

**PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA
DE GESTION AMBIENTAL - ISO 14001: 2015 EN LA EMPRESA GASEOSAS
DE CORDOBA S.A.S –POSTOBON S.A**

**DEYFA MERCEDES PALACIOS PORTILLO
ANGIE DANIELA BENAVIDES ZAMBRANO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2017**

**PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA
DE GESTION AMBIENTAL - ISO 14001: 2015 EN LA EMPRESA GASEOSAS
DE CORDOBA S.A.S –POSTOBON S.A**

**Trabajo de grado para optar al título como administrador de empresas
en modalidad de Diplomado**

**DEYFA MERCEDES PALACIOS PORTILLO
ANGIE DANIELA BENAVIDES ZAMBRANO**

**ASESOR:
MAG. MARÍA ANGÉLICA INSUASTY CUELLAR**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2017**

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo de grado son responsabilidad exclusiva del autor. artículo 1° del acuerdo N°. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del honorable consejo directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación

Firma del Asesor

Firma del Jurado

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios...

A mis padres Estela y Felipe por ser mis guías, mi ejemplo, mi inspiración, por sus enseñanzas y por regalarme la mejor herencia que se le puede dar a un hijo:

La Educación.

A mis hermanas y mi hermano por brindarme su afecto, por estar siempre cuando los necesito, por ser una familia unida.

A mis sobrinos por ser esos angelitos que adoro, mi motor y uno de sus ejemplos a seguir.

A Francisco por su amor y cariño sincero, su paciencia, su apoyo incondicional, por ser mi compañía en cada paso, en todo momento.

Deyfa Mercedes.

A Dios.
Por sembrar sentimientos de paz y alimentarnos cada día de pensamiento bonito
para proyectar mi luz al mundo.
A mis padres.
Gracias por darle color a mi vida, por confiar siempre en mí, he encontrado mi
camino, mi razón de ser.
A mi familia
De quienes he recibido siempre apoyo sincero
Amigas y amigos
A todos aquellos maravillosos seres que han compartido junto a mí sus
enseñanzas y logros en estos años, así como quienes han estado para darme una
voz de aliento en los momentos difíciles.
A todos los docentes que impartieron sus conocimientos a lo largo del diplomado
por sus asesorías y acompañamiento en el desarrollo del presente trabajo,
quienes, sin su colaboración, no se habría podido llevar a cabo.
Y claro, a la vida por permitirme llegar a este punto, fin de una etapa más, pero
comienzo de otra nueva que viviré con mayor intensidad.

Angie Benavides

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de grado te agradecemos a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad de Nariño, por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales. A nuestra asesora, Mag. María Angeliza Insuasty, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que podamos terminar nuestros estudios con éxito.

También agradecemos a nuestros profesores durante toda la carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a nuestra formación.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía.

Algunas están aquí con nosotras y otras en nuestros recuerdos y corazones, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nosotras, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

RESUMEN

Título:

Propuesta metodológica para la implementación del sistema integrado de gestión de Ambiental en la empresa gaseosas de córdoba S.A.S –Postobon S.A.

Autores de la Propuesta

Deyfa Mercedes Palacios Portillo
Angie Daniela Benavides Zambrano.

Asesora:

Mag. María Angélica Insuasty Cuéllar.

Problema:

Este trabajo pretendió dar respuesta a la pregunta. ¿Qué metodología se debe proponer para implementar el Sistema Gestión Ambiental en la empresa Gaseosas de Córdoba S.A.S. – Postobon S.A.?

Justificación:

La necesidad del estudio en la empresa Postobon surge como una necesidad de saber cuál es el estado de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con el propósito de generar herramientas que faciliten la aplicación de la norma y la empresa pueda certificarse en este vital sistema de gestión.

Metodología:

El tipo metodológico de estudio planteado en este trabajo, es de tipo Descriptivo – Explicativo, Donde se involucraron a más de 150 empleados que laboran en Gaseosas de Córdoba S.A.S –Pasto.

ABSTRACT

Title:

Methodological proposal for the implementation of the integrated system of management of Environmental in the gaseous company of Córdoba S.A.S - Postobon S.A.

Authors of the Proposal:

Deyfa Mercedes Palacios Portillo
Angie Daniela Benavides Zambrano.

Advisor:

Mag. María Angélica Insuasty Cuéllar.

Problem:

This paper tried to answer the question. What methodology should be proposed to implement the Environmental Management System in the company Gaseosas de Córdoba S.A.S. - Postobon S.A.?

Justification:

The need for the study in the Postobon company arises as a need to know the status of the implementation of the Integrated Quality Management System, with the purpose of generating tools that facilitate the application of the standard and the company can be certified in this vital management system.

Methodology:

The methodological type of study proposed in this work is descriptive - explanatory, where more than 150 employees working in Gaseosas de Córdoba S.A.S. were involved.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	18
1. ASPECTOS GENERALES	19
1.1 TEMA DE INVESTIGACION.....	19
1.2 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.3 LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.3.1 Línea de investigación.....	19
1.3.2 Sublínea de Investigación.....	19
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.4.1 Descripción del Problema.....	20
1.4.2 Formulación del Problema.....	21
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	21
1.6 OBJETIVOS.....	22
1.6.1 Objetivo General.....	22
1.6.2 Objetivos Específicos.....	23
1.7 DELIMITACIÓN.....	23
1.7.1 Espacial:	23
1.7.2 Temporal:.....	23
2. MARCO REFERENCIAL.....	24
2.1 MARCO CONTEXTUAL	24
2.2 MARCO TEÓRICO.....	25
2.2.1 Antecedentes	25
2.2.1.1 Internacionales.....	25
2.2.1.2 Nacionales.....	26
2.2.1.3 Departamental.....	27
2.3 MARCO TEÓRICO Y LEGAL.....	29
3. PROCESO METODOLÓGICO.....	31
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.....	31
3.2.1 Fuentes de Información:.....	31

3.2.1.1 Fuentes Primarias:.....	31
3.2.1.2. Fuentes Secundarias:	31
3.2.1.3 Tratamiento de Información.	32
3.2.2 Población y Muestra.	32
4. PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL - ISO 14001: 2015 EN GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S – POSTOBON S.A	33
4.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	33
4.2 REFERENCIAS NORMATIVAS	33
4.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	33
4.4 DIAGNOSTICO	34
4.4.1 Valoración de Entornos.	34
4.4.2 Comprensión de las Necesidades de las Partes Interesadas.....	37
4.4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	38
4.4.4 Sistema de Gestión Ambiental y sus Procesos.....	38
4.4.4.1 Mapa de Procesos	38
4.4.4.2 Caracterización de Procesos	39
4.4.4.3 Flujo Grama	40
4.5 LIDERAZGO.....	40
4.5.1. Liderazgo y Compromiso	40
4.5.2 Política Ambiental.....	40
4.5.3 Roles y Responsabilidades	41
4.6 PLANIFICACIÓN	42
4.6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	42
4.6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para Lograrlos	43
4.6.2.1 Objetivos Ambientales.	43
4.6.2.2 Planificación de los Cambios	44
4.7 APOYO.....	45
4.7.1. Recursos.....	45
4.7.1.1. Generalidades.	45
4.7.1.2. Personas.	45

4.7.1.3. Infraestructura.	46
4.7.1.4. Ambiente para la Operación de Procesos	47
4.7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición.	47
4.7.1.5.1. Generalidades.....	47
4.7.1.5.2. Trazabilidad de las Mediciones.....	48
4.7.1.6. Conocimiento de la Organización.	48
4.7.2. Competencia.....	48
4.7.3. Comunicación.....	49
4.7.4. Información Documentada.....	49
4.7.4.1. Generalidades.....	49
4.7.4.2. Creación y Actualización.	50
4.7.4.3. Control de la Información Documentada.....	50
4.8 OPERACIÓN.....	50
4.8.1. Planificación y Control Operacional.	50
4.8.2. Requisitos para los Productos o Servicios.....	51
4.8.2.1. Comunicación con el Cliente.	51
4.8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	51
4.8.4. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente.	53
4.8.4.1. Generalidades	53
4.8.4.2. Tipo y Alcance del Control.....	53
4.8.4.3. Información de los Proveedores Externos.....	53
4.8.5. Producción y Provisión del Servicio.	53
4.8.5.1. Control de la Producción y Previsión del Servicio.	54
4.8.5.2. Identificación y trazabilidad	54
4.8.5.3. Propiedad Pertenciente a los Clientes o Proveedores Externos.	54
4.8.5.4. Preservación.....	54
4.8.5.5. Actividades Posteriores a la Entrega.....	55
4.8.5.6. Control de los Cambios.....	55
4.8.6. Control de las Salidas No Conformes.....	55
4.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	55

4.9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.....	55
4.9.1.1. Al Sistema de Gestión.....	55
4.9.1.2. A los procesos.....	56
4.9.1.3. A los productos.	56
4.9.2 Auditoría Interna.....	56
4.9.3 Revisión Por La Dirección.....	57
4.10. MEJORA.....	57
4.10.1 No Conformidad y Acción Correctiva.....	57
4.10.2 Mejora Continua.....	58
5. CONCLUSIONES	59
6. RECOMENDACIONES.....	60
BIBLIOGRAFÍA.....	61

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos	35
Tabla 2: MEFI (Matriz de Evaluación Factor Interno).....	36
Tabla 3: DOFA (Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades	37
Tabla 4: Objetivos en el Sistema de Gestión Ambiental.....	43

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Mapa de Procesos.....	39
Ilustración 2: Caracterización del Proceso.....	45
Ilustración 3: Planta Gaseosas de Córdoba S.A.....	46
Ilustración 4: Flota de Transporte.....	47

TABLA DE ANEXOS

Anexo A Lista De Chequeo.....	62
Anexo B Autodiagnóstico.....	65
Anexo C Partes Interesadas	148
Anexo D Caracterización Del Proceso.....	152
Anexo E Flujo Grama De Proceso.....	159
Anexo F Matriz Política Ambiental	161
Anexo G Matriz Riesgos Ambientales.....	164
Anexo H Matriz Requisitos Legales	179

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una entidad.

AUDITORÍA INTERNA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

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

CLIENTE: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

PROVEEDOR: organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el resultado final del trabajo realizado para proponer un manual o documento de referencia en el cual se enmarcan los pasos a seguir por parte de la compañía Gaseosas de Córdoba S.A.S para la implementación de la norma, ISO 14001.

En él, se comunica las directrices de la Compañía, las cuales deben ser entendidas y aplicadas por cada una de las áreas, con el fin de alcanzar los resultados deseados. Estas directrices se han establecido a través del Direccionamiento Estratégico, los Valores Corporativos, Política Integral, Política de Normalización y Objetivos estratégicos.

Se ha identificado los procesos que hacen parte de su Sistema de Gestión Ambiental, así como la interrelación entre los sistemas de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo a través de su política integral, así mismo los niveles de autoridad y responsabilidad para el talento humano, el cual es considerado un factor clave de éxito para la gestión de los procesos.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 TEMA DE INVESTIGACION.

Sistema de Gestión Ambiental - ISO 14001: 2015. Un Sistema de Gestión Ambiental es un proceso cíclico de donde se planean, implementan, se revisan y mejoran de los procedimientos y acciones que lleva a cabo una organización para realizar sus actividades garantizando el cumplimiento de la política de calidad y ambiental, las metas y objetivos ambientales.¹

1.2 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.

Propuesta metodológica para la implementación del sistema de Gestión Ambiental-ISO 14001: 2015 en la empresa Gaseosas de Córdoba S.A.S –Postobon S.A

1.3 LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1 Línea de investigación.

- ✓ Gestión y desarrollo Humano Sostenible

Investigar las relaciones entre la gestión organizacional y el desarrollo humano sostenible, que generen nuevos conocimientos para establecer alternativas que potencien la articulación dialéctica entre estos fenómenos y se visualicen posibilidades concretas de impulsar el progreso individual y colectivo de la región.

1.3.2 Sublínea de Investigación.

- ✓ Gestión Gerencial Regional.

¹ ISO 14001: Una Gestión Ambiental de calidad obtenido de: <http://www.nueva-iso-14001.com/2015/06/iso-14001-una-gestion-ambiental-de-calidad/>

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.4.1 Descripción del Problema.

Gaseosas de Córdoba S.A.S – Planta Pasto se caracteriza por ser una empresa sólida en la región que representa significativamente en la economía de la región Nariñense y que al ser parte de una de las organizaciones más grandes de Colombia como lo es Postobon S.A., Tiene gran acogida en el mercado a través de la producción y venta de bebidas no alcohólicas, en este caso agua y gaseosas en envases no retornables, que se destacan por ser productos de excelente calidad, variedad de sabores y de fácil acceso a los clientes.

En los años que Gaseosas de Córdoba S.A.S ha venido trabajando en Nariño la empresa es una gran fuente de empleo en la región que contribuye significativamente en la economía, las ventas de sus productos en cada rincón, tienda, supermercados y grandes cadenas crece a diario pues en su base de datos ya se cuenta con cerca de 7000 clientes que compran nuestra marca y que a través de ellos tienen la oportunidad de generar ingresos para sus negocios y familias

Gaseosas de Córdoba cuenta con tres sedes en Nariño, su principal en la ciudad de Pasto que distribuye en 14 zonas atendidas por Preventa, además de 5 zonas en poblaciones que son atendidas por mayoristas cubriendo el sector norte, sus otros dos centros de distribución se encuentran ubicados uno en Ipiales que se encarga de distribuir los pueblos del sur y el otro en Tumaco que se encarga de la distribución en la zona costera del departamento.

Se puede decir que el mercado de las bebidas carbonatadas, aguas y jugos es muy importante puesto a que es una actividad económica de la que se obtienen una fuente de ingresos considerable donde la mayoría de cliente son tiendas y supermercados familiares que buscar mejorar su calidad de vida.

Actualmente la problemática con la que se enfrenta la empresa es el uso óptimo del agua el cual es el principal recurso en la empresa y que garantiza la calidad de vida de las personas, se ha evidenciado que es importante realizar la propuesta para la implementación de la norma ISO 14001 de 2015 que permita tener una metodología para la aplicación del sistema de gestión ambiental, con el fin de establecer prioridades y enfocar mejor y más asertivamente los esfuerzos para mejorar el uso de este recurso hídrico.

El agua al ser la principal materia prima para la elaboración de las bebidas podemos evidenciar que existen muchos riesgos ambientales dado a que es un recurso que se debe manejar cuidadosamente evitando desperdicios, de tal forma que es importante que Gaseosas de Córdoba S.A.S –Pasto comience a implementar la norma de sistema de gestión ambiental con que se adelantara a

procesos futuros cuando se requiera la certificación de la misma y además de buscar que se disminuya el impacto que la industria tiene sobre el agua garantizando el óptimo uso de la misma.

En el proceso de producción de bebidas como el agua y la gaseosa se asocian impactos ambientales directos como el consumo de combustibles y lubricantes, la disposición final de aceites, refrigerantes de motor, materiales en desuso como plástico, trapos y especialmente las llantas que ya han cumplido su vida útil, de tal manera que lo que se busca con esta propuesta es garantizar que se realice un mejor manejo a los materiales y que se enfoque a la prevención de desastres futuros y de igual forma lograr mayor eficiencia en los procesos y menor costo en la operación.

1.4.2 Formulación del Problema.

¿Qué metodología se debe proponer para implementar el Sistema Gestión Ambiental en la empresa Gaseosas de Córdoba S.A.S. – Postobon S.A.?

1.5 JUSTIFICACIÓN.

La propuesta metodológica para la implementación del sistema de gestión de calidad y ambiental en GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S tiene como propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de las acciones que, en forma coordinada, la organización debe realizar, para cumplir con la norma 14001 a las últimas versiones, en muchas organizaciones la seguridad sigue dependiendo de recursos humanos, mientras que la calidad lo hace de operaciones, y el medio ambiente se ubica en áreas técnicas.

Además de lo enunciado, el proyecto de diseño del sistema de gestión ambiental con base en la norma ISO 14001 para el mejoramiento de la competitividad en GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S se justifica así:

Social

Dada la situación tanto social, económica y ambiental en nuestro país, y las consecuencias que han traído para la sociedad las malas prácticas realizadas por las industrias, resulta necesario para nosotras como estudiantes, mejorar las condiciones actuales al aumentar las oportunidades en el comercio mundial para tender a una igualdad de condiciones frente a la industria extranjera que gracias a los avances tecnológicos y al fácil acceso que tienen a éstos, se vuelven cada vez más competitivas. Toda operación industrial está propensa a sufrir eventos, los cuales pueden tener efectos negativos en la calidad del producto, en la seguridad, en la salud de los trabajadores y en el ambiente.

Por lo tanto, es necesario buscar alternativas que garanticen el control de estas situaciones y aumentar así la competitividad y la productividad de las empresas. “La correcta aplicación de ISO 14000 en una empresa y su posterior certificación por un ente idóneo y reconocido mundialmente es una señal clara del compromiso ambiental de la empresa. El tener la ISO 14000 significa que la empresa es amigable con la naturaleza, que no contamina y que ahorra al máximo los recursos energéticos no renovables. En resumen: es una empresa con el bienestar de la humanidad a largo plazo”. Por otro lado, al implementar un sistema de gestión de medio ambiente, GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S confirma tanto a la sociedad como a sus clientes, el compromiso que tiene con el Planeta.

Financiera

Al desarrollar el sistema de gestión de medio ambiente se facilita el cumplimiento de las obligaciones y normas de la legislación ambiental y mejora la adaptación a futuros cambios, con esto es posible evitar multas y sanciones, y evitar demandas judiciales por responsabilidades civiles y penales por el impacto ambiental.

Personal

Es nuestro deber como estudiantes involucrarnos en el proceso productivo de empresas colombianas que se verán beneficiadas con nuestros conocimientos en las diferentes áreas, es por ello que queremos aplicar las herramientas y habilidades desarrolladas a lo largo de la carrera y especialmente el diplomado, en un campo de acción práctico en GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S .El producto del esfuerzo, la dedicación, las habilidades desarrolladas y los conocimientos es el trabajo de grado; para nosotras como futuras Administradoras de Empresas, un reto que, además de ser académico, se convierta en una experiencia funcional, contribuyendo así al desarrollo del país.

Nos enfocamos en el sistema de gestión ambiental, ya que además de ser un tema de nuestro interés, consideramos que se encuentra a la vanguardia en todas las empresas y nos da una ventaja competitiva respecto a los demás profesionales.

1.6 OBJETIVOS.

1.6.1 Objetivo General.

Elaborar una propuesta Metodológica para la Implementación del Sistema de Gestión Ambiental para la empresa Gaseosas de Córdoba S.A.S –Postobon S.A de la ciudad de Pasto.

1.6.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Realizar el diagnóstico en GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S. sobre el nivel de aplicabilidad del sistema de Gestión ambiental en GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S.-Postobon S.A.
- ✓ Proponer un diseño de herramientas y procedimientos para dar cumplimiento al sistema de Gestión ambiental bajo la norma 14001 de 2015 en GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S.-Postobon S.A.
- ✓ Plantear la identificación, análisis, impacto y evaluación de los riesgos más significativos en el Sistema de Gestión Ambiental determinados para GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S.

1.7 DELIMITACIÓN.

1.7.1 Espacial:

Nuestra guía metodológica para la implementación del sistema integrado de gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001:2015 y la 14001: 2015 será desarrollada en la Industria de las bebidas en la empresa Gaseosas de Córdoba S.A.S- Postobon S.A. ubicada en el municipio de San Juan de Pasto del departamento de Nariño-Colombia, enfocándonos a la línea de producción de agua bolsa 360 ml, 600 ml y 6 litros.

1.7.2 Temporal:

Nuestra guía metodológica para la implementación del sistema de gestión se desarrollará en un límite de tiempo comprendido entre los meses de **enero** de 2017 a mayo de 2017.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO CONTEXTUAL

Gaseosas de Córdoba S.A.S- Planta Pasto.

En los años sesenta se comienza a distribuir y a comercializar los refrescos POSTOBON Y Lux con agencias independientes que pertenecían a las fábricas de Cali. Para el año de 1971 se constituye la Sociedad Gaseosas Nariño S.A.

Posteriormente en el año de 1973, en el mes de marzo se adquieren los terrenos situados en el kilómetro 4 Torobajo, con el objetivo de construir la fábrica. Estos terrenos fueron propiedad inicialmente del señor Augusto Asarralde (q.e.p.d.) propietario de maderas Asarralde. La inauguración se llevó a cabo el día 15 de agosto de 1973, siendo presidente de la organización el doctor Misael Pastrana Borrero, Presidente de la Republica.

Su primer gerente fue el señor Raúl Ramírez, sucediéndole el señor Alonso Bastidas Osorio; posteriormente han ocupado este cargo el doctor Luis Noriega Román, el señor Hernando Santander García, el señor Alonso Montoya Gómez, y actualmente el doctor Diego Alberto Arias Rodríguez. Actualmente se divide en dos gerencias: la operativa a cargo del señor Jesús Alonso Rivas y la de ventas a cargo del señor Manuel Antonio Obando.

La empresa se ha hecho de dos premios internacionales a la calidad, otorgados por Pepsi Cola Panamericana y Ginger Canada Dry; en los años transcurridos desde cuando la empresa Gaseosas Nariño S.A. tenía únicamente 34 empleados, hasta la actualidad en que su desarrollo y madurez la han constituido una de las más sólidas entidades con 220 empleos directos y 600 empleos indirectos.²

Misión

Ser la organización líder en el desarrollo, producción y mercadeo de bebidas, para satisfacer los gustos y necesidades de los consumidores del área Andina. Superando sus expectativas mediante la innovación, la calidad y un servicio excepcional. Convirtiendo a nuestros proveedores en verdaderos socios comerciales. Aprovechando el talento humano organizado alrededor de procesos, en equipos proactivos, generando oportunidades de desarrollo profesional y personal; contribuyendo decisivamente al crecimiento económico de la Organización Ardila Lülle y actuando con responsabilidad frente al medio ambiente y la sociedad.

² Postobon, Historia de la Compañía, obtenido de: <http://www.postobon.com/la-compania/la-historia>

Visión

Ser una compañía competitiva, reconocida por su liderazgo en desarrollar y ofrecer bebidas, que superen las expectativas de los consumidores y clientes en los distintos mercados del continente americano.

Mantener un compromiso integral con la calidad, la innovación y la excelencia en el servicio.

Proyectar una organización ágil, eficiente, flexible, que asegure el desarrollo humano y el compromiso de nuestros colaboradores con los objetivos y valores de la compañía.

Lograr un crecimiento sostenido con un adecuado retorno sobre la inversión y participar en nuevos negocios que estén de acuerdo con nuestra Misión, Principios y Valores.

Valores Corporativos

- ✓ El respeto es una obligación de todos. Exigimos y demandamos respeto.
- ✓ Tenemos el liderazgo para transformar nuestra visión en realidad
- ✓ La Innovación es una tarea de todos
- ✓ Nos debemos al cliente y hacemos lo mejor por él.
- ✓ Trabajamos con gusto y por convicción
- ✓ Creemos en lo que hacemos y estamos comprometidos con la Compañía
- ✓ Actuamos con honestidad y ética

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Antecedentes

2.2.1.1 Internacionales.

Título: “Diseño de un sistema integral de gestión de la calidad, medio ambiente y riesgos laborales.”

Autor: Laura Fernández Belloch

Resumen: El presente proyecto tiene como objeto el diseño y la implantación de un Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, el medioambiente y la prevención de riesgos laborales para una empresa del sector privado, siguiendo las normas UNE-EN ISO 9001:2008 sobre Gestión de Calidad, ISO 14001 sobre Gestión Ambiental y las OHSAS 18001 sobre Seguridad y Salud Laboral. Para ello, deberá llevarse a cabo un completo estudio de la empresa, y tras ello, se procederá a

implantar los sistemas de gestión indicados anteriormente de la misma. La implantación de los sistemas de gestión en una empresa es imprescindible para el correcto funcionamiento de todas sus actividades, es una forma de aumentar la efectividad de la empresa, lo que conllevará mayores beneficios al trabajar de una forma más eficiente. También es imprescindible la colaboración y activa disposición de todos los integrantes de la empresa. Así, al aumentar la calidad, el cliente percibirá este cambio y la empresa obtendrá mayores beneficios. Por lo que se hace necesario que todos los integrantes del cuerpo técnico de la empresa estén suficientemente informados en cuanto a los objetivos básicos del sistema de calidad implantado. Si no son correctamente informados, el sistema de gestión carece de utilidad. Una vez implantado estos sistemas de gestión, debe comprobarse su correcto funcionamiento mediante una preauditoria con personal correctamente cualificado para ello. Finalmente, se producirá una pre-auditoria en la que se realizará una certificación del sistema de calidad diseñado. Una vez realizada esta, y habiendo obtenido un resultado positivo, la empresa está en disposición de realizar ya una auditoria de certificación.

2.2.1.2 Nacionales.

Título: “Diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 al interior de la empresa maderas de Yumbo Ltda.”

Autor: Emilio Quintero Santiago Valencia.

Resumen: Con la llegada de la globalización y el libre comercio se ha hecho necesario implementar metodologías que permitan a las organizaciones ser más competitivas, no solamente a nivel nacional sino internacional, siendo de vital importancia la satisfacción del cliente en todos sus aspectos. Con la implementación de Sistemas de Calidad basados en la Norma ISO 9001 versión 2000 las empresas dan un paso adelante en el desarrollo de Sistemas Administrativos basados en la Gestión Integral, lo cual redundará a mediano y largo plazo en su supervivencia y crecimiento. La inclusión de las disposiciones necesarias para cumplir el requisito relacionado con los aspectos legales le da a la empresa una herramienta sólida para minimizar los riesgos de multas o castigos por incumplimientos legales causados por olvidos involuntarios. MADERAS DE YUMBO LTDA. Consciente de esa necesidad se ha encaminado a la consecución de la calidad de su producto, siendo este trabajo una exposición del diagnóstico de la situación actual de la organización y de las actividades que se deben desarrollar para alcanzar la certificación de su sistema de gestión de la calidad de acuerdo a cada capítulo donde figuran los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2000. Gracias a este diagnóstico, la alta dirección de MADERAS DE YUMBO LTDA. Conoció todas las falencias y fortalezas que posee su organización y además recibió un plan a seguir, donde pueden desarrollar las estrategias planteadas para la consecución en un futuro de la certificación. Todas las

recomendaciones aquí expuestas son primordiales y se ajustan a la realidad laboral y económica de la empresa MADERAS DE YUMBO LTDA. las cuales facilitarán el desarrollo y crecimiento de la empresa en un medio cada vez más competitivo.

Título: “Implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001-2008 en la constructora GENAB S.A.S.”

Autor: Sergio Andrés Agudelo Barrios.

Resumen GENAB S.A.S. Es una empresa colombiana que desarrolla proyectos de ingeniería civil, ingeniería eléctrica de voz y de comunicaciones. Ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2008 para mejorar la calidad de sus procesos y de sus productos, buscando fortalecer la empresa, para ser más competentes y mantener un buen desempeño económico Al tomar como referencia la norma ISO 9001:2008 para el desarrollo del sistema de gestión de calidad se logra dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad, asegurando que se conocen y satisfacen las necesidades de los clientes, planificando, manteniendo, mejorando y controlando el desempeño de sus procesos de manera eficaz y eficiente. El primer paso, en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, consiste en el diagnóstico de la empresa, y su importancia radica en que mediante éste se conoce, especialmente, la estructura de la empresa, su entorno y sus objetivos, para poder asentar las bases para el desarrollo del sistema de gestión de calidad. GENAB S.A.S., motivada a mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad, se compromete en su participación directa, liderando, creando una cultura de calidad en la organización, fomentando la participación positiva de todo el personal. La empresa utilizará como herramientas para la correcta ejecución de su sistema: La política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías de calidad, las acciones correctivas y preventivas, el procedimiento de evaluación del desempeño del sistema de gestión; y las revisiones realizadas por parte de la gerencia.

2.2.1.3 Departamental.

Título: “Manual del sistema de gestión de calidad, versión 5 - código: SGC MN-01.”

Autor: Universidad de Nariño.

Resumen: La Universidad de Nariño en calidad de institución de educación superior pública, en cumplimiento de los principios de transparencia, participación democrática, pluralismo, gestión con calidad humana y responsabilidad social, consignados en el Plan de Desarrollo 2008 -2020, y considerando los retos de la

educación superior planteados en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la Educación Superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. En lo que respecta a acceso, equidad y calidad sobre " La garantía de calidad es una función esencial en la enseñanza superior contemporánea y debe contar con la participación de todos los interesados. Es una tarea que exige tanto la implantación de sistemas para garantizar la calidad como de pautas de evaluación, así como el fomento de una cultura de la calidad en los establecimientos...", adopta la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. En tal sentido el Sistema Integrado de Gestión de Calidad - SIGC-, se convierte en una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social, promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo, control y evaluación. Además, el SIGC será un instrumento que fortalece la cultura de autocontrol y autorregulación en la Universidad. Por lo anterior, la Universidad de Nariño, ha construido el presente Manual de Calidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad que enmarcado en la ley 30 de 1992, el Plan de Desarrollo 2008 - 2020 "Pensar la Universidad y la Región", el Proyecto Educativo Institucional, la misión y la visión institucional, el SIGC está integrado por quince procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación. Este Manual de Calidad permite evidenciar el cumplimiento de los requisitos de documentación, exigidos por la ley 872 de 2003, el Decreto 4110 de 2004, la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, el decreto 4485 de 18 de noviembre 2009, por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública y del Modelo Estándar de Control Interno – MECI. En la implementación del SIGC se contemplaron todos los requisitos descritos en la Norma NTCGP 1000:2009, la Norma NTC ISO 9001: 2008, y la NTC ISO/ IEC 17025: 2005, por la cual se establece los requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración. La Universidad de Nariño, estructuró e implementó el Sistema Integrado de Gestión de Calidad –SIGC-, con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los Estudiantes y Partes Interesadas. El Sistema Integrado de Gestión de Calidad está integrado por: el Sistema de Gestión de Calidad –SGC-, el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- y en adelante, todos aquellos sistemas que les sean complementarios, con objetivos como son el lograr la armonización y calidad entre sistemas, el optimizar el uso de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones. El contenido del presente Manual permite conocer cómo se planeó y como se está desarrollando la consolidación y mantenimiento del SIGC. Adicionalmente, contempla los aspectos referentes a: La caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumos, actividades y resultados. La documentación del SIGC inherente a cada proceso referenciado, incluidos los procedimientos requeridos por la norma NTCGP1000:2009. La forma como se responde a los elementos del MECI. El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los

Servidores Públicos de la Universidad, éste permite observar el cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000:2009, la Norma NTC ISO 9001: 2008 y MECI 2014 y orienta la Gestión Institucional, hacia la búsqueda de mejores prácticas, producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles.

Título: “Tesis de grado- Propuesta de implementación del sistema general de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001- 2008 en la empresa palmar angelita ubicada en el kilómetro 34 de la vía Tumaco – Pasto.”³

Autor: Universidad de Nariño- estudiante Aurora Aragón Iturri.

Resumen: El Sistema Integrado de Gestión de Calidad tiene por objetivo optimizar el uso de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y funciones. El contenido del presente Manual permite conocer cómo se planeó y como se está desarrollando la consolidación y mantenimiento del SIGC. Adicionalmente, contempla los aspectos referentes a la caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada proceso como son su objetivo, alcance, insumos, actividades y resultados.

2.3 MARCO TEÓRICO Y LEGAL

En la propuesta metodológica para la implementación del sistema de gestión ambiental en gaseosas de córdoba S.A.S se tendrán en cuenta los siguientes conceptos:

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000 2015

Sistemas de Gestión de la Calidad: En esta norma se describen los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y se especifica la terminología de dichos sistemas. Se divide en dos apartados: Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y Términos y definiciones.⁴

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001 de 2015

Sistemas de Gestión de la Calidad: Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos que trata de mejorar la eficacia y desempeño de cada uno de ellos, centrándose en la satisfacción del cliente.

⁴ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000 2015, obtenido de: <http://www.icontec.org/Paginas/Mi.aspx>

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 14001 de 2015

Ofrece los requisitos necesarios para que una organización pueda implementar un Sistema de Gestión Ambiental de una forma eficaz. La formación que propone la norma ISO 14001 no puede ser considerada como un mero trámite. Para que todos los trabajadores puedan contribuir a la mejora del medio ambiente y puedan tener respuesta a los problemas o situaciones a las que se pueden enfrentar, necesitan conocer los conceptos básicos y adquirir nuevas habilidades.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 31000 de 2011

Gestión del Riesgo: Esta norma puede ser utilizada por cualquier empresa pública, privada o comunitaria, asociación, grupo o individuo. Por lo tanto, no es específica para ninguna industria o sector. Se pretende que esta norma sea utilizada para armonizar los procesos de la gestión del riesgo en las normas existentes y futuras. Suministra un enfoque común en apoyo de las normas que tratan con riesgos, sectores específicos, o ambos, y no reemplaza a tales normas. Esta norma no está destinada para fines de certificación.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9004 2008

Sistemas de Gestión de la Calidad. Guía para la mejora continua: Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. Da orientación a un rango más amplio que la Norma ISO 9001. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 19011

Directrices para la auditoría de gestión de la calidad y/o medioambiental: Proporciona los principios de auditoría, el manejo de un programa de auditoría, así como guías sobre la evaluación de competencias de los individuos involucrados en el proceso de auditoría, es decir, los auditores y los equipos de auditoría. Es aplicable a todas las organizaciones que quieran llevar a cabo auditorías tanto internas como externas.

3. PROCESO METODOLÓGICO.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La presente propuesta metodológica para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 14001 de 2015 en GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S, corresponde a una investigación de tipo descriptiva en donde se analizarán y determinarán las situaciones de como se ha venido implementando actualmente la normatividad en la empresa.

Así mismo, el estudio descriptivo permitirá identificar características con el fin de señalar formas de conductas y actitudes de la población investigada, estableciendo así un diagnostico concreto con el objeto de asociar variables de investigación e identificación de métodos o herramientas para el cumplimiento de los requisitos que exige las mentadas normas.

3.2 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.

3.2.1 Fuentes de Información:

Para nuestra propuesta de guía metodológica utilizaremos fuentes de informaciones primarias y secundarias, así:

3.2.1.1 Fuentes Primarias:

Son aquellas que brindan información de “primera mano” que es utilizada exclusivamente para la realización del diagnóstico actual de la empresa; para ello, se acudirá al instrumento de la lista de chequeo aplicada directamente a través de la observación y con la ayuda de los funcionarios de la empresa.

Lo anterior permitirá medir el grado de aplicabilidad de la normatividad de calidad dentro de Gaseosas de Córdoba S.A.S – Postobon S.A. planta Pasto y la percepción que se tiene de la importancia de la ejecución adecuada de la misma.

3.2.1.2. Fuentes Secundarias:

Como fuentes secundarias se tendrá en cuenta el material de consulta (virtual y físico), teniendo como base fundamental la Norma NTC ISO 9001: 2015 y la 14001 del mismo año, además se contará con documentos de apoyo tales como libros y módulos relacionados con el tema de gestión Integrada de la Calidad y consultas en páginas web. Todo lo anterior, para conocer y profundizar mucho más sobre el tema y la línea de investigación.

3.2.1.3 Tratamiento de Información.

Se realizará una lista de chequeo tipo que nos permitirá acceder a una información más confiable, flexible y abierta entre el entrevistado y el entrevistador, estructurada de acuerdo a los requisitos que nos pide la norma, según Grinnell 1997: "se basan en una guía de asuntos o preguntas y el investigador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados". Para la realización de nuestra propuesta se utilizarán preguntas de tipo de: opinión, de conocimiento y de antecedentes.

3.2.2 Población y Muestra.

La muestra poblacional a la que estará dirigida la propuesta es a la empresa Gaseosas de Córdoba S.A.S- Postobon S.A perteneciente a la Organización Ardila Lule, la cual se encuentra legalmente constituida y hace parte del Sector Industrial – Bebidas en el municipio de San Juan de Pasto. Donde se trabajará total y enteramente en la mejora y actualización de la norma haciendo énfasis en la línea de producción de envasado de agua plana y en el área de gestión ambiental que es la principal interesada en la implementación de este sistema integrado de gestión.

4. PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL - ISO 14001: 2015 EN GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S –POSTOBON S.A

4.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional especifica los requisitos a cumplir en la organización, con el fin de implementar un adecuado sistema de gestión de la calidad:

- Demostrando su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales.
- Incrementando la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto suministrado.

4.2 REFERENCIAS NORMATIVAS

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma internacional son:

- a) Facilitar oportunidades de incrementar la satisfacción del cliente;
- b) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos
- c) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificada

4.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión ambiental y proporciona la base para otras normas de SGA. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de la gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGA y obtener valor de otras normas de SGA.

Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la conciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

Esta Norma Internacional contiene siete principios de gestión, los cuales, brindan beneficios clave que se atribuyen a las acciones posibles que una organización.

- Enfoque al cliente
- liderazgo
- compromiso de las personas
- enfoque a procesos
- mejora
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones.

4.4 DIAGNOSTICO

La guía metodológica partirá del diagnóstico encontrado en GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S, basado en las prácticas realizadas para la aplicación de la norma hasta el momento, el siguiente formato establece requisitos establecidos por la norma que serán calificados, según el nivel de cumplimiento por parte de la empresa.

En el anexo n: 2 – MATRIZ DE AUTODIAGNOSTICO podemos identificar el diagnóstico de la empresa a través de una matriz que nos muestra la situación actual de Gaseosas de Córdoba S.A.S Pasto, que ha sido elaborado para tal fin. Para la realización de este diagnóstico nos apoyamos en un pre diagnóstico situacional del cual podemos evidenciar su modelo en el anexo N: 1

4.4.1 Valoración de Entornos.

La organización debe definir e identificar variables y el impacto que tiene sobre la misma, cada uno de los entornos con los que interactúa, tanto internos como externos: Entorno cultural, social, político, económico, tecnológico, ambiental, lega, etc. Clasificados en las matrices MEFE y MEFI.

Para la matriz **MEFE** se enlistarán las variables externas más importantes que tiene la organización tanto **Amenazas** como **Oportunidades**, a las cuales, se le dará una **ponderación** entre 0.0 (no importante) y 1.0 (muy importante) y una **calificación** variable de 1 a 4 dependiendo del nivel de respuesta que se tiene hasta el momento al factor crítico de éxito

- ✓ 1: Respuesta mala
- ✓ 2: Respuesta media
- ✓ 3: Respuesta superior a la media
- ✓ 4: Respuesta superior

Una vez se agreguen los valores, se procederá a multiplicar las casillas ponderación y clasificación para obtener un resultado ponderado; las variables que obtengan el resultado más alto serán seleccionadas para enlistarlas en la matriz DOFA.

Tabla 1: MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos)

 MEFE			
AMENAZAS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
TOTAL			

Fuente: Propia

Para la matriz **MEFI** se enlistarán las variables internas más importantes que tiene la organización tanto **Fortalezas** como **Debilidades**, a las cuales, se le dará una **ponderación** entre 0.0 (no importante) y 1.0 (muy importante) y una **calificación** variable de 1 a 4 dependiendo del nivel de respuesta que se tiene hasta el momento al factor crítico de éxito

- ✓ 1: Respuesta mala
- ✓ 2: Respuesta media
- ✓ 3: Respuesta superior a la media
- ✓ 4: Respuesta superior

Una vez se agreguen los valores, se procederá a multiplicar las casillas ponderación y clasificación para obtener un resultado ponderado; las variables que obtengan el resultado más alto serán seleccionadas para enlistarlas en la matriz DOFA.

Tabla 2: MEFI (Matriz de Evaluación Factor Interno)

 MEFI			
FORTALEZAS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
DEBILIDADES			
TOTAL			

Fuente: Propia

Posteriormente se suma la ponderación de cada una de las variables para determinar el total ponderado de la empresa, independientemente de la cantidad de oportunidades y amenazas críticas incluidas en la matriz MEF, el total ponderado más alto que puede obtener la organización es 4.0 y el total ponderado más bajo posible es 1.0.

El valor del promedio ponderado es 2.5 al igual que en MEFI

Un **promedio ponderado de 4.0** indica que la organización está respondiendo de manera **excelente** a las oportunidades y amenazas existentes en su sector; Por el contrario, un **promedio ponderado de 1.0** indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.

Los factores con mayor puntaje en las matrices MEFE y MEFI, pasaran a la siguiente matriz, con el fin de enlistarlos y relacionarlos entre sí, para establecer estrategias corporativas a ejercer para mejorar el direccionamiento estratégico de la organización.

Tabla 3: DOFA (Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades)

		MATRIZ DOFA	FECHA: 04-03-2017
MATRIZ DOFA	Código	GTH-SP-IN01	
	Versión	Nº 001	
<u>DOFA</u>	<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>	
<i>OPORTUNIDADES</i>	ESTRATEGIAS como a través de una fortaleza podemos aprovechar una oportunidad	FO: podemos una	ESTRATEGIAS DO: mediante una oportunidad podemos superar una debilidad
<i>AMENAZAS</i>	ESTRATEGIAS superar las amenazas en función a nuestras fortalezas	FA: combina ambos factores de riesgo y ayuda a preverlos	DA:

Fuente: Propia

4.4.2 Comprensión de las Necesidades de las Partes Interesadas

La organización se encuentra en el proceso de actualización de las partes interesadas y sus requisitos, la siguiente información es el resultado de un ejercicio de análisis en GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S.

Se clasifico el tipo de partes interesadas de la siguiente manera:

- **POR CERCANÍA:** Grupos que interactúan de manera cercana con GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S, incluyen a los Stackeholders internos.
- **POR INFLUENCIA:** Grupos de Interés que influyen (o pueden hacerlo) en el desarrollo de la actividad de la organización.
- **POR RESPONSABILIDAD:** Aquellos con los que se tiene obligaciones legales, financieras, según reglamentación, contratos entre otros

A partir de ello se nombraron algunos integrantes de estos grupos, para posteriormente describir sus necesidades y expectativas tal y como lo podemos evidenciar en el anexo N:3.

4.4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental

La siguiente propuesta metodológica, esta limita a implementar la guía metodológica de la norma ISO 14001 2015 para la empresa GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S – Postobon S.A planta Pasto, determinando como proceso misional, la línea de producción de agua bolsa 360 ml, 600 ml y 6 litros.

4.4.4 Sistema de Gestión Ambiental y sus Procesos

4.4.4.1 Mapa de Procesos

En la actualidad GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S cuenta con la distribución de procesos, teniendo en cuenta la siguiente clasificación.

ESTRATÉGICOS:

- Direccionamiento estratégico
- Gestión legal
- Mejora continua

MISIONALES:

- Planear cadena de suministro
- Comprar
- Recepcionar materia prima y empaque
- Producir
- Recepcionar, almacenar y distribuir producto terminado

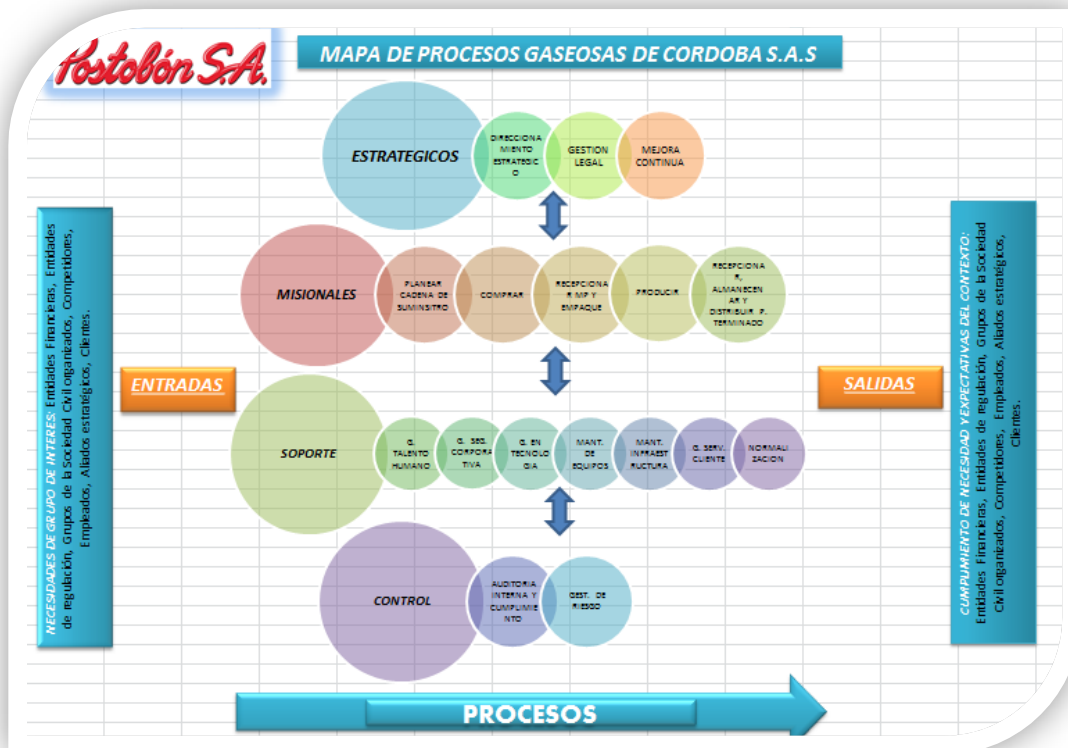
SOPORTE

- Gestión de talento humano
- Gestión de seguridad Corporativa
- tecnología
- Mantenimiento de equipos
- Mantenimiento de Infraestructura
- Gestión de servicio al cliente
- Normalización

CONTROL

- Auditoria interna y cumplimiento
- Gestión de riesgos

Ilustración 1: Mapa de Procesos



Fuente: Propia

4.4.4.2 Caracterización de Procesos

La siguiente propuesta metodológica, esta limita a implementar la guía metodológica de la norma ISO 14001 2015 para la empresa GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S, determinando como proceso misional, la producción de agua bolsa.

En el **Anexo 4** se determina la caracterización del proceso, para lo cual se describe el objetivo, el alcance, el tipo de proceso y el líder encargado de este.

Posteriormente se hace una descripción de proveedores, entradas, actividades, etapa del ciclo PHVA, responsables, salidas, clientes y existencia de documentación y registros de cada etapa del proceso misional; adicionalmente los recursos necesarios y los parámetros de medición aplicables al proceso.

4.4.4.3 Flujo Grama

El flujograma de la caracterización del proceso misional de la producción del agua nos muestra el paso a paso de las actividades que se ejecutan para poder obtener el producto final en este caso el agua tratada en presentaciones de agua bolsa y botellones. Para ello se presenta el anexo N° 5

4.5 LIDERAZGO.

4.5.1. Liderazgo y Compromiso

En la empresa GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S, para mantener el mejoramiento continuo, la adecuación y eficacia del sistema de gestión ambiental, y con ello su desempeño, la dirección de la empresa revisará y evaluará el sistema de gestión ambiental a intervalos definidos, en este caso la revisión se hará cada 2 meses durante la implementación del sistema. El alcance de dicha revisión será global, aunque no todos los elementos de un sistema de gestión ambiental necesitan ser revisados simultáneamente y el proceso de revisión puede requerir un cierto tiempo.

Las revisiones incluirán: Resultados de las auditorias, la extensión en que se han cumplido los objetivos y las metas, la adecuación continua del sistema de gestión ambiental en relación con cambios en las condiciones y la información, y las inquietudes provenientes de las partes interesadas.

4.5.2 Política Ambiental

GASEOSAS DE Córdoba S.A.S implementa una política integral, donde se incluyen la normatividad referente a calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo:

POLÍTICA INTEGRAL

A través del Sistema de Gestión tenemos el propósito de satisfacer los requerimientos y expectativas de nuestros clientes, trabajadores, proveedores, accionistas, la Sociedad y el Estado.

Mantenemos la confianza y garantizamos procesos capaces y productos de calidad consistente, íntegros y confiables, trabajamos constantemente en el mejoramiento continuo, cumpliendo la legislación aplicable y los requisitos de los productos; además velamos por la inocuidad y la seguridad en la cadena de suministro.

Incorporamos la sostenibilidad (ambiental, económica y social) a nuestra estrategia de negocio, optimizamos el uso de los recursos naturales, prevenimos y minimizamos el impacto en el entorno de nuestros procesos industriales. Apoyamos la responsabilidad social a través de iniciativas que se ejecuten bajo estrategias de valor compartido.

Sin embargo se realiza una propuesta en el **Anexo 6** donde se priorizan requerimientos y normatividad a cumplir para cubrir con las necesidades de las partes interesadas más importantes para la organización referente a la gestión ambiental, la cual deberá estar documentada, informada y comunicada.

POLÍTICA INTEGRAL

GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S través del Sistema de Gestión Tiene el compromiso de cumplir con la satisfacción de nuestros clientes, trabajadores, proveedores, accionistas, la Sociedad y el Estado cumpliendo en lo posible con los requerimientos y expectativas que nos presenten.

Mantenemos la confianza y garantizamos procesos capaces y productos de calidad consistente, íntegros y confiables, trabajamos constantemente en el mejoramiento continuo, cumpliendo la normatividad y los requisitos de los productos que nos exigen los entes reguladores, además velamos por la inocuidad y la seguridad en la cadena de suministro. Logrando que nuestros productos lleguen a su consumidor final con una entrega oportuna y que estos a su vez sean accesibles. De igual manera nos preocupamos por la sostenibilidad (ambiental, económica y social) de nuestra estrategia de negocio, optimizando el uso de los recursos naturales, previniendo y minimizando impacto en el entorno de nuestros procesos industriales. Apoyamos la responsabilidad social a través de iniciativas que se ejecuten bajo estrategias de valor compartido.

4.5.3 Roles y Responsabilidades

Para la implementación del sistema, se establecen los siguientes roles, con sus respectivas responsabilidades y autoridades, con el fin de lograr un trabajo conjunto y una adecuada sistematización del personal, de esta manera de garantizará los objetivos esperados en torno a la gestión de la normatividad referente a medio ambiente en todos los procesos:

- **Presidencia.** Es responsable por Planear, Verificar y Actuar en el Sistema de Gestión, emitiendo el direccionamiento estratégico, Política integral, Objetivos estratégicos, Política de Normalización, Principios y Valores, adicionalmente, aprobando los recursos necesarios para que los procesos operen eficaz y eficientemente.
- **Gerencias.** Área responsable por Verificar los procesos del Sistema, garantizando su sostenimiento y mejora, para lo cual deben: Evaluar la gestión del sistema, gestionar la adquisición de recursos, dar cumplimiento a las directrices de la Presidencia (Política Integral, Política de Normalización, Misión, Visión, Objetivos estratégicos, Principios y Valores entre otros) y tomar decisiones oportunas y acertadas de tal forma que se evidencie su compromiso y liderazgo. En los Centros Productores que cuentan con el cargo de Administrador, éste apoya a la Gerencia de Operaciones en la tarea de verificación
- **Jefes de Sección y Supervisores.** Responsables por el *Hacer* y el *Actuar* con relación a las actividades establecidas para cada uno de los procesos
- **Operarios.** Responsables por el *Hacer* sobre los procedimientos establecidos

4.6 PLANIFICACIÓN

4.6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

Al hacer una planificación del Sistema de Ambiental, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1, los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es ineludible abordar con el objetivo de implantar y mantener los procesos necesarios para cumplir ciertos requisitos.

Dentro del alcance definido por el Sistema de Gestión Ambiental la empresa debe:

- Controlar las actividades, servicios o productos que puedan influir
- Conocer los impactos ambientales asociados
- Tener en cuenta el ciclo de vida La empresa debe determinar los aspectos ambientales significativos y comunicarlos entre los diferentes niveles de la organización.
- Determinar y tener acceso a las obligaciones de cumplimiento relacionado con los aspectos ambientales
- Determinar todas las obligaciones de cumplimiento que se aplican a la organización.


- Tener en cuenta las obligaciones de cumplimiento al establecer, implantar, mantener y continuamente la mejora del Sistema de Gestión Ambiental. • La empresa debe mantener la información documentada de sus obligaciones.
- Toma de decisiones para hacer frente a los aspectos ambientales significativa, obligaciones cumplimiento, riesgo y oportunidades.
- La forma de integrar e implementar las acciones en los procesos del Sistema de Gestión Ambiental.

4.6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para Lograrlos

4.6.2.1 Objetivos Ambientales.

A partir de las directrices de la Política Ambiental, se relaciona a continuación los objetivos ambientales a alcanzar, para realizar el adecuado cumplimiento de la misma, los cuales deben ser comunicados a las personas que trabajan bajo el control de la organización, que tienen capacidad para influir en el logro de los mismos.

Tabla 4: Objetivos en el Sistema de Gestión Ambiental

	IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS EN EL SISTEMA. DE GESTIÓN AMBIENTAL	FECHA: 04-03-2017
	Código	SGA-001
	Versión	Nº 001
Objetivo General		
<p>Asegurar una Gestión Integral en la empresa GASEOSAS DE Córdoba S.A.S, con la responsabilidad de la alta dirección y el compromiso de los funcionarios de toda la empresa, en el cumplimiento de los requisitos legales, y otros requisitos aplicables en la prevención de la contaminación, y mejoramiento continuo.</p>		
Objetivos Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Fabricar productos bajo un sistema de producción eficiente, que permita establecer en el tiempo mejoras adicionales en el desempeño ambiental. ❖ Mejorar la rentabilidad del negocio mediante estrategias que buscan un aumento en la utilidad de la organización teniendo en cuenta la calidad de los productos y la protección del medio ambiente 		

- ❖ Preservar el ambiente mediante el uso racional de los recursos aplicados a nuestra actividad productiva que nos permita prevenir la contaminación en un 50% y alcanzar un equilibrio con el medio ambiente.
- ❖ Preservar el ambiente mediante el uso racional de los recursos aplicados a nuestra actividad productiva que nos permita prevenir la contaminación en un 50% y alcanzar un equilibrio con el medio ambiente.
- ❖ Implementar estrategias de producción más limpia y mejorar sistemas de manejo de residuos en cada área de la organización con el fin de aprovechar los recursos disponibles de la mejor manera, disminuyendo los costos en un 10

Fuente: Propia

4.6.2.2 Planificación de los Cambios

Cuando la organización determine que es necesario realizar cambios en el Sistema de Gestión Ambiental, estos cambios deben ejecutarse de manera planificada. La organización debe considerar:

- El propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias.
- La integridad del Sistema de Gestión Ambiental.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Cuando la empresa determina que existe una necesidad de cambiar el Sistema de Gestión Ambiental, se realiza de forma controlada.

Todos los cambios se tienen que planificar y después se deben verificar. Se debe evaluar la integridad del Sistema de Gestión Ambiental ya que puede verse comprometido como el resultado al realizar el cambio. La empresa tiene que considerar si existen suficientes recursos disponibles para realizar el cambio y si existen cambios en los responsables o los niveles de autoridad son necesarios para impulsar el cambio.

Para lo anterior se propone la metodología de la norma ISO 31.000, herramienta para evaluar la gestión del riesgo, en el Anexo 7 se establece la matriz de riesgos ambientales más significativos, determinados para la organización y su proceso misional, a través de la identificación, análisis, impacto y evaluación.

Lo anterior con el objetivo de proponer un plan de acción, donde se establece el riesgo, la programación de acciones preventivas y su respectivo seguimiento con

su responsable, recursos, presupuesto, evidencias y fechas de inicio y cierre de actividades.

Ilustración 2: Caracterización del Proceso

Pastobón S.A.													
NOMBRE DEL PROCESO:													
OBJETIVO DEL PROCESO:													
IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANÁLISIS DEL RIESGO				ANÁLISIS RESIDUAL		EVALUACION			
RIESGO No.	REQUISITOS / CLASIFICACION	MODO DE FALLO / RIESGO	POSIBLES CAUSAS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		CONSECUENCIA (GRAVEDAD)		CONTROLES EXISTENTES	Probabilidad de Detección		CALIFICACION ASIGNADA	NIVEL DE RIESGO (NPR)	
				Valor	Descripción	Valor	Descripción		Valor	Descripción	Valor	Nivel	Descripción

Fuente: Propia

4.7 APOYO

4.7.1. Recursos

4.7.1.1. Generalidades.

4.7.1.2. Personas.

Las personas que participan en los diferentes procesos del Sistema de Gestión, deben ser competentes, teniendo en cuenta la educación, formación, entrenamiento, habilidades y experiencia apropiados. Para las personas que aspiran ingresar a Gaseosas de Córdoba se ha establecido un Proceso de Selección en el que se evalúa el cumplimiento del perfil del candidato al cargo.

Esta evaluación se realiza teniendo como base la hoja de vida del aspirante (educación y experiencia), los resultados de la entrevista y de las pruebas psicotécnicas. Para las personas seleccionadas se desarrolla una Inducción al cargo, en la que se dan a conocer los procesos de la empresa y su relación, las directrices y políticas, las actividades y responsabilidades de su área, así como las actividades y responsabilidades específicas de su cargo. Posteriormente, se lleva a cabo el proceso de Formación a través del establecimiento de programas de Capacitación, que buscan garantizar que la persona se encuentre apta para el desarrollo de sus funciones y posean las habilidades y destrezas requeridas para su cargo esto es coordinado por el Área de Gestión Humana en conjunto con las diferentes Jefaturas. De las capacitaciones e inducciones desarrolladas se conservan los registros correspondientes.

4.7.1.3. Infraestructura.

La Compañía posee la infraestructura necesaria para garantizar la conformidad de sus procesos y productos con los requisitos determinados en sus políticas y normas. Se ha definido áreas únicamente destinadas a la preparación del producto en proceso (jarabes y semielaborados), envasado de bebidas, laboratorios, plantas de tratamiento de agua, bodegas para el almacenamiento de materias primas y producto terminado, manejo de residuos, zonas de cargue del producto terminado y vehículos, de tal forma que se garantice el suministro de productos dando respuesta oportuna a las necesidades y preferencias de los consumidores. Igualmente, la Compañía cuenta con equipos y sistemas de comunicación que están a la vanguardia de la tecnología del sector.

Ilustración 3: Planta Gaseosas de Córdoba S.A



Fuente: Inducción visitas gaseosas de Córdoba

En el caso del mantenimiento de los equipos utilizados en las diferentes etapas de la producción, se definen actividades de control e inspección del funcionamiento, permitiendo prevenir fallas que puedan afectar su desempeño.

Con relación a la Infraestructura de transporte, la Compañía cuenta con una flota de vehículos que le permite desarrollar las actividades de reparto y movilización de materias primas y producto terminado, así como también ubicación de activos. A través de la empresa con Edinsa (Empresa de Distribuciones Industriales S.A.)

Ilustración 4: Flota de Transporte



Fuente: inducción distribución gaseosas de CORDOBA - Pasto

4.7.1.4. Ambiente para la Operación de Procesos

Las condiciones ambientales de Gaseosas de Córdoba S.A.S permiten garantizar la elaboración y comercialización de bebidas cumpliendo con los requisitos de calidad e inocuidad establecidos. Las edificaciones, incluyendo las áreas de preparación y producción, laboratorios, almacenamiento, higiene y comportamiento del personal, despacho, oficinas de administración, así como de los equipos de producción y servicios, tienen en cuenta los requisitos de inocuidad y condiciones seguras para el desarrollo de las actividades.

Se ha definido para las áreas y equipos los procedimientos de limpieza e higienización que aseguran la minimización de riesgos en la elaboración de los productos.

Al personal que realiza actividades de manipulación de alimentos se les capacita en buenas prácticas de manufactura, especialmente en prácticas higiénicas, así como del manejo de la indumentaria de trabajo apropiada. Adicionalmente, el ambiente de trabajo permite a los empleados trabajar con seguridad y en forma efectiva.

4.7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición.

4.7.1.5.1. Generalidades.

La empresa lleva a cabo su seguimiento y medición a través de las auditorías internas donde se hace un examen sistemático e independiente en el cual se

puede determinar si las actividades y los resultados de los procesos cumplen con lo establecido en las normas además de identificar si estas se están aplicando de forma efectiva para alcanzar los objetivos propuestos. Estos resultados se fundamentan cuando se hace recolección de evidencias, observando, midiendo ensayando etc.

4.7.1.5.2. Trazabilidad de las Mediciones.

La empresa genera y registra información sobre la medición y seguimiento de todos los procesos, sean productivos, visiónales o de apoyo. Estos aspectos de medición y seguimiento se establecen por áreas desde oficina central debido a que se necesita evidenciar los procesos a nivel nacional para medir el cumplimiento de los procesos.

Algunos de los aspectos que se miden:

- Monitoreo de los procesos de producción
- Manejo de desperfectos.
- Manejo de rotura.
- Consumos (Agua, energía, Gas carbónico, Soda, entre otros).
- Tiempos de espera.
- Tiempos de producción.
- Plan Estratégico de Seguridad Vial

Información que se encuentra documentada en el sistema integral Open ERP-SAP.

4.7.1.6. Conocimiento de la Organización.

Fuentes internas: experiencia, lecciones aprendidas de los fracasos y proyectos de éxito. Que son compartidos e informados que no son documentados pero que ayudan a cumplir con los resultados y mejoras de la Gaseosas de Córdoba S.A.S.

También existen fuentes externas: conferencia, recopilación de conocimientos a través de cliente en el mercado o proveedores.

4.7.2. Competencia.

Gaseosas de Córdoba S.A.S. – Pasto lleva a cabo el proceso de formación dentro del establecimiento a través de programas de capacitación, que se complementan con los conocimientos que posee el personal con el fin de que las personas que laboran dentro de la organización se encuentren aptas poder desarrollar sus funciones, posean habilidades y destrezas que lo hagan competente dentro del cargo.

4.7.3. Comunicación.

Postobon ha establecido Comités como mecanismos formales de comunicación, siendo herramientas de análisis y de toma de decisiones para el sostenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión. Su funcionamiento e interrelación son fundamentales para garantizar que las decisiones tomadas se desarrollen.

- **COMITÉ DE CALIDAD:** Es responsable por verificar la ejecución del Sistema de Gestión en el Centro Productor y/o Distribuidor.
- **COMITÉ EJECUTIVO:** Es responsable por orientar el Sistema de Gestión ambiental a través del Direccionamiento Estratégico y de realizar las revisiones al mismo.
- **COMITÉ TÉCNICO** Se debe reunir mínimo una (1) vez por semana, con la responsabilidad de aumentar la frecuencia de las reuniones si se presentan problemas críticos que requieren de análisis permanente.
- **COMITÉ DE COMPRAS** Es responsable por analizar, aprobar, postergar o rechazar, las propuestas de adjudicación que presente el encargado de la compra del material o servicio, luego de haber surtido el proceso normal para llegar a esta instancia.
- **COMITÉ DE PLANEACIÓN DE LA DEMANDA** La Planeación de la Demanda es el proceso de analizar la evolución de las ventas y el mercado con el propósito de estimar sus valores en el futuro, esto como medio de anticipar las necesidades de los clientes y determinar estrategias de producción, distribución primaria, compras e inventarios que puedan ofrecer elevada disponibilidad con alta rentabilidad.
- **COMITÉS DE SEGURIDAD VIAL:** encargado de todo lo relacionado con el buen comportamiento vehicular de la flota que se maneja. Con el fin de evitar accidentes y minimizar riesgos.

4.7.4. Información Documentada.

4.7.4.1. Generalidades.

Es necesario que toda la documentación a utilizar sea la que en el momento se encuentre vigente, por lo tanto, se requiere mantener actualizados los documentos y realizar las modificaciones, creaciones o inactivaciones que se determinen necesarias.

4.7.4.2. Creación y Actualización.

Para llevar a cabo el control de los documentos de la Compañía, la Presidencia ha designado al Departamento Nacional de Gestión Integral de Procesos, como el ente encargado a nivel corporativo de revisar normativamente, editar, proteger (seguridad), actualizar y difundir las normas y documentos de la Compañía, a las áreas involucradas en cada uno de los procesos, garantizando que los documentos utilizados sean los actualizados y vigentes.

4.7.4.3. Control de la Información Documentada.

Una vez los documentos han sido aprobados por las áreas de Oficina Central responsables, el Departamento Nacional de Gestión Integral de Procesos, a través de una circular enviada por correo electrónico debe divulgar las creaciones o modificaciones de documentos a las áreas involucradas en su aplicación de manera que éstas las conozcan y se garantice la aplicación de la última versión.

4.8 OPERACIÓN

4.8.1. Planificación y Control Operacional.

Gaseosas de Córdoba S.A.S *controla* y registra en cada una de las unidades de producto terminado una codificación que permite identificar el lote de producción al cual corresponde, de tal forma que se permite el rastreo o trazabilidad de su historia de fabricación, hasta conocer las materias primas utilizadas en su fabricación.

Con el fin de llevar a cabo la producción bajo condiciones controladas, *Gaseosas De Córdoba – Pasto ha* establecido unos controles necesarios sobre las condiciones o aspectos que de alguna forma determinan o impactan los requisitos de calidad del producto para los procesos productivos tales como Tratar agua, Preparar, Lavar envases y Envasar.

La línea de agua es un proceso de la planta productora Gaseosas de Córdoba S.A.S donde su producción cuenta con estrictas normas de higiene y limpieza y cada actividad debe ser controlada para que se efectúe adecuadamente el proceso.

Dentro de los requerimientos y especificaciones que deben tener las cuatro presentaciones que se producen en Postobon Planta Pasto agua bolsa 360ml, agua bolsa 600 ml y agua bolsa 6 litros (en las marcas cristal y oasis) y agua botellón de 20 litros (cristal) podemos evidenciar que una de las exigencias es que

este avalado por INVIMA y que tenga los debidos certificados que acrediten que este producto es apto para el consumo.

4.8.2. Requisitos para los Productos o Servicios.

El Mantenimiento de instalaciones y equipos de producción, son una actividad primordial para cumplir con los requerimientos que tiene el cliente al cual nos debemos, periódicamente se llevan a cabo inspecciones y trabajos de mantenimiento con el fin de asegurar una operación adecuada durante la realización del producto.

En cuanto al Plan de limpieza e higienización, en el que se describen las actividades a seguir con el fin de asegurar que las instalaciones y equipos de producción se encuentren en condiciones adecuadas de limpieza e higiene. Que garantizan un producto con inocuidad adecuada que brinda seguridad al cliente cuando consuma nuestros productos.

4.8.2.1. Comunicación con el Cliente.

Postobon S.A desarrolla una comunicación con los clientes a través de su página en Internet, medios audiovisuales, vallas y avisos publicitarios, además de contar con un call center que funciona a nacionalmente para que los clientes puedan hacer llamadas de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, a través de su línea de Servicio al Cliente Postobon 01 8000 515959 que pone a disposición de los clientes la opción de comunicarse desde cualquier lugar del país a un número único nacional acortando distancias en una rápida y eficaz comunicación. En esta línea, está disponible una operadora *ROSITAS* para atender los requerimientos de los clientes con relación a pedidos, mantenimiento o solicitud de activos, información general, quejas de servicio o de calidad, apoyo a eventos, entre otros. Cada uno de los requerimientos generados es registrado en la base de datos y direccionado al Centro Productor responsable para darle solución, en nuestro caso Gaseosas de Córdoba S.A.S - Pasto. Con el fin de dar una solución oportuna se han establecido tiempos de respuesta.

La Compañía cuenta con dos sistemas de distribución: Preventa y Autoventa que permiten la atención personalizada a los clientes, además de contar con una distribución especial encargada de las zonas residenciales con el fin de atender a hogares.

4.8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE AGUA GASEOSAS DE CORDOBA S.A. PASTO

A continuación, se describe el proceso de tratamiento de agua para la planta de Gaseosas de Córdoba S.A. – Pasto así:

Las actividades de tratamiento de agua se describen de la siguiente manera:

1. Almacenamiento de agua en el tanque de concreto: El agua es suministrada por el acueducto municipal, la cual se almacena en un tanque de concreto se debe verificar que el tanque de almacenamiento contenga el agua suficiente para abastecer todos y cada uno de los procesos ejecutados. Se adiciona cloro.

2. Floculación y clarificación del agua: el operario responsable de la planta de agua deberá proceder a encender la bomba que le permite el paso del agua del tanque de almacenamiento hasta el tanque clarificador, posteriormente el operario procede a agregar al agua cal, cloro y polímeros, con la finalidad de desinfectar el agua y extraer del agua los sólidos suspendidos.

3. Almacenamiento del agua clarificada en el tanque de equilibrio: el operario debe proceder a accionar las llaves correspondientes para poder pasar el agua del tanque clarificador hasta el tanque de equilibrio.

4. Adición de cloro gaseoso: el operario debe clorar el agua para mejorar la calidad fisicoquímica y microbiológica del agua para eliminar impurezas.

5. Filtrado del agua: el operario debe permitir que el agua circule por los filtros de arena, este proceso permite mejorar o eliminar partículas.

6. Llenado del tanque de embotellado: el operario debe accionar las llaves que dan paso al agua desde los filtros de arena hasta el tanque de embotellado o de almacenamiento.

7. Purificación del agua: el operario debe accionar las llaves correspondientes para permitir el paso del agua por los purificadores, el cual contiene carbón activado lo cual es un material que elimina, el sabor, el olor y el color, mediante adsorción, el cloro se elimina por la acción catalítica. El operario debe verificar la ausencia de estas variables. Se cuenta con un purificador para el envasado de agua plana.

8. Pulimiento del agua: El operario pasa el agua por medio de bomba al pulidor donde el agua mejora sus características. Existe un pulidor para agua plana.

9. Desinfección agua: El agua pasa del pulidor al equipo ultravioleta en donde se asegura la calidad microbiológica.

Para las líneas 2 (agua plana 360-600), línea 3 (agua botellón) y línea 4 (agua 6lts) el agua pasa a un filtro microbiológico y luego a cada llenadora.

10. Envasado: se procede a llenar las bolsas o botellones previamente ser desinfectados, lavados y purificados.

11. Almacenado y distribución: luego de ser llenados se procede a almacenar el producto en la bodega, donde se empaquen por cajas o botellones según el caso. Para posteriormente cuando existan solicitudes de los clientes estos se distribuyan en tiendas y hogares.

4.8.4. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente.

4.8.4.1. Generalidades

La adquisición de materias primas, empaques y materiales adecuados para los diferentes procesos productivos, se controlarán según las exigencias, requisitos y necesidades que Gaseosas de Córdoba – Pasto tenga, con el fin de buscar cumplir con las características y parámetros especificados para la fabricación de los productos.

4.8.4.2. Tipo y Alcance del Control

El tipo y alcance del control del proveedor y el producto dependerán de la importancia del material y de sus características en el proceso de producción. Cuando se requieran materias primas y empaques cada característica se tendrá en cuenta un nivel de aceptabilidad.

Se desarrollará un muestreo que permitirá la inspección del material. El control en la recepción es primordial, así como también un seguimiento adecuado.

4.8.4.3. Información de los Proveedores Externos.

La empresa tendrá que establecer criterios para la selección, evaluación y seguimiento de proveedores, los cuales incluirán aspectos como: análisis de información general del proveedor (comercial, técnica, servicio asociado, entre otros).

Se establecerá un documento donde se especifique claramente el producto a comprar y en algunos casos se especifican plazos de entrega dependiendo del acuerdo con el proveedor.

4.8.5. Producción y Provisión del Servicio.

4.8.5.1. Control de la Producción y Previsión del Servicio.

Con el fin de garantizar el uso del producto hay que tener en cuenta elementos claves a los que se les debe tener control: como el diseño del producto y proceso, a las materias primas, variables microbiológicas, químicas y físicas cuando se está realizando el proceso de elaboración del producto independientemente de la actividad, las quejas, reclamos y servicio post venta que se le suministra al cliente, buenas prácticas de manufactura entre otras, que nos garanticen la excelencia y calidad de nuestros productos. Además, son importantes:

- Planes de limpieza e higienización
- Mantenimiento de equipos y maquinaria.
- Construcción y mantenimiento de instalaciones.
- Control de plagas.
- Capacitación del personal.
- Condiciones de almacenamiento y transporte.

4.8.5.2. Identificación y trazabilidad

Se deberá llevar un control de los productos que se elaboran a través de una codificación asignada y de un número de lote del producto terminado. Los productos de la empresa, luego de ser envasados deben ser identificados en la línea de producción. Con el fin de poder llevar un mayor control para identificar el estado de las salidas y realizar seguimiento.

4.8.5.3. Propiedad Perteneiente a los Clientes o Proveedores Externos.

La base de datos de clientes manejada por la empresa debe tener un uso adecuado, con el fin de evitar conflictos, cuando se requiera debe actualizar y proteger para poder prestar un mejor servicio pos venta y preventa. Cabe aclarar que se mantiene confidencialidad de los datos que este documento contenga como teléfonos, direcciones e identificaciones.

4.8.5.4. Preservación.

Se debe tener una planificación adecuada, un buen control y todos los procesos documentados que abarquen todas las actividades logísticas, desde el momento en que llega el empaque a la planta, hasta que el producto terminado esté en poder de nuestros clientes y listo para su consumo. Estos procedimientos como el recepción, almacenamiento y distribución del producto son actividades que se desarrollan en el almacén de empaque y producto dentro de la empresa, donde solo se tiene acceso el personal autorizado.

4.8.5.5. Actividades Posteriores a la Entrega.

El producto debe presentar una identificación adecuada que permita conocer al consumidor la fecha de vencimiento y el lote de producción, lo que nos ayudara a conocer las condiciones técnicas del producto y en el caso de que el producto tuviese un defecto o se aproxime a vencer se facilite el cambio, y cumplir con un buen servicio al cliente y servicio pos venta.

4.8.5.6. Control de los Cambios

Cuando se requiere realizar un cambio a un producto que no cumple con el requerimiento después de la respectiva entrega se debe manejar a través de un proceso de documentación donde se identifique las causas de la devolución, la autorización del cambio, y su respectiva revisión. Con el fin asegurar un buen manejo de la existencia y poder continuar conforme a los requisitos, así como también las causas que lo generaron y su posibilidad de que vuelva a ocurrir.

4.8.6. Control de las Salidas No Conformes

Se establecerán planes de verificación a los que debe someterse el producto no conforme, para posteriormente realizar las actividades para la eliminación de la no conformidad en los casos en que sea posible de tal forma que podamos dar cumplimiento con los requisitos.

Hacer la verificación correspondiente, identificar los datos del producto y realizar un control oportuno para evitar nuevamente una entrega de un producto no conforme, igualmente identificar la disposición final de este.

4.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

4.9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

4.9.1.1. Al Sistema de Gestión.

Se lleva a cabo a través de la realización de las Auditorías Internas. La Auditoría Interna es un examen sistemático e independiente que determina si las actividades y los resultados de los procesos cumplen las disposiciones preestablecidas en las normas y éstas se aplican en forma efectiva siendo aptas para alcanzar los objetivos. Los resultados de las Auditorías se fundamentan en la recolección de evidencias objetivas a través de la observación, medición, ensayos u otros medios.

Para describir el procedimiento, la Compañía se fundamenta con la “Auditorías Internas”, la Norma Técnica Colombiana NTC/ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

4.9.1.2. A los procesos.

En el día a día, los Centros Productores generan y registran información concerniente a la medición y seguimiento de los procesos productivos. Los aspectos para los cuales se lleva a cabo la medición y seguimiento, han sido establecidos por las áreas de Oficina Central con el fin de evidenciar el comportamiento de los procesos:

- Monitoreo de los procesos productivos (Variables críticas de los procesos).
- Desperfectos de producto y rotura.
- Consumos (Agua, energía, Gas carbónico, Soda, entre otros).
- Tiempos de parada.
- Tiempos de producción.
- Plan Estratégico de Seguridad Vial

4.9.1.3. A los productos.

La Compañía ha definido las actividades de seguimiento y medición a las características de las materias primas, productos en proceso y productos terminados que los Centros Productores deben ejecutar para verificar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en las fichas técnicas y planes de calidad.

Igualmente se han establecidos las frecuencias de ejecución de las actividades de seguimiento y los equipos de medición e inspección necesarios, así como los criterios de aceptación de cada producto. La Compañía cuenta con métodos de ensayo, donde se describen detalladamente las prácticas a seguir para garantizar la fiabilidad de los resultados

4.9.2 Auditoría Interna

Las auditorías internas se planean y se realizan directamente desde el área de gestión integral de procesos, quienes realizaran este tipo de auditorías en cada uno de los Centros Productores y en las áreas que participan en el Sistema de Gestión.

Las Auditorías Internas se pueden realizar por alguna de las siguientes razones:

- Como parte del seguimiento a planes de acción diseñados para eliminar no conformidades detectadas en Auditorías Internas o Externas

- Por cambios significativos en los procesos
- Por solicitud de Gerentes Generales o Administrativos, Vicepresidentes o Directores
- Como actividad de verificación y mejoramiento previo a una auditoría externa, planeada con la debida anticipación por un programa preestablecido de Auditorías Internas

Los objetivos de las Auditorías Internas son:

- Proporcionar una oportunidad para mejorar el Sistema de Gestión ambiental
- Garantizar el sostenimiento del Sistema de Gestión ambiental
- Determinar la conformidad con los requisitos especificados en las normas la Compañía para los procesos que componen el Sistema de Gestión ambiental.
- Retroalimentar el Sistema de Gestión ambiental basado en los resultados obtenidos
- Incrementar el compromiso hacia el Sistema de Gestión ambiental

Para dar cumplimiento a los objetivos que tiene la auditoria interna y garantizar que se abarquen en la revisión todos los requisitos, se presenta la propuesta de la matriz de auditoria en el anexo 8

4.9.3 Revisión Por La Dirección

El gerente general debe realizar revisión del sistema en acompañamiento y apoyo de los integrantes del comité de calidad.

4.10. MEJORA

4.10.1 No Conformidad y Acción Correctiva.

Se establece de acuerdo a la metodología para la toma de acciones correctivas que buscan dar solución a las no conformidades presentadas en los productos, servicios y/o procesos; el procedimiento de manera general, comprende las siguientes actividades:

- Describir el problema
- Investigar y analizar las causas
- Definir el plan de acción
- Ejecutar actividades y realizar seguimiento al desarrollo del plan de acción

- Verificar resultados
- Analizar resultado.

De ser necesario, en el Comité de calidad se deben tomar las decisiones necesarias para facilitar el avance de la implementación de las acciones en curso.

4.10.2 Mejora Continua.

Las acciones de mejora Continua se encaminan a aportar valor agregado a los procesos, productos y/o servicios de la Compañía, sin necesidad de estar asociadas a no conformidades reales o potenciales. Comprende las siguientes actividades:

- Definir la situación deseada, el objetivo de mejoramiento de calidad y la meta que se espera conseguir al finalizar la acción a emprender
- Definir el plan de acción
- Ejecutar actividades y realizar seguimiento al desarrollo del plan de acción
- Verificar resultados
- Analizar resultados

5. CONCLUSIONES

- ✓ El diagnóstico del sistema de gestión ambiental, evidenció que GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S tiene un porcentaje de cumplimiento respecto a la norma ISO 14001 numeral 4 contexto de la organización del 62% y un porcentaje de cumplimiento del numeral 6 planificación para el sistema de gestión de la calidad del 68% como prioritarios, por su menor porcentaje, respecto a los requisitos legales y otros requisitos de la gestión ambiental.
- ✓ Se replanteó la planeación estratégica de la organización, en la que ahora se contempla el interés de la gerencia por el cuidado del medio ambiente, la seguridad y salud ocupacional de sus colaboradores. Se estableció la política y los objetivos del sistema de gestión integral, además de la asignación de los recursos, con el fin de orientar el pensamiento de todos los involucrados, de encaminar las acciones o actividades de la organización a sus propósitos y/o estrategias y de asegurar el logro de las metas.
- ✓ La definición del diseño del proceso de implementación de las normas ISO 14001 se realizó bajo la metodología conocida como el ciclo PHVA, con base en este se elaboró un modelo estratégico que consta de cuatro etapas: Diagnóstico inicial, Formulación, Operacionalización e Integración e implementación.
- ✓ El sistema de gestión se refleja en el manual de gestión que define y establece los requisitos exigidos por las normas ISO 14001, que establece un único sistema de documentación, que facilita su comprensión y utilización, donde los procedimientos se complementan entre ellos y no existe la necesidad de crear elementos adicionales, eliminando la duplicación de la información.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Aprovechar la sensibilidad que tiene el mercado actualmente a las empresas que trabajan en responsabilidad social para así ganar más participación.
- ✓ Incentivar a los colaboradores para que realicen sugerencias con el fin de mejorar los procesos ambientales dentro de la empresa.
- ✓ Aprovechar la experiencia y el conocimiento adquiridos en este proceso para la implementación de normas mundiales que apliquen a la empresa y traigan beneficios para la misma.
- ✓ Se debería utilizar los medios de comunicación existentes para difundir los contenidos de la misión los objetivos las políticas y estrategias de GASEOSAS DE CORDOBA S.A.S.
- ✓ Realizar seminarios o capacitaciones. Con el fin de concientizar a los trabajadores que el aspecto es muy importante en la organización. Y la certificación en la norma ISO 14001 permite incrementar la calidad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/39843/TRABAJO.pdf?sequence=1>

HERNÁNDEZ, Fernández Baptista. “Metodología de la Investigación”. McGraw Hill 1994. Colombia.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, ICONTEC 2015.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad, ICONTEC 2015.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental, ICONTEC 2015.

ICONTEC. Norma Técnica Colombia ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de sistemas de gestión de calidad y/o ambiental, ICONTEC 2002.

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO.
repository.unilibre.edu.co/bitstream/10901/.../AgudeloBarriosSergioAndres2013.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
calidad.udenar.edu.co/wp-content/uploads/2012/02/MANUAL-CALIDAD-V5.pdf

MÉNDEZ A., Carlos E. METODOLOGIA, Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Santa Fé de Bogotá. Editorial McGraw - HILL, 1.995.

TAMAYO y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación Científica, México. Editorial Limusa, 1998.

TRABAJO DE GRADO PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA,
www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis21.pdf

ANEXO A LISTA DE CHEQUEO



SISTEMA DEL GESTIÓN INTEGRAL												SGD- 001-2017
DIAGNÓSTICO HSEQ												Versión 001
EMPRESA: GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S												FECHA: abril 08 de 2017
No.	REQUISITO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	OBSERVACIONES
1	ALCANCE Y EXCLUSIONES											
2	CONTEXTO											
2,1	IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS											
3	MAPA DE PROCESOS											
4	POLÍTICA HSEQ											
5	OBJETIVOS DE HSEQ MEDIBLES											
6	CONTROL DE DOCUMENTOS											
7	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA											
8	ORGANIGRAMA, DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y NIVEL DE RESPONSABILIDAD											
9	ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDADES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA											
10	PRESUPUESTO DE HSEQ											
11	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS											
12	CONFIABILIDAD (INFRAESTRUCTURA)											

12,1	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO												
12,2	MATRIZ CALIDAD												
13	MATRIZ AMBIENTAL												
14	MATRIZ DE RIESGOS												
15	EPIDEMIOLOGIA DE LA EMPRESA												
16	PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO												
17	IDENTIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES												
17,1	Programa de seguridad y salud en el trabajo												
17,2	Programa de salud (subprograma)												
17,3	Programa de seguridad en el trabajo (subprograma)												
17,4	Programa de higiene en el trabajo (subprograma)												
17,5	Programa preventivo de salud y seguridad (subprograma)												
18	PROGRAMA AMBIENTAL												
19	SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO												
21	COMPRAS Y GESTIÓN CONTRATISTAS, VISITANTES Y PROVEEDORES												
22	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS												
23	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA												
24	CONTROL OPERACIONAL												
26	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES												

27	ATENCIÓN A EMERGENCIAS											
28	METROLOGÍA											
29	DISEÑO											
30	MEDICIÓN DE PROCESOS											
31	MEDICIÓN DE PRODUCTO O SERVICIO											
32	MEDICIÓN DE LA EFICACIA											
33	MEDICIÓN DE CONFORMIDAD											
34	MEDICIÓN PROVEEDORES											
35	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL AMBIENTE											
36	MONITOREO SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL											
37	AUDITORIA INTERNAS INTEGRALES											
38	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE											
38,1	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN											
39	MEJORA CONTINUA											
40	ACCIÓN CORRECTIVA											
TOTAL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
		0										
PORCENTAJE DE AVANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN											0%	
Por la empresa Firma y Nombre:												

ANEXO B AUTODIAGNÓSTICO

MATRIZ GUÍA AUTODIAGNÓSTICO ISO 14001: 2015

Se entiende por autodiagnóstico el conjunto de actividades realizadas por una misma organización para establecer el estado del arte de un Sistema, proceso o actividad respecto a un parámetro previamente establecido.

Su aplicación respecto al sistema de gestión de la calidad, se centra en identificar la situación actual, respecto a los requerimientos del reciente proyecto de norma internacional ISO 9001:2015.

Esta herramienta puede ser utilizada para desarrollar la primera etapa del ciclo de mejoramiento continuo, es decir el PLANEAR. No es lo mismo que llevar a cabo una auditoría, ya que el personal de la organización participa en el mismo diagnóstico, por lo que no se cumple principios de la auditoría como objetividad, imparcialidad, autonomía e independencia.

Uno de los propósitos del auto diagnóstico es establecer un plan de implementación para organizaciones que apenas están implementando el modelo en la versión 2015 o un plan de transición para aquellas organizaciones que ya cuentan con la norma de calidad implementada en la versión del año 2008.

En su primera parte, este documento cuenta con 7 hojas que hacen referencia a los capítulos de la norma ISO 14001: 2015 desde capítulos del 4 al 10, en donde se presenta una lista de chequeo de acuerdo a los requisitos que debe evaluarse.

La segunda parte una vez realizada la evaluación, son las hojas RESUMEN CONSOLIDADO y RESUMEN POR CAPITULO, en donde se encuentran los gráficos y la información del diagnóstico consolidada, por lo tanto, no hay necesidad de diligenciar ni manipularlas dichas hojas, en donde los gráficos se generarán automáticamente de acuerdo a los resultados obtenidos.

En el diligenciamiento y evaluación es importante aclarar los siguientes criterios:

NO APLICA= Marque con una "X", Cuando se ha excluido el requisito y este no afecta la capacidad ni la responsabilidad para cumplir requisitos por parte de la organización.

COMPLETO= Marque con una "X", en el caso de haber realizado TODAS las acciones requeridas, poseer evidencias suficientes y tener resultados eficaces de cumplimiento del requisito.

PARCIAL= Marque con una "X", en el caso de no haber realizado al menos una acción o actividad requeridas, poseer evidencias insuficientes y a pesar de obtener resultados, estos no son eficaces.

NINGUNO= Marque con una "X", en caso de no encontrar ninguna acción o actividad relacionada, no se poseen evidencias ni resultados relacionados con el requisito.

Nota: La evaluación es excluyente, por favor no marque con una "X" en más de 2 criterios, por ejemplo, marcar X en completo y también en parcial.

De igual manera, se deberá relacionar evidencias o los aspectos desarrollados por la organización frente a los requisitos que se cumplen de manera completa o parcial, esto deberá relacionarse en la columna denominada ¿QUÉ TIENE?

Mientras que en la columna ¿QUE NOS FALTA? se relacionará las diferencias, brechas, evidencias posibles o aspectos a desarrollar por la organización frente a los requisitos que se cumplen de manera parcial o sin ninguna acción.

Finalmente se encuentra la hoja PLAN DE ACCIÓN en donde a manera de ejemplo se estructura un plan de implementación o de transición, cuyo punto de partida es la información relacionada en la columna ¿QUE NOS FALTA? de las listas de chequeo de acuerdo a los criterios de la norma. En este plan puede incluirse actividades, tareas, resultados esperados, el tiempo en el que se debe cumplir, procesos relacionados, así como responsables de las actividades para cerrar las brechas y la opción de relacionar un presupuesto si es necesario.

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLIC A	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		100%				
La organización debe determinar:						
∅ Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad		X			Estudio de contexto Identificación de grupos de interés STAKEHOLDERS	Socializar con líderes de proceso y alta dirección los resultados del estudio de contexto y análisis de los requisitos de partes interesadas
		1	0	0		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		50%				
La organización debe determinar:						
Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y			X		Estudio de contexto Identificación de grupos de	Socializar con líderes de proceso y alta dirección los

reglamentarios aplicables, la organización debe determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;					interés STAKEHOLDE RS	resultados del estudio de contexto y análisis de los requisitos de partes interesadas
b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.			X			
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			X			
		0	3	0		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		14%				
La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar: a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;			X		Estudio de contexto Identificación de grupos de interés STAKEHOLDE RS	IDENTIFICAR LOS REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS EN ESPECIAL LAS PI DEL GOBIERNO
b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;			X			
c) los productos y servicios de la organización.		X				
La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.			X			

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.			X			
El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.			X			
La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.					X	
		1	5	1		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS		83%				
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional			X			
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:			X			
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos;		X				

b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;		X				
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;			X			
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;		X				
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;		X				
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;		X				
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;		X				
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.			X			
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:						
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;		X				
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		X				
		8	4	0		

4. CONTEXTO

5 LIDERAZGO	NO APLICABLE	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO		95%				
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad						
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la Calidad:						
a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X				Actualización de la Política y Objetivos de calidad conforme al análisis del contexto e identificación de grupos de interés Definir mecanismos de comunicación para la apropiación del SGC en la UDENAR
b) asegurándose de que se establezcan la política ambiental y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión ambiental y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;;			X		Estudio de contexto de la Universidad de Nariño Identificación de partes interesadas	
c) asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;		X				
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;		X				
e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;		X				
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;		X				
g) asegurándose de que el sistema de gestión		X				

de la calidad logre los resultados previstos;						
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X				
i) promoviendo la mejora;		X				
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma que aplique a sus áreas de responsabilidad.		X				
		9	1	0		
5.1.2.Enfoque al cliente		83%				
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:						
a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;		X				Fortalecer el pensamiento basado en riesgos, identificando las oportunidades que pueden afectar positivamente a la Universidad
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;			X		Riesgos identificados	
c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X				
		2	1	0		

5.2 POLÍTICA						
5.2.1. Desarrollar la política. La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:		50%				
a) sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;			X		Análisis de contexto Identificación de partes interesada	Actualización e implementación de la Política de Calidad
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos			X		Análisis de contexto Identificación de partes interesada	
c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;			X		Análisis de contexto Identificación de partes interesada	
d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión			X		Análisis de contexto Identificación de partes interesada	
5.2.2 Comunicar la política La política debe:						Actualización e implementación de la Política de
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;			X		Análisis de contexto Identificación de	Política de

					partes interesada	Calidad
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;			X		Análisis de contexto Identificación de partes interesada	Definir los métodos de socialización con las partes interesadas
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			X		Análisis de contexto Identificación de partes interesada	
		0	7	0		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		92%				
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:		X				Articular los roles, responsabilidades y autoridades al logro de los nuevos requisitos establecidos con la implementación de la nueva versión de la
a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;		X				
b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;		X				
c) informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la			X			

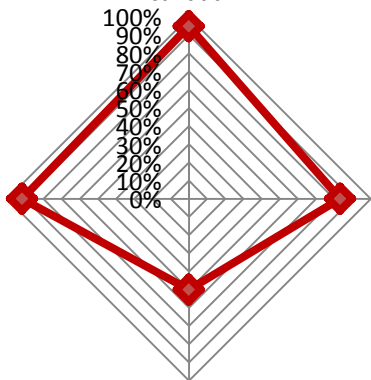
calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);						ISO 9001:2015
d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;		X				Los líderes de proceso deben tener claridad de los objetivos que deben cumplir
e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad		X				Realizar Revisión por la Dirección con las entradas requeridas por la ISO 9001:2015
		5	1	0		

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO
Y COMPROMISO

5.1.1 Liderazgo
y compromiso
para el sistema
de gestión de la
calidad

5.3 ROLES,
RESPONSABILID
ADES Y
AUTORIDADES
EN LA
ORGANIZACIÓN



5.1.2. Enfoque al
cliente

5.2 POLÍTICA

6.PLANIFICACIÓN	NO APLIC A	COMPLET O	PARCIA L	NINGUN O	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		90%				
6.1.1						
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:			X		Matrices de riesgos por proceso	identificar los riesgos y establecer una matriz general para gaseosas de Córdoba - Postobon SA fortaleciendo la identificación de las oportunidades
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;		X				
b) aumentar los efectos deseables;		X				
c) prevenir o reducir efectos no deseados;		X				
d) lograr la mejora		X				
		4	1	0		
6.1.2 La organización debe planificar:		50%				
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;			X		Contexto y partes interesadas	Definir el plan de acción para

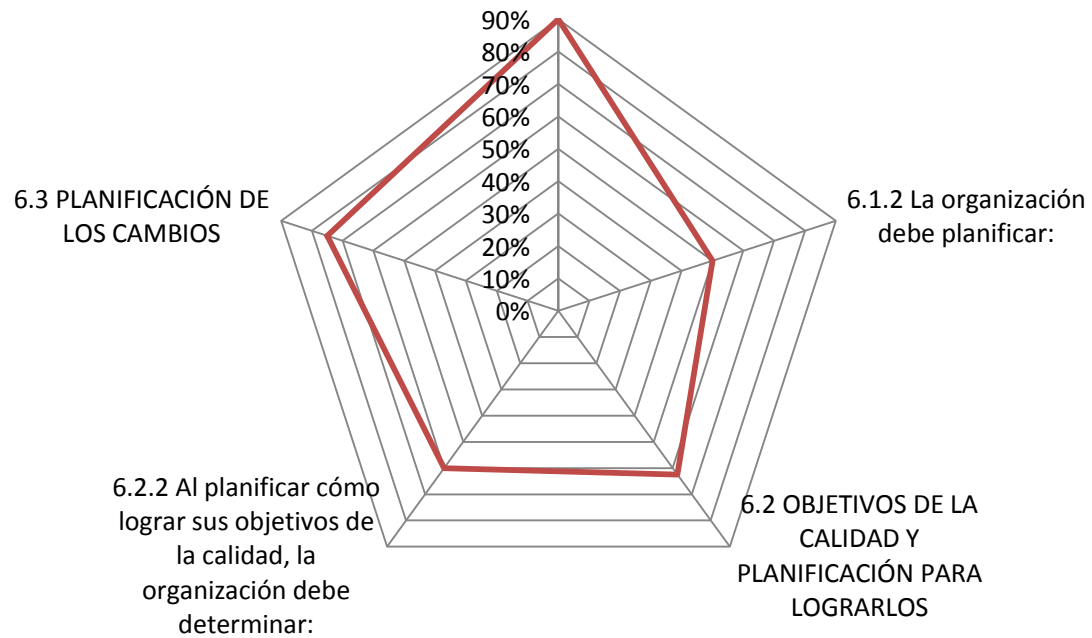
b) La manera de: 1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4);			X		Contexto y partes interesadas	tratar riesgos y cómo abordar las oportunidades identificadas
2) evaluar la eficacia de estas acciones.			X		Contexto y partes interesadas	
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios			X		Contexto y partes interesadas	
		0	4	0		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS		63%				
6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.						
Los objetivos de la calidad deben:						
a) ser coherentes con la política de la calidad;			X		Contexto y partes interesadas	Actualizar los objetivos de Calidad conforme con las nuevas directrices de la
b) ser medibles;			X		Contexto y partes interesadas	
c) tener en cuenta los requisitos		X				

aplicables;						actualización de los requisitos de la norma, fortalecer los requisitos de la norma ambiental
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;		X				
e) ser objeto de seguimiento;			X		Contexto y partes interesadas	
f) comunicarse			X		Contexto y partes interesadas	
g) actualizarse, según corresponda.			X		Contexto y partes interesadas	
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.			X			
		2	6	0		
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:		60%				
a) qué se va a hacer;		X			Contexto	Planificar el cumplimiento del objetivo de calidad
b) qué recursos se requerirán;		X			Contexto	
c) quién será responsable;		X			Contexto y partes interesadas	
d) cuándo se finalizará;			X		Contexto y partes interesadas	
e) cómo se evaluarán los resultados.		X				

		4	1	0		
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		75%			Documentación de cambios que afectan al SGC en la revisión por la Dirección	Revisar los cambios que afectan al SGC además de implementar requisitos de la norma ambiental, estableciendo o plan de acción y seguimiento y eficacia de las acciones propuestas
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar:						
a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;			X			
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;			X			
c) la disponibilidad de recursos;		X				
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.		X				
		2	3	0		

6.PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA
ABORDAR RIESGOS Y
OPORTUNIDADES



7.APOYO	NO APLICABLE	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
7.1. RECURSOS		100%				
7.1.1. Generalidades						
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.		X			los personales de la empresa cuentan con las actitudes y aptitudes necesarias para desempeñar los cargo	
La organización debe considerar:						
a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.		X X				
		3	0	0		
7.1.2 Personas		100%				
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias		X			personal idónea	

para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.						
		1	0	0		
7.1.3 Infraestructura		50%				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			X		la infraestructura debe ser remodelada	realizar mejoras en patios y señalización
		0	1	0		
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos		100%				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X				
		1	0	0		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		133%				
7.1.5.1 Generalidades						
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el se		X				

realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.					
La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:	X				
	X				
a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;	X				
b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	X				
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	X				
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	X				
Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:	X				
	X				
a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando	X				

<p>no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;</p> <p>b) identificarse para determinar su estado;</p> <p>c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.</p> <p>La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.</p>					
		X			
		X			
		X			
		12	0	0	
7.1.6 Conocimientos de la organización		100%			
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X	X		los empleados de la organización de Gaseosas de Córdoba poseen los conocimientos
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en		X			

la medida que sea necesaria.					necesarios para ejercer sus actividades correspondientes en su lugar de trabajo asignado- los conocimientos se fortalecen a través de capacitaciones continuas a los empleados	
Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.			X			
		2	2	0		
7.2 COMPETENCIA		63%				
La organización debe:						
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X			gaseosas de córdoba se dedica continuamente a capacitar a sus empleados cuando se requiera y en el caso de las actualizaciones se realizara la socialización respectiva de	
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;			X			
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;		X				

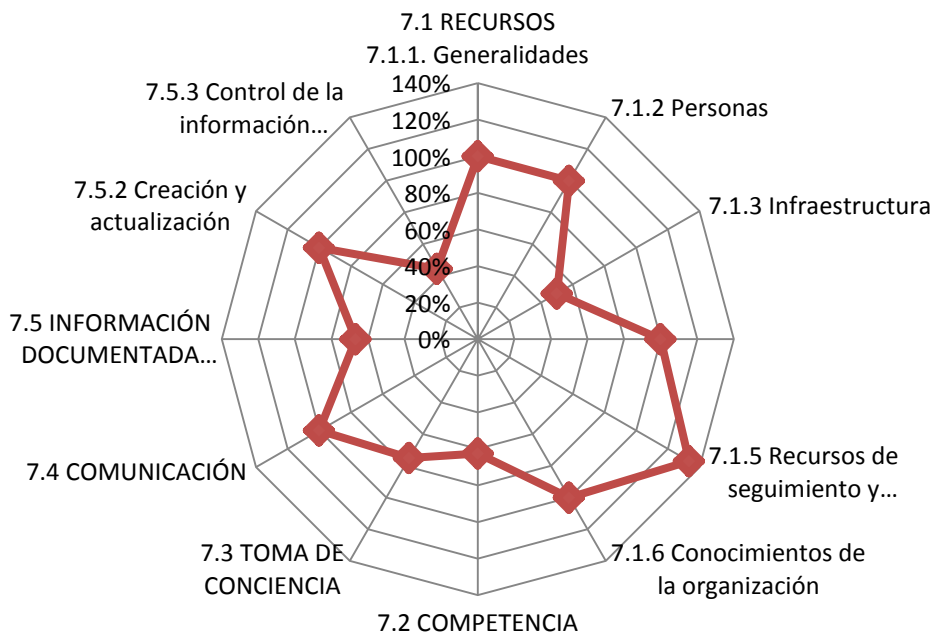
					los cambios y establecer actividades para tal fin	
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.						
		2	1	0		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA						
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:		75%				
a) la política de la calidad;		X				Definir medidas necesarias para garantizar la toma de conciencia de los trabajadores al igual que evaluar el desempeño de sus funcionarios de tal manera que se identifique el cumplimiento
b) los objetivos de la calidad pertinentes;		X				
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;			X			
d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.			X		Herramientas de sistematizadas para la evaluación del desempeño	

						o no de los requisitos del SGC y se tomen las acciones correctivas de manera oportuna		
		2	2	0				
7.4 COMUNICACIÓN		100%						
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:								
a) qué comunicar;		X				Aprobación e implementación seguimiento del Plan de Comunicaciones		
b) cuándo comunicar;		X						
c) a quién comunicar;		X						
d) cómo comunicar.		X						
e) quién comunica.		X						
		5	0	0				
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		67%						
7.5.1 Generalidades								
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:								
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional		X						
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión		X						

de la calidad.						
		2	0	0		
7.5.2 Creación y actualización		100%				
Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado		100%				
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);		X				
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);		X				
c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.		X				
		3	0	0		
7.5.3 Control de la información documentada		44%				
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:		44%			Elaboración del Plan de Trabajo para la elaboración de las tablas de retención documental	
a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;			X			

b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).			X		Plan de mejoramiento para el proceso de Gestión Documental	
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:						
a) distribución, acceso, recuperación y uso;			X			
b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;			X			
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);			X			
d) conservación y disposición.			X			
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea apropiado y controlar.			X			
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.			X			
		0	8	0		

7.SOPORTE



8.OPERACIÓN	NO A P L I C A	CO M P L E T O	P A R C I A L	N I N G U N O	QUÉ TIENE ?	QUE NOS FAL TA
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		81%				
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:		81%				
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;		X				
b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos;		X				
2) la aceptación de los productos y servicios;						
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;		X				
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;		X				
e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos..			x			
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.			X			
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.			X		mas control en los	

					cambios
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).	X				
	5	3	0		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					Total del Numeral
8.2.1 Comunicación con el cliente					
La comunicación con los clientes debe incluir:		100%		100%	
a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;	X				
b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;	X				
c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;	X				
d) manipular o controlar la propiedad del cliente;	X				
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	X				
	5	0	0		
8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios		100%			
Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:	X				

a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;	X				
b) la organización puede cumplir las declaraciones de los productos y servicios que ofrece.	X				
	3	0	0		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	100%				
8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	X				
La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:	X				
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;	X				
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;	X				
c) los requisitos especificados por la organización;	X				
d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;	X				
e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.	X				
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	X				
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.	X				

8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:					
a) sobre los resultados de la revisión;	X				
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	X				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.	X				
	12	0	0		
				Total del Numeral	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				100%	100%
8.3.1 Generalidades					
La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	X				
	1	0	0		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:				100%	
a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;	X				

b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;	X			
c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;	X			
d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;	X			
e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;	X			
f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;	X			
g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;	X			
h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;	X			
i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;	X			
j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	X			
	10	0	0	
8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	100%			
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:	X			
a) los requisitos funcionales y de desempeño;	X			
b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;	X			
c) los requisitos legales y reglamentarios;	X			

d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;	X			
e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios;	X			
Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades.	X			
Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.	X			
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	X			
	9	0	0	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	100%			
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:				
a) se definen los resultados a lograr;	X			
b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;	X			
c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;	X			
d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;	X			
e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;	X			
f) se conserva la información documentada de estas actividades.	X			
	6	0	0	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	100%			

La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:					
a) cumplen los requisitos de las entradas;	X				
b) son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;	X				
c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación;	X				
d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provision segura y correcta.	X				
	4	0	0		
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo		100%			
La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios o posteriormente, en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada sobre:	X				
a) los cambios del diseño y desarrollo;	X				
b) los resultados de las revisiones;	X				
c) la autorización de los cambios;	X				
d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	X				
	5	0	0		
				Total del Numeral	

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	50%		50%		Definir controles que se realiza los proveedores para evitar materialización del riesgo Organizar la documentación derivada
8.4.1 Generalidades					
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.			X		
La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:			X		
a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;			X	Estatuto de contratación	
b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;			X	Manual de contratación	
c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.			X	Procedimientos	
La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.			X	Herramientas	
La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.			X	Personal competente Infraestructura	

						<p>ada del procedimiento de selección de proveedores en un archivo adecuado</p> <p>Garantizar seguimiento a los proveedores</p>
--	--	--	--	--	--	---

										ores medi ante la eval uaci ón, reev alua ción y retro alim enta ción de prov eed ores , de tal man era que se tom en las acci ones corr
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

						ectiv as y prev entiv as com o resul tado de aqu ellos aspe ctos mal eval uad os que afect an la pres tació n del servi cio con calid ad- Real
--	--	--	--	--	--	---

						<p>izar el seguimiento una vez se culmine la prestación del servicio de tal manera que exista oportunidad en la toma de acciones</p>
--	--	--	--	--	--	--

						frente a los resultados de la evaluación
		0	7	0		
8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa		50%				Definir controles por cada proveedor
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes. La organización debe:			X		Estatuto de contratación	Definir ficha técnica por cada uno
a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;			X		Manual de contratación	
b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;			X		Procedimientos	
c) tener en consideración: 1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; 2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;			X		Herramientas	
d) determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los			X			

requisitos.					Person al compet ente	de los prod ucto s o servi cios requ erid os por la univ ersid ad
		0	5	0		
8.4.3 Información para los proveedores externos		50%				
La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.			X			Esta blec er linea mien tos de com unic ación
La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:						Estatut o de contrat ación
a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;			X			Manual de
b) la aprobación de:						
1) productos y servicios;			X			
2) métodos, procesos y equipo;						
3) la liberación de productos y servicios;						
c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;			X			

d) las interacciones del proveedor externo con la organización;			X		contratación	con los proveedores
e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la organización;			X		Procedimientos	Considerar la posibilidad de realizar auditorías a principales proveedores, para garantizar el cumplimiento
f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			X		Herramientas	
					Personal competente	
					Infraestructura	

					ento de oꝻlo s requ isito s esta bleci dos por la univ ersid ad
		0	7	0	
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISION DEL SERVICIO					Total del Numer al
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio		100%		90%	
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		X			
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:					
a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2) los resultados a alcanzar;		X			
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;		X			

c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;	X				
d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;	X				
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;	X				
f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;	X				
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;	X				
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	X				
	9	0	0		
	100%				
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	X				
La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	X				
La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y	X				
Se debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	X				
	4	0	0		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		38%			Sistema

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma			X		Modernización de las plataformas de inscripciones y matrículas, sistema académico a programas de pregrado por parte del Centro de Informática	de Información Integrado
La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.			X			
Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y			X			Reubicación de la Oficina de OCA RA
conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido..					Organización Biblioteca Alberto Quijano	
		0	3	0		

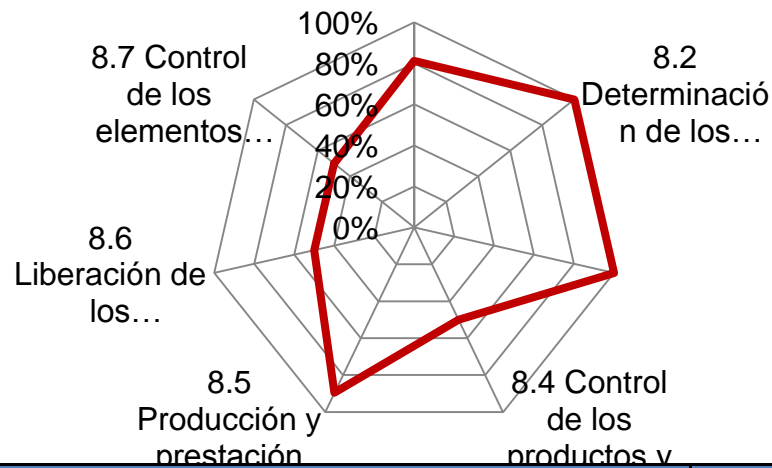
8.5.4 Preservación		100%			
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.		X			
		1	0	0	
		100%			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		X			
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:					
a) los requisitos legales y reglamentarios;		X			
b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas con sus productos y servicios;		X			
c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;		X			
d) los requisitos del cliente;		X			
e) retroalimentación del cliente;		X			
		6	0	0	
		100%			
8.5.6 Control de los cambios					
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.		X			
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		X			
		2	0	0	
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		50%			Regi

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		X		Procedimiento de servicio no conforme	strar procesos de aceptación de liberación de servicios o productos
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.		X			
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		X		Seguimientos a programación temática	
La información documentada debe incluir: a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.		X		Herramienta sistematizada	
	0	4	0		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		50%			Socialización de la aplic
8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada	X				

La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.			X		Procedimiento de servicio no conforme	acción para el registro y seguimiento de las salidas no conformes
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:						
a) corrección;			X		Sistematización de la herramienta de identificación	
b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los productos y servicios;			X			
c) informar al cliente;			X			
d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión.			X			
Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.					Matriz de requisitos de conformidad	Generar la cultura del registro de las salidas no conf
8.7.2 La organización debe mantener la información documentada que:			X			
a) describa la no conformidad;			X			
b) describa las acciones tomadas;			X			
c) describa las concesiones obtenidas;			X			
d) identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.			X			
		1	9	0		

						orm es
NUMERAL						
8.1 Planificación y control operacional	8 1 %					
8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	1 0 0 %					
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	1 0 0 %					
8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente	5 0 %					
8.5 Producción y prestación del servicio	9 0 %					
8.6 Liberación de los productos y servicios	5 0 %					
8.7 Control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes	5 0 %					
PROMEDIO	7 4 %					

8. OPERACIÓN



9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		100%				
9.1.1 Generalidades						
La organización debe determinar:						
a) qué necesita seguimiento y medición		X				
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;		X				

c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;		X				
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		X				
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X				
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		X				
		6	0	0		
9.1.2 Satisfacción del cliente		100%				
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		X				
La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		X				
		2	0	0		
9.1.3 Análisis y evaluación		100%				
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		X				
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:						
a) la conformidad de los productos y servicios;		X				
b) el grado de satisfacción del cliente;		X				
c) el desempeño y la eficacia del sistema de		X				

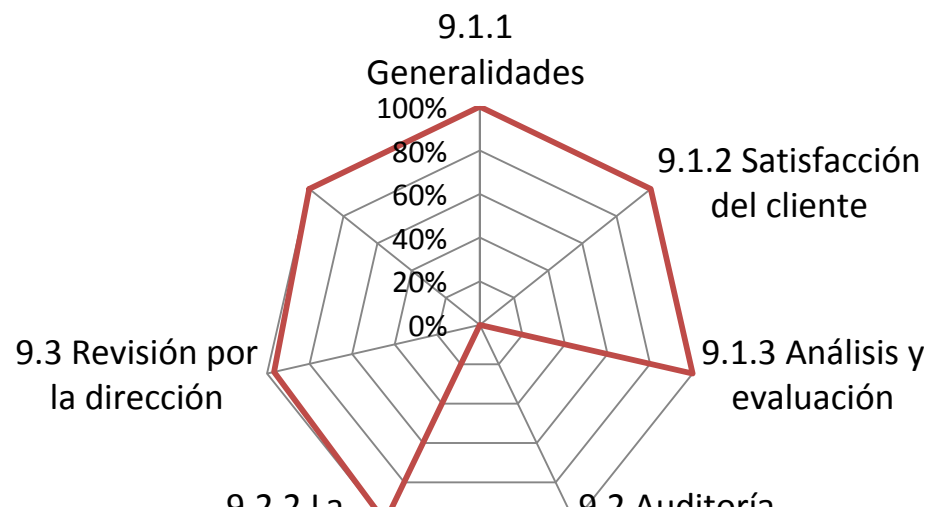
gestión de la calidad;					
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		X			
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		X			
f) el desempeño de los proveedores externos;		X			
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.		X			
		8	0	0	
9.2 Auditoría interna		100%			
9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:		X			
a) es conforme con:		X			
1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;		X			
2) los requisitos de esta Norma Internacional;		X			
b) se implementa y mantiene eficazmente.		X			
		4	0	0	
9.2.2 La organización debe:		100%			
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las		X			

auditorías previas;						
b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;		X				
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;		X				
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;		X				
e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;		X				
f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.		X				
		6	0	0		
9.3 Revisión por la dirección		97%				
9.3.1. Generalidades						
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.		X				
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección						
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:		X				realizar una socialización sobre los resultados encontrados
a) el estado de las acciones de las revisiones		X				

por la dirección previas;						en la revisión con el fin de corregir y mitigas riesgos encontrados
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;		X				
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:		X				
1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;		X				
2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;		X				
3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;		X				
4) no conformidades y acciones correctivas;		X				
5) resultados de seguimiento y medición;		X				
6) resultados de las auditorías;		X				
7) el desempeño de los proveedores externos;			X		Procedimiento de Evaluación de proveedores y herramientas	
d) la adecuación de los recursos;		X				
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);		X				
f) oportunidades de mejora.		X				
		14	1	0		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		100%				

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:					
a) las oportunidades de mejora;	X				
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;	X				
c) las necesidades de recursos.	X				
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	X				
	4	0	0		

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

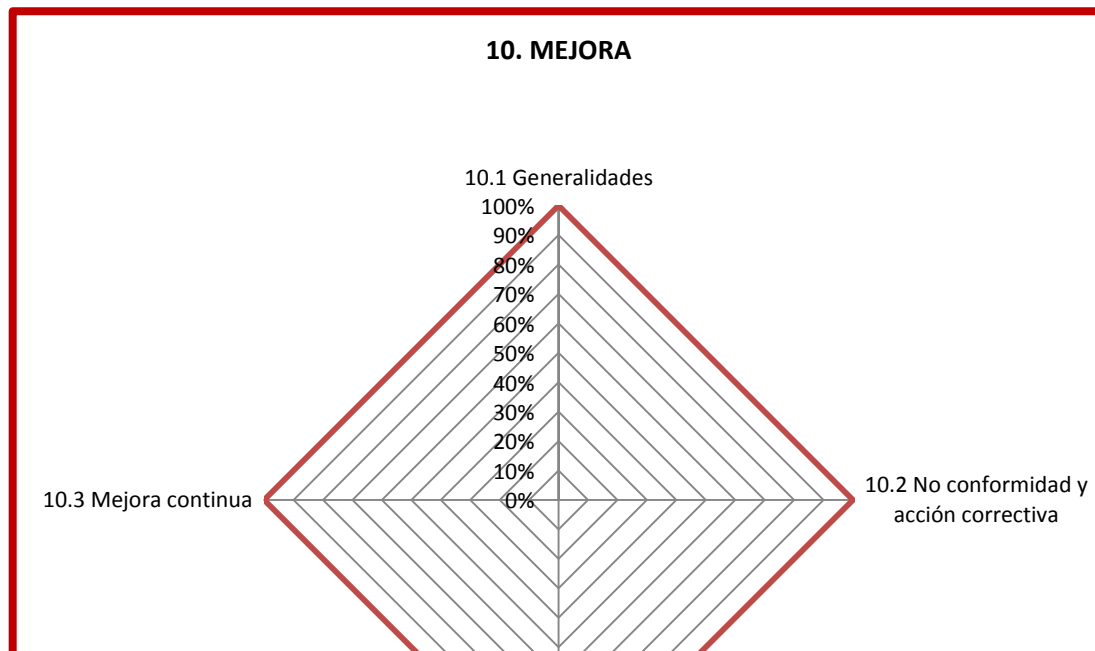


10. MEJORA	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
10.1 Generalidades		100%				
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		X				
Estas deben incluir:						
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;		X				

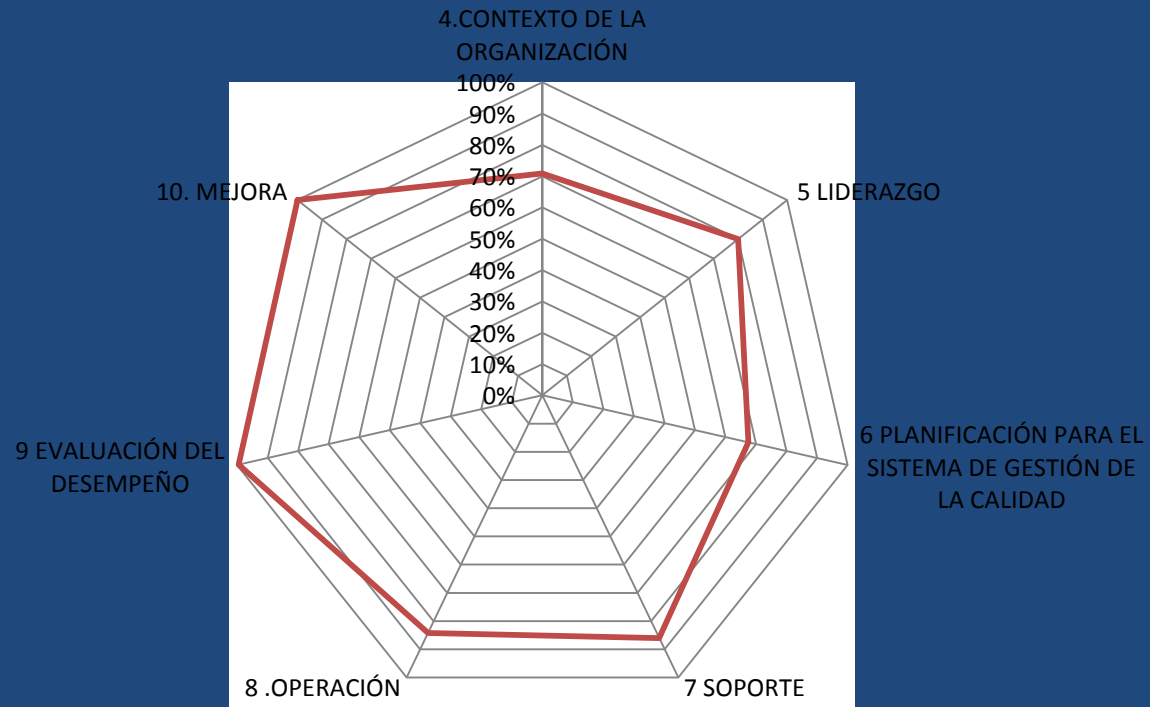
b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;		X				
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X				
<input type="checkbox"/>		4	0	0		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA		100%				
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:		100%				
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;		X				
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:		X				
1) la revisión y el análisis de la no conformidad;		X				
2) la determinación de las causas de la no conformidad;		X				
3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;		X				
c) implementar cualquier acción necesaria;		X				
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;		X				
e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la		X				

planificación;					
f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.		X			
Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		X			
		10	0	0	
		100%			
10.2.2 La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:					
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;		X			
b) los resultados de cualquier acción correctiva.		X			
		2	0	0	
		100%			
10.3 MEJORA CONTINUA					
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X			
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.		X			
		2	0	0	
<input type="checkbox"/>					
		13	0	0	
		0%			

		0	0	0		
--	--	---	---	---	--	--



RESUMEN ISO 9001:2015



4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	71%
5 LIDERAZGO	80%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	68%
7 SOPORTE	86%
8. OPERACIÓN	84%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	100%
10. MEJORA	100%

	PLAN DE TRANSICIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					Responsables	Presupuesto
	QUE NOS FALTA	ACTIVIDADES	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados		
4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	Socializar con líderes de proceso y alta dirección los resultados del estudio de contexto y análisis de los requisitos de partes interesadas	Consolidar el documento de estudio de contexto y análisis de los requisitos de las partes interesadas	Documento elaborado y aprobado	Abr-17	Direccionamiento Estratégico Gestión de Calidad	Alta dirección Equipo de Calidad	
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Socializar con líderes de proceso y alta dirección los resultados del estudio de contexto y análisis de los requisitos de partes interesadas	Socializar los resultados con líderes de proceso y Alta Dirección	Número de socializaciones programadas	Abr-17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	IDENTIFICAR LOS REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS EN ESPECIAL LAS PI DEL GOBIERNO	Programar reunión con líderes de proceso para definir el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta el análisis del	Alcance definido	Abr-17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	

		contexto y el proceso de Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Universidad					
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS							
4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad	0						
4.4.2 Información documentada del SGC							
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad	Actualización de la Política y Objetivos de calidad conforme al análisis del contexto e identificación de grupos de interés Definir mecanismos de comunicación para la apropiación del SGC en la UDENAR	Programar reunión con líderes de proceso para definir la Política de Calidad teniendo en cuenta el análisis del contexto, partes interesadas y el proceso de Acreditación Institucional de Alta	Número de reuniones programadas Política de Calidad definida	Ma y-17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	

		Calidad de la Universidad					
5.1.2. Enfoque al cliente	Fortalecer el pensamiento basado en riesgos, identificando las oportunidades que pueden afectar positivamente a la Universidad						
5.2 POLÍTICA							
5.2.1. Desarrollar la política	Actualización e implementación de la Política de Calidad	Aprobar la Política de Calidad	Política aprobada	May-17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	
5.2.2 Comunicar la política	Actualización e implementación de la Política de Calidad Definir los	Socializar a la comunidad universitaria a la política de calidad	Número de socializaciones realizadas a unidades académicas	Agosto-17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	

	métodos de socialización con las partes interesadas		as y administrativas Política de Calidad socializada por los diferentes medios de comunicación				
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	<p>Articular los roles, responsabilidades y autoridades al logro de los nuevos requisitos establecidos con la implementación de la nueva versión de la ISO 14001:2015</p> <p>Los líderes de proceso deben tener claridad de los objetivos que deben cumplir</p> <p>Realizar Revisión por la Dirección con las entradas requeridas por la ISO</p>	<p>Actualizar la matriz de responsabilidad de la Universidad de Nariño</p> <p>Comunicar de los resultados a líderes de proceso y funcionarios</p>	<p>Documento elaborado y aprobado</p>	<p>May-17</p>	<p>15 procesos</p>	<p>Equipo de Calidad</p>	

	14001:2015						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES							
6.1.1 Generalidades	identificar los riesgos y establecer una matriz general para gaseosas de córdoba - Postobon SA fortaleciendo la identificación de las oportunidades	Actualizar las matrices de riesgos de los procesos incorporando las oportunidades Definir una matriz institucional de riesgos y oportunidades	Matrices de riesgos y oportunidades aprobadas por líderes de proceso	Agosto-17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	
6.1.2 La organización debe planificar:	Definir el plan de acción para tratar riesgos y como abordar las oportunidades identificadas	Elaborar los Planes de Acción para tratamiento de riesgos y oportunidades	Planes de acción para tratamiento de riesgos y oportunidades aprobadas por líderes de	Agosto-17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	

			proceso				
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS							
6.2.1 Objetivos de la Calidad	Actualizar los objetivos de Calidad conforme con las nuevas directrices de la actualización de los requisitos de la norma, fortalecer los requisitos de la norma ambiental	Programar reunión con líderes de proceso para definir objetivos de calidad conforme a la Política de Calidad y el proceso de Acreditación Institucional de Alta Calidad de la Universidad	Objetivos de Calidad aprobados	Ma y- 17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	
6.2.2 Planificación para lograr objetivos	Planificar el cumplimiento del objetivo de calidad	Elaborar los Planes de Acción para lograr los objetivos de calidad propuestos teniendo en cuenta: Qué se va hacer, Qué recursos se requieren,	Plan de acción elaborado	Ma y- 17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	

		Responsables, Tiempo de ejecución y Cómo se evaluarán los resultados					
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	Revisar los cambios que afectan al SGC además de implementar requisitos de la norma ambiental, estableciendo plan de acción y seguimiento y eficacia de las acciones propuestas	Realizar seguimiento o al Plan de Acción de revisión por la Dirección donde se definen las acciones para controlar los cambios que afectan al SGC UDENAR	Implementación de actividades propuestas	Dic-17	15 procesos	Líderes de Proceso Equipo de Calidad	
7.1 RECURSOS							
7.1.1. Generalidades	0						
7.1.2 Personas	0						
7.1.3 Infraestructura	realizar mejoras en patios y señalización						
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	0						
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	0						

7.1.5.1 Generalidades							
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	0						
7.1.6 Conocimientos organizativos	0	<p>1. Elaborar un repositorio de conocimiento que contenga experiencias positivas y negativas en la Universidad</p> <p>2. Definir estrategias e Implementarlas para la gestión del conocimiento en la Universidad de Nariño en cada nivel</p>	<p>1. Repositorio elaborado</p> <p>2. Estrategias documentadas y socializadas</p>	Dic-17	15 procesos	<p>Líderes de Proceso</p> <p>Director Centro de Informática</p> <p>Equipo de Calidad</p>	\$ 2.000.000
7.2 COMPETENCIA	0	<p>1. Realizar la evaluación de competencia de los docentes HC Y CPS</p> <p>2. Realizar la actualización</p>	<p>1. Documento de evaluación de competencia</p> <p>2. 100% de hojas de vida actualizadas</p>	Dic-17	<p>Direccionamiento Estratégico</p> <p>Gestión Humana</p>	<p>Alta dirección</p> <p>Jefe de Recursos Humanos</p>	

		<p>n de las hojas de vida de los funcionarios que no han acatado la solicitud</p> <p>3. Evaluar la efectividad de los planes de capacitación en la Universidad de Nariño, tanto para personal docentes como para administrativos</p> <p>4. Evaluar el desempeño de los trabajadores de la UDENAR</p>	<p>as</p> <p>3. Indicador de efectividad de planes de capacitación</p> <p>4. 100% de los funcionarios evaluados</p>			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	<p>Definir medidas necesarias para garantizar la toma de conciencia de los trabajadores al igual que evaluar el desempeño</p>	<p>1. Realizar jornadas educativas para generar conciencia de cómo los trabajadores tienen responsabilidad en el</p>	<p>1. Jornadas educativas realizadas</p> <p>2. SSST implementado</p>	Dic-17	<p>Dirección Estratégica</p> <p>Gestión Humana</p>	<p>Jefe de Recursos Humanos</p> <p>Coordinador de Seguridad y Salud en el</p>

	de sus funcionarios de tal manera que se identifique el cumplimiento o no de los requisitos del SGC y se tomen las acciones correctivas de manera oportuna	cumplimiento de los objetivos de la UDENAR. 2. Implementar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo				Trabajo	
7.4 COMUNICACIÓN	Aprobación e implementación seguimiento del Plan de Comunicaciones	Aprobar el Plan de Comunicaciones de la UDENAR	Plan de comunicaciones aprobado e implementado	Abr-17	Gestión de Comunicaciones	Directores y Coordinadores Unidad de T.V, Radio, Prensa, Aula de Informática, CEPUN	
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	0						
7.5.1 Generalidades							
7.5.2 Creación y actualización	0						
7.5.3 Control de la información documentada	0	1. Contratar Técnico de Archivo 2. Implementar Plan de	1. Técnico vinculado 2. 20% de actividades del plan de trabajo	Dic-17	Direccionamiento Estratégico Gestión	Secretario General Jefe de	

		Trabajo TRD 3. Implementar acciones Plan de Mejoramiento 4. Hacer seguimiento a los planes establecidos	de TRD implementadas 3. Actividades de Plan de mejoramiento para el 2017 ejecutadas	Documen- ntal	Archivo		
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	0						
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS							
8.2.1 Comunicación con el cliente	0						
8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios	0						
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y							

servicios							
8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	0						
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:	0						
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0						
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	0						
8.3.1 Generalidades							
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	0						

8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	0						
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	0						
8.3.5 Elementos de salida del diseño y desarrollo	0						
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	0						
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	Definir controles que se realiza los proveedores para evitar materialización del riesgo Organizar la documentación derivada del procedimiento de selección de proveedores en un archivo adecuado Garantizar seguimiento a los proveedores mediante la evaluación,	1. Revisar y actualizar Matriz de Riesgos para proveedores con su respectivo Plan de acción 2. Organizar el archivo de gestión de la Oficina de Compras y Contratación 3. Realizar seguimiento a proveedore	1. Matriz de Riesgo actualizada y Plan de acción elaborado 2. Archivo de gestión organizado 3. Evaluación al 100% de los proveedores		Gestión Financiera Gestión Documental	Profesionales Oficina de Compras y Contratación	
8.4.1 Generalidades				Abr-17			

	<p>reevaluación y retroalimentación de proveedores, de tal manera que se tomen las acciones correctivas y preventivas como resultado de aquellos aspectos mal evaluados que afectan la prestación del servicio con calidad-</p> <p>Realizar el seguimiento una vez se culmine la prestación del servicio de tal manera que exista oportunidad en la toma de acciones frente a los resultados de la evaluación</p>	<p>s, una vez se Recepciona el producto o se recibe el servicio</p>				
<p>8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa</p>	<p>Definir controles por cada proveedor</p> <p>Definir ficha técnica por</p>	<p>1. Elaborar un documento donde se establezcan los controles</p>	<p>1. Documento con definición de controles</p>	<p>Jun-17</p>	<p>Gestión Financiera</p> <p>Procesos que</p>	<p>Profesionales Oficina de Compras y Contrat</p>

	<p>cada uno de los productos o servicios requeridos por la universidad</p>	<p>por tipo de proveedor</p> <p>2. Elaborar las fichas técnicas con las especificaciones técnicas por cada producto solicitado por la Universidad de Nariño</p> <p>3. Elaborar el Manual de conducta o manual de comportamiento de los proveedores de la Universidad de Nariño</p>	<p>2. Fichas con especificaciones técnicas de los productos</p> <p>3. Manual de comportamiento de los proveedores</p>		<p>solicitan compra de productos</p>	<p>ación</p> <p>Jefes Unidades Académicas y Administrativas</p>	
<p>8.4.3 Información para los proveedores externos</p>	<p>Establecer lineamientos de comunicación con los proveedores</p> <p>Considerar la posibilidad de realizar auditorías a principales proveedores, para garantizar el cumplimiento</p>	<p>1. Identificar los lineamientos de comunicación con los proveedores de la Universidad</p> <p>2. Identificar los proveedores críticos</p>	<p>1. Lineamientos definidos y comunicados</p> <p>2. Plan de auditoría</p>	<p>Se p-17</p>	<p>Gestión Financiera</p>	<p>Profesionales Oficina de Compras y Contratación</p>	

	de los requisitos establecidos por la universidad	de la Universidad y programar auditorias					
8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO							
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	0						
8.5.2 Identificación y trazabilidad	0						
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Sistema de Información Integrado Reubicación de la Oficina de OCARA	1. Seguimiento a la implementación del Sistema de Información Integrado relacionada al cumplimiento de las actividades programadas para el año 2017 2. Realizar el traslado de OCARA	1. Cumplimiento de las actividades programadas para el 2017 2. Oficina OCARA reubicada	dic-17 jun-17	Gestión de Información y Tecnología Gestión de Recursos Físicos	Dirección Centro de Informática Director Fondo de Construcciones Directora OCARA	

		a una oficina con las condiciones adecuadas que garanticen la protección y conservación de los archivos de los estudiantes					
8.5.4 Preservación	0						
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0						
8.5.6 Control de los cambios	0						
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	Registrar procesos de aceptación de liberación de servicios o productos	1. Realizar campañas educativas para el registro de liberación de servicios o productos	Registro de liberación de servicio o productos	Jun -17	Formación Académica Soporte a procesos misionales Interacción Social	Vicerrectora Académica Jefes Unidades Vicerrector VIPRI	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES							

<p>8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.</p>	<p>Socialización de la aplicación para el registro y seguimiento de las salidas no conformes</p>	<p>1. Capacitar a los funcionarios en el manejo del aplicativo para Identificación y Tratamiento de salidas no conformes</p>	<p>Manejo del Aplicativo</p>	<p>Jun -17</p>	<p>15 procesos</p>	<p>Líderes de proceso o Equipo de Calidad</p>	
<p>8.7.2 La organización debe mantener la información documentada que:</p>	<p>Generar la cultura del registro de las salidas no conformes</p>	<p>2. Elaborar la información consolidada de las salidas no conformes registradas y presentar a la Alta Dirección</p>	<p>Informes de salidas no conformes</p>	<p>Jun -17</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Equipo de Calidad</p>	
<p>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</p>							
<p>9.1.1 Generalidades</p>	<p>0</p>						
<p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p>	<p>0</p>						
<p>9.1.3 Análisis y evaluación</p>	<p>0</p>						
<p>9.2 Auditoría interna</p>	<p>0</p>						

9.2.1 Propósito de auditoría	0						
9.2.2 La organización debe:	0						
9.3 Revisión por la dirección 9.3.1. Generalidades	0						
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección	realizar una socialización sobre los resultados encontrados en la revisión con el fin de corregir y mitigar riesgos encontrados	1. Consolidar los resultados de la evaluación a los proveedores y presentarla como una de las entradas en la Revisión por la Dirección	Informe consolidado Acciones correctivas Acta de Revisión por la Dirección	Dic-17	Gestión Financiera Gestión de Calidad	Profesionales de Compras y Contratación Equipo de Calidad	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	0						
10.1 Generalidades	0						
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA							
10.2.1 Cuando ocurra una no	0						

conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:							
10.2.2 La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:	0						
10.3 MEJORA CONTINUA	0						

ANEXO C PARTES INTERESADAS


	IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	FECHA: 04-03-2017
IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS	Código	GTH-SP-IN01
	Versión	Nº 001
<i>TIPO</i>	<i>PARTE INTERESADA</i>	<i>REQUISITO</i>
<p><i>POR CERCANÍA:</i></p> <p>Grupos que interactúan de manera cercana con GASEOSAS DE CÓRDOBA S.A.S, incluyen a los Stackeholders internos.</p>	<p>Cientes: En Postobon Pasto se atienden a cerca de 4100 clientes: quienes reciben atención de venta dos días semanales.</p> <p>La visita a los clientes está dividida en 14 zonas que cubren la totalidad de la ciudad de Pasto.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oferta de diversificación en productos. 2. Productos exequibles y agilidad en la entrega 3. Facilidades de pago de productos 4. Productos con altos estándares de calidad. 5. Investigación aplicada 6. Articulación para la solución de problemas sociales 7. Apoyo a iniciativas populares 8. Participación en proyectos de desarrollo productivos y sociales 9. Servicio de atención al usuario, a través del cual puedan expresar sugerencias, quejas, reclamos, etc. 10. Oportuna visita de los representantes de ventas 11. Adecuada entrega de los productos en tiempo y cantidades. 12. Programas de fidelización.

	<p>Aliados estratégicos (Gobernación y Alcaldías)</p> <ul style="list-style-type: none"> Alcaldía 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organización Acreditada en calidad. 2. Programas pertinentes ofertados con registro calificado extendido en los municipios. 3. Infraestructura física y tecnológica adecuada. 4. Personal calificado. 5. Contribución al desarrollo regional. 6. Investigación de impacto en el entorno. 7. Interacción Social
<p><i>POR INFLUENCIA</i> Grupos de Interés que influyen (o pueden hacerlo) en el desarrollo de la actividad de la organización.</p>	<p>Empleados, Trabajadores, contratos Laborales, CPS, Postobon se conforma con una nómina de 97 empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> 21% mujeres 79% hombres. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estabilidad laboral 2. Pago oportuno de salario y prestaciones sociales 3. Posibilidad de ascenso 4. Programas de capacitación 5. Estímulos laborales 6. Incentivos 7. Programas de bienestar integral (Recreación, Deporte y Cultura) 8. Disminución de Riesgo Laboral 9. Adecuado Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 10. Adecuado Clima Laboral 11. Apoyo a fondo de empleados 12. Sindicatos 13. Programas de bienestar.
	<p>Proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incauca- Ingenio Providencia Peldar Iberplast Edinsa Projugos- Productora de jugos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plataforma sistematizada de compras y contratación 2. Banco de proveedores con información y documentos actualizados sistematizados 3. Convocatorias con los requisitos claros 4. Recepción y respuesta oportuna de objeciones 5. Pagos oportunos 6. Ofertas transparentes 7. Evitar tráfico de influencias 8. Celeridad, oportunidad en el proceso de legalización de la contratación

		9. Evaluación de proveedor
	<p>Competidores:</p> <p>A nivel Nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coca-cola • Aje <p>A nivel regional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Glacial • La cigarra 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Libre competencia 2. Investigación de impacto en alianzas 3. Participación en Redes.
	<p>Grupos de la Sociedad Civil organizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oasis • Hit Social • Fundación Haciendo Equipo • Manzana Postobon Team 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Desarrollo de propuestas pertinentes orientada al mejoramiento de las necesidades de la comunidad. 5. Evaluación de la responsabilidad social empresarial con las fundaciones. 6. Fortalecer la interacción social. 7. Participación en proyectos sociales 8. Mayor participación en la comunidad con propuestas deportivas, sociales y culturales.
<p>POR RESPONSABILIDAD:</p> <p>Aquellos con los que se tiene obligaciones legales, financieras, según</p>	<p>Entidades de regulación (Contralorías, MEN, Ministerio de Educación, DAFP, entre otras)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Icontec ❖ Invima 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de Informe oportunos y soporte y evidencia de los mismos 2. Información veraz, oportuna y actualizada 3. Sistematización de la información 4. Cumplimiento de la normatividad 5. Cumplimiento de índice de

reglamentación, contratos entre otros	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Corponariño ❖ Entes gubernamentales ❖ Cámara de comercio 	<p>transparencia</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Rendición de cuentas anual 7. Participación activa de los servidores públicos en auditorías de control y seguimiento 8. Corresponsabilidad en logros 9. Veedurías 10. Reconocimiento 11. Normatividad actualizada 12. Cumplimiento a Planes de Mejoramiento 13. Implementación de Gobierno en Línea 14. Índice de Transparencia Nacional adecuado
	<p>Entidades Financieras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bancos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solvencia económica 2. Créditos – Donaciones 3. Responsabilidad social empresarial 4. Convenios mutuamente beneficiosos 5. Procesos financieros, contables y de tesorería actualizados, claros y oportunos

ANEXO D CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

		OBJETIVO: Entregar cantidades de producto terminado al almacén de empaque y producto terminado acorde al programa de producción, cumpliendo las metas de eficiencia y rendimiento.					CODIGO :	CAR-001
		ALCANCE: Producción de agua bolsa.					VERSION:	1
		TIPO DE PROCESO: MISIONAL					FECHA:	01/04/2017
		LIDER: Jefe de producción						
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTACION	REGISTRO
Gerencia Proceso de mercadeo y ventas Centros productores y distribuidores Jefatura de producción	Necesidades del producto Plan mensual y semanal de producción	1. Elaborar plan mensual, semanal de producción además de órdenes de producción y reservas de materiales	P	Jefatura de producción	Plan de producción Ordenes de producción y reservas de materiales	Jefatura de producción Jefatura de almacén general	X	X

Gestión de calidad Equipos y montajes	Equipos de producción Planes de calidad	2. Alistar equipos y maquinaria necesaria para dar inicio al proceso de producción de agua bolsa	H	Jefatura control de calidad Jefatura de producción Jefatura de mantenimiento	Equipos en condiciones óptimas de operación	Jefatura de producción	X	X
Gestión de calidad Equipos y montajes	Materiales y equipos de producción	3. Almacenamiento de agua en el tanque de concreto: El agua es suministrada por el acueducto municipal, la cual se almacena en un tanque de concreto se debe verificar que el tanque de almacenamiento contenga el agua suficiente para abastecer todos y cada uno de los procesos ejecutados. Se adiciona cloro.	H	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Almacenamiento de agua captada	Jefatura de producción	X	

Línea de producción agua bolsa	Almacenamiento de agua captada	4. Floculación y clarificación del agua: el operario responsable de la planta de agua deberá proceder a encender la bomba que le permite el paso del agua del tanque de almacenamiento hasta el tanque clarificador, posteriormente el operario procede a agregar al agua cal, cloro y polímeros, con la finalidad de desinfectar el agua y extraer del agua los sólidos suspendidos.	H	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Floculación y clarificación del agua	Jefatura de producción	X	
Línea de producción agua bolsa	Floculación y clarificación del agua	5. Almacenamiento del agua clarificada en el tanque de equilibrio: el operario debe proceder a accionar las llaves correspondientes para poder pasar el agua del tanque clarificador hasta el tanque de equilibrio.	H	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Almacenamiento del agua clarificada	Jefatura de producción	X	
Línea de producción agua bolsa	Almacenamiento del agua clarificada	6. Adición de cloro gaseoso: el operario debe clorar el agua para mejorar la calidad fisicoquímica y microbiológica del agua para eliminar impurezas.	H	Jefatura de producción Jefatura de control	Agua clorada sin impurezas	Jefatura de producción	X	

				de calidad				
Línea de producción agua bolsa	Agua clorada sin impurezas	7. Filtrado del agua: el operario debe permitir que el agua circule por los filtros de arena, este proceso permite mejorar o eliminar partículas.	H	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Agua filtrada, eliminación de partículas	Jefatura de producción	X	
Línea de producción agua bolsa	Agua filtrada, eliminación de partículas	8. Llenado del tanque de embotellado: el operario debe accionar las llaves que dan paso al agua desde los filtros de arena hasta el tanque de embotellado o de almacenamiento.	H	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Agua embotellada en tanques de almacenamiento	Jefatura de producción	X	
Línea de producción agua bolsa	Agua embotellada en tanques de almacenamiento	9. Purificación del agua: el operario debe accionar las llaves correspondientes para permitir el paso del agua por los purificadores, el cual contiene carbón activado lo cual es un material que elimina, el	H	Jefatura de producción Jefatura de control de	Agua tratada en el purificador de carbón	Jefatura de producción	X	

		sabor, el olor y el color, mediante adsorción, el cloro se elimina por la acción catalítica. El operario debe verificar la ausencia de estas variables. Se cuenta con un purificador para el envasado de agua plana.		calidad				
Línea de producción agua bolsa	Agua tratada en el purificador de carbón	10. Pulimiento del agua: El operario pasa el agua por medio de bomba al pulidor donde el agua mejora sus características. Existe un pulidor para agua plana.	H	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Agua tratada con pulidor para agua plana	Jefatura de producción	X	
Línea de producción agua bolsa	Agua tratada con pulidor para agua plana	11. Desinfección agua: El agua pasa del pulidor al equipo ultravioleta en donde se asegura la calidad microbiológica.	H	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Agua desinfectada	Jefatura de producción	X	

Línea de producción agua bolsa	Agua desinfectada	12. Envasado: se procede a llenar las bolsas o botellones previamente ser desinfectados, lavados y purificados.	H	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Agua envasada en la presentación requerida	Jefatura de producción	X	
Línea de producción agua bolsa	Agua envasada en la presentación requerida	13. Almacenado y distribución: luego de ser llenados se procede a almacenar el producto en la bodega, donde se empacan por cajas o botellones según el caso. Para posteriormente cuando existan solicitudes de los clientes estos se distribuyan en tiendas y hogares.	H	Jefatura de empaque y producto	Almacenamiento y distribución del agua bolsa	Jefatura de producción	X	X
Procesos de: tratar agua, lavar envase y preparar	producto en proceso y terminado	14. Controlar las variables del proceso, inspección al producto en proceso y terminado, registrar información.	V	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Resultado de control de variables e inspección y ensayo Proceso	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	X	X

					controlad o Manejo de producto no conform e			
Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Resultados de control de variables e inspección y ensayo	15. Establecer acciones correctivas y preventivas de acuerdo a los resultados obtenidos	A	Comité técnico	Acciones correctivas y preventivas implementadas	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	X	X
Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Lineamientos sobre limpieza e higienización	16 Realizar actividades de limpieza e higienización	H	Jefatura de producción Jefatura de control de calidad	Áreas y quipos limpios e higienizados	Jefatura de producción	X	X

ANEXO E FLUJO GRAMA DE PROCESO





ANEXO F MATRIZ POLÍTICA AMBIENTAL

		ÁREAS DE IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN																	TOTAL		
		ESTRATEGICOS		MISIONALES					APOYO							CONTROL					
FUENTES	EXTERNAS IDENTIFICADAS EN EL CONTEXTO	NAMIENTO ESTRATEGICO	MEJORA	CONTINUIDAD	ELIMINACION	COMPRAR	PREPARAR, RY	TALENTO	SEGURIDAD	AS DE LA	EQUIPOS E	INERAFESJP	CORPORATI	INFORMATICA	INTERNA Y	CUMPLIMIE	DE				
	FINANCIEROS	3	3	5	5	5	5	1	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	38.443.3 59.375
	SOCIAL	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	5	1	3	5	2.767.92 1.875
	CULTURAL	3	3	5	3	1	3	1	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	7.688.67 1.875
	HUMANOS	5	5	5	1	1	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	98.876.9 53.125
	TECNOLOGICOS	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	69.198.0 46.875
	AMBIENTAL	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	3	1	3	3	3	5	38.443.3 59.375
	LEGAL COMERCIAL	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1.483.15 4.296.87 5
	POLITICO	5	5	5	3	3	1	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	64.072.2 65.625
	ACTIVIDADES DE GESTION Y CONTROL	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1.483.15 4.296.87 5
	TOTAL	253.125	421.875	5	140.625	3.645	18.225	6.075	5	151.875	91.125	253.125	18.225	421.875	151.875	50.625	703.125	50.625	253.125	5	

REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS																
	Cientes Variedad en el portafolio de productos	acequibles y agilidad en la atención al cliente, a través del cual puedan expresarse sugerencias, gobierno oportuno de los impuestos	ofertados con registro de alta calidad según la Contribución al desarrollo	Convocatorias con los requisitos	Recepcion y respuesta oportuna de Proveedores.	Pagos oportunos empleados	Estabilidad laboral	salario y prestaciones empleados	programas de bienestar integral	Información	reguladoras	Cumplimiento de reguladoras	Cumplimiento a Planes de	TOTAL		
MEJORA CONTINUA	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	10.986.328.125
PRODUCCION (TRATAR AGUA, PREPARAR, LAVAR ENVASES Y ENVASAR)	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	512.578.125
GESTIONAR EL SERVICIO AL CLIENTE	5	5	5	1	3	5	3	5	5	3	5	3	1	5	3	94.921.875
GESTION DE RIESGOS	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	2.373.046.875

TOTAL	375	625	625	45	375	225	135	375	375	225	225	375	45	625	225
-------	-----	-----	-----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-----	-----

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL	OBJETIVOS	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
<p>La alta dirección de Gaseosas de Córdoba S.A.S- Postobon S.A se compromete a liderar</p> <p>PROCESOS: mejora continua en el proceso misional de la producción de agua servicio al cliente gestión del riesgo</p> <p>PARTE INTERESADA: clientes entes reguladores</p> <p>REQUISITOS: Cumplimiento de la normatividad Productos exequibles y agilidad en la entrega , servicio al cliente a través del cual puedan expresar sugerencias, quejas, reclamos etc.</p>	<p>Ofrecer un excelente servicio al cliente</p> <hr/> <p>cumplir con los requisitos y lineamientos de las entes reguladoras que acogen a la empresa Gaseosas de Córdoba S.A en el proceso misional de producción de agua</p> <hr/> <p>Garantizar que los productos sean exequibles a los cliente además de que su entrega sea oportuna.</p>	<p>Línea de producción de agua bolsa</p>

ANEXO G MATRIZ RIESGOS AMBIENTALES

IDENTIFICACION DEL RIESGO				ANALISIS DEL RIESGO			
RIESGO No.	REQUISITOS / CLASIFICACION	MODO DE FALLO / RIESGO	POSIBLES CAUSAS	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		CONSECUENCIA (GRAVEDAD)	
				Valor	Descripción	Valor	Descripción
GESTION AMBIENTAL							
1	ADECUADA MANIPULACION DE RESIDUOS	Lo elementos restantes después de producción no llevan un adecuado tratamiento	El programa encargado de esto, aun no se aplica en su totalidad.	5	Moderada probabilidad de ocurrencia. Asociado a situaciones similares que hayan tenido fallos esporádicos, pero en grandes proporciones	6	Moderada gravedad del fallo, que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabamos.
2	AHORRO DE ELECTRICIDAD EN LAS INSTALACIONES	Se realiza un adecuado uso de la energía en la parte administrativa	No existen programas de concientización para este riesgo	8	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	4	Moderada gravedad del fallo, que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabamos.

3	TRATAMIENTO AGUAS RESIDUALES	El agua vertida en el río de la ciudad no cumple con la totalidad de los índices necesarios de salubridad	Maquinaria y tecnología.	7	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	6	Moderada gravedad del fallo, que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retribuciones.
4	BAJOS INDICES DE CONTAMINACION	Se busca prevenir la contaminación en un 50% y alcanzar un equilibrio con el medio ambiente.	Capacitación a personal Maquinaria y equipo Programas de conciencia	7	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	5	Moderada gravedad del fallo, que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retribuciones.
5	CONCIENCIA AMBIENTAL	Los colaboradores carecen de una conciencia ambiental inculcada por la organización.	Capacitaciones y talleres de concientización	8	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	4	Moderada gravedad del fallo, que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retribuciones.
6	MINIMIZAR DESECHOS NO RECUPERABLES	Aunque disminuyen con el tiempo, aun no se alcanza el objetivo para lograr producciones lo más ecológicamente favorables	No se toma como prioridad este riesgo, debido a la asignación de recursos en otras etapas de la producción.	6	Moderada probabilidad de ocurrencia. Asociado a situaciones similares que hayan tenido fallos esporádicos, pero en grandes proporciones	4	Moderada gravedad del fallo, que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retribuciones.

GESTION DE CALIDAD							
8	STOCK DISPONIBLE DE MATERIAS PRIMAS	La ausencia de materia prima en épocas del año donde se incrementan las compras, detienen los ingresos que la organización podría captar	Fallas detectadas en la planificación institucional de las compras No se realiza verificación de las necesidades planificadas respecto al inventario de materiales en almacén	7	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	7	Alta clasificación de gravedad debido a la naturaleza del fallo que causa en el cliente un alto grado de insatisfacción sin llegar a cumplir la normativa sobre seguridad o quebrando de leyes. Requiere de retrabajos mayores.
9	ADECUADO PLAN DE COMPRAS Y CONTRATACION	Existen inconformidades por parte del cliente interno en referente a compras y contratación	La Dirección de Contratación y Compras puede establecer precios de materiales no reales, debido a la no cotización oportuna por parte de los proveedores para la planificación.	6	Moderada probabilidad de ocurrencia. Asociado a situaciones similares que hayan tenido fallos esporádicos, pero en grandes proporciones	5	Moderada gravedad del fallo, que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabajos.

10	MANEJO DE INFORMACION DOCUMENTADA	La pérdida de documentos representa un riesgo en caso de visitas de los entes certificadores principalmente.	Falta de concientización por parte de los coordinadores de calidad en el manejo de documentos. Falta de controles en el préstamo de expedientes	5	Moderada probabilidad de ocurrencia. Asociado a situaciones similares que hayan tenido fallos esporádicos, pero en grandes proporciones	4	Moderada gravedad del fallo, que causaría al usuario cierto descontento. Puede ocasionar retrabajos.
11	DISMINUCION DE RETRASOS EN LA PRODUCCION	En los últimos meses, se han dado retrasos en la producción, debido a fallas mecánicas	Fallos en la maquinaria debido a falta de mantenimiento	7	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	9	Muy alta clasificación de gravedad que origina total insatisfacción del usuario, o puede llegar a suponer un riesgo para la seguridad o incumplimiento de la normativa.
12	EFICAZ INVENTARIO DE EMPAQUE Y PRODUCTO	El tiempo que toma el personal de empaque y producto para realizar los inventarios, retrasa los demás procesos	Falta de capacitación del personal Falta de herramientas de trabajo	8	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	8	Alta clasificación de gravedad debido a la naturaleza del fallo que causa en el cliente un alto grado de insatisfacción sin llegar a cumplir la normativa sobre seguridad o

						quebrando de leyes. Requiere de retrabajos mayores.
13	RESPUESTA OPORTUNA A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE	La evaluación de servicio al cliente evidencio una inconformidad en las respuestas	No existe un adecuado direccionamiento para la emisión de una respuesta a un requerimiento, estos pueden ser contestados por diferentes áreas en forma contradictoria, debido a que la información contractual no se encuentra centralizada.	8	Alta probabilidad de ocurrencia. Los fallos se presentan con frecuencia	9 Muy alta clasificación de gravedad que origina total insatisfacción del usuario, o puede llegar a suponer un riesgo para la seguridad o incumplimiento de la normativa.

ANÁLISIS RESIDUAL			EVALUACION		
CONTROLES EXISTENTES	Probabilidad de Detección		CALIFICACION ASIGNADA	NIVEL DE RIESGO (NPR)	
	Valor	Descripción	Valor	Nivel.	Descripción
GESTION AMBIENTAL					
Instructivos, plan de capacitación e implementación del programa en su totalidad	3	Baja probabilidad de que el defecto llegue al usuario, ya que, de producirse, sería detectado por los controles o en fases posteriores del proceso.	90	Riesgo Bajo	Acceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje así
Planes preventivos Plan de capacitación y concientización	4	Moderada probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario	128	Riesgo Bajo	Acceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje así
Programa "Uso eficiente y ahorro del agua" Inversión en maquinaria	5	Moderada probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario	210	Riesgo Bajo	Acceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje así
Programas correctivos Implementación de programas que prevengan la contaminación	3	Baja probabilidad de que el defecto llegue al usuario, ya que, de producirse, sería detectado por los controles o en fases posteriores del proceso.	105	Riesgo Bajo	Acceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje así
Programas de concientización. Información Documentada. Plan de capacitación.	2	Baja probabilidad de que el defecto llegue al usuario, ya que, de producirse, sería detectado por los controles o	64	Riesgo Bajo	Acceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje así

		en fases posteriores del proceso.			
Gestión de residuos no recuperables Seguimiento a índices mensuales comparativos. Guía de nuevos procedimientos orientados a la prevención	3	Baja probabilidad de que el defecto llegue al usuario, ya que, de producirse, sería detectado por los controles o en fases posteriores del proceso.	72	Riesgo Bajo	Aceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje así
GESTION DE CALIDAD					
Análisis en la planeación de compra de materias primas Capacitación a personal Convenios con Proveedores	9	Muy alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario. Este está latente y no se manifestara en la fase de prestación de servicio.	441	Riesgo Medio	No Aceptable MODERADO Tratamiento a mediano o largo plazo 1 a 5 años
Comité de compras, donde interviene Jefe de compras, Jefe de almacén y el Gerente	7	Alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario debido a la baja fiabilidad de los controles existentes.	210	Riesgo Bajo	Aceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje así
Infraestructura para archivo Información documentada de préstamo de expedientes	4	Moderada probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario	80	Riesgo Bajo	Aceptable BAJO No tratamiento mantener controles deje así
Análisis de la planeación de la producción Comités de calidad Inversión en maquinaria	9	Muy alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario. Este está latente y no se manifestara en la fase de prestación de servicio.	567	Riesgo Medio	No Aceptable MODERADO Tratamiento a mediano o largo plazo 1 a 5 años

Capacitación de personal Dotación de herramientas de trabajo	8	Alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario debido a la baja fiabilidad de los controles existentes.	512	Riesgo Medio	No Aceptable MODERADO Tratamiento a mediano o largo plazo 1 a 5 años
Formato único de respuesta a requerimientos Seguimiento a inconformidades del cliente Verificaciones telefónicas	9	Muy alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario. Este está latente y no se manifestara en la fase de prestación de servicio.	648	Riesgo Alto	No Aceptable PRIORITARIO Tratamiento inmediato o a corto plazo hasta 1 año

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

IDENTIFICACIÓN	PROGRAMACIÓN			SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES
-----------------------	---------------------	--	--	-----------------------------------

		ACCIONES PREVENTIVAS				PREVENTIVAS						
RIESGO	CAUSA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROGRAMADA DE	RECURSOS	PRESUPUESTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	% DE AVANCE	FECHA REAL DE CIERRE	RESULTADOS Y EVIDENCIAS	RESPONSABLE	FECHA DE LA ACCIÓN PREVENTIVA
GESTION AMBIENTAL												
ADECUADA MANIPULACION DE RESIDUOS	El programa encargado de esto, aun no se aplica en su totalidad.	Instructivos , plan de capacitación e implementación del programa en su totalidad	Supervisor de Gestión Ambiental	01/05/2017	Talento Humano Infraestructura Tecnología Financiero	\$ 1.000.000,00	01/09/2017	0%	20/12/2017	Información documentada del programa Formato de asistencia a capacitaciones Índices de residuos generados	Supervisor de Gestión Ambiental Gerencia	
AHORRO DE ELECTRICIDAD EN LAS INSTALACIONES	No existen programas de concientización para este riesgo	Planes preventivos Plan de capacitación y concientización	Supervisor de Calidad - Supervisor de Gestión Ambiental	01/05/2017	Talento Humano Tecnología	\$ 500.000,00	01/09/2017	0%	20/12/2017	Formatos de asistencia a capacitaciones Procedimientos documentados	Supervisor de Calidad - Supervisor de Gestión Ambiental	

TRATAMIENTO AGUAS RESIDUALES	Maquinaria y tecnología.	Programa "Uso eficiente y ahorro del agua" Inversión en maquinaria	Supervisor de Gestión Ambiental	01/05/2017	Programas preventivos Financiero	\$ 10.000.000.	01/09/2017	0%	20/12/2018	Maquinaria Formatos del programa	Supervisor de Gestión Ambiental
BAJOS INDICES DE CONTAMINACION	Capacitación a personal Maquinaria y equipo Programas de conciencia	Programas correctivos Implementación de programas que prevengan la contaminación	Supervisor de Gestión Ambiental - Jefe de producción	01/05/2017	Infraestructura Talento Humano Financiero	\$ 500.000,00	01/09/2017	0%	20/12/2017	Formatos de asistencia a capacitaciones Programa documentado	Supervisor de Gestión Ambiental - Jefe de producción

CONCIENCIA AMBIENTAL	Capacitaciones y talleres de concientización	Programas de concientización. Información Documentada. Plan de capacitación.	Supervisor de Calidad - Supervisor de Gestión Ambiental - Jefe de personal	01/05/2017	Infraestructura Talento Humano Financiero	\$ 500.000,00	01/09/2017	0%	20/12/2019	Información documentada del programa Formatos de asistencia a capacitaciones Evidencias fotográficas	Supervisor de Calidad - Supervisor de Gestión Ambiental - Jefe de personal
MINIMIZAR DESECHOS NO RECUPERABLES	No se toma como prioridad este riesgo, debido a la asignación de recursos en otras etapas de la producción.	Gestión de residuos no recuperables Seguimiento a índices mensuales comparativos. Guía de nuevos procedimientos orientados a la prevención	Supervisor de Calidad - Supervisor de Gestión Ambiental - Jefe de producción	01/05/2017	Infraestructura Talento Humano Tecnología Financiero	\$ 10.000.000,00	01/09/2017	0%	20/12/2017	Índices de residuos Guía de procedimientos	Supervisor de Calidad - Supervisor de Gestión Ambiental - Jefe de producción

GESTION DE CALIDAD

<p>STOCK DISPONIBLE DE MATERIAS PRIMAS</p>	<p>Fallas detectadas en la planificación institucional de las compras No se realiza verificación de las necesidades planificadas respecto al inventario de materiales en almacén</p>	<p>Analisis en la planeacion de compra de materias primas Capacitacion a personal Convenios con Proveedores</p>	<p>Jefe de almacen - Jefe de compras - Jefe de produccion</p>	<p>01/05/2017</p>	<p>Infraestructura Talento Humano Tenologia Financiero</p>	<p>\$ 15.000.000,00</p>	<p>2017-07-01</p>	<p>0%</p>	<p>20/12/2017</p>	<p>Formato de planeacion de compras Formato de asistencia a capacitaciones Documentos de proveedores</p>	<p>Jefe de almacen - Jefe de compras - Jefe de produccion</p>
--	--	---	---	-------------------	--	-------------------------	-------------------	-----------	-------------------	--	---


<p>ADECUADO PLAN DE COMPRAS Y CONTRATACION</p>	<p>La Dirección de Contratación y Compras puede establecer precios de materiales no reales, debido a la no cotización oportuna por parte de los proveedores para la planificación</p>	<p>Comité de compras, donde interviene Jefe de compras, Jefe de almacén y el Gerente</p>	<p>Jefe de almacén - Jefe de compras - Jefe de producción - Gerencia</p>	<p>01/05/2017</p>	<p>Talento Humano Información documentada</p>	<p>\$ 200.000,00</p>	<p>2017-07-01</p>	<p>0%</p>	<p>20/12/2017</p>	<p>Documentación sobre el comité de compras Actas de acuerdos Formato de planeación</p>	<p>Jefe de almacén - Jefe de compras - Jefe de producción - Gerencia</p>	
--	---	--	--	-------------------	---	----------------------	-------------------	-----------	-------------------	---	--	--

MANEJO DE INFORMACION DOCUMENTADA	Falta de concientización por parte de los coordinadores de calidad en el manejo de documentos . Falta de controles en el préstamo de expedientes	Infraestructura para archivo Información documentada de préstamo de expedientes	Secretaría de Gerencia - Jefe de personal	01/05/2017	Talento HumanoInfraestructura TecnologíaFinanciero	\$ 25.000.000,00	2017-07-01	0%	20/12/2017	Infraestructura Formatos de asistencia a capacitaciones Formato de préstamo de expedientes Evidencia fotografica	Secretaría de Gerencia - Jefe de personal
DISMINUCION DE RETRASOS EN LA PRODUCCION	Fallos en la maquinaria debido a falta de mantenimiento	Analisis de la planeacion de la produccion Comites de calidad Inversion en maquinaria	Jefe de producción-Gerencia	01/05/2017	Talento Humano Maquinaria Tecnología Financiero	\$ 15.000.000,00	2017-07-01	0%	20/12/2017	Actas de comité de calidad Maquinaria Formatos de capacitacion Evidencia fotografica Registro de maquinaria en los activos de la organización	Jefe de producción-Gerencia

EFICAZ INVENTARIO DE EMPAQUE Y PRODUCTO	Falta de capacitacion del personal Falta de herramienta s de trabajo	Capacitaci on de personal Dotacion de herramient as de trabajo	Jefe de Empaqu e y product o - Jefe de persona l Jefe de almacen	01/05/2017	Talento Humano Infraestructu ra Maquinaria Tecnología Financiero	\$ 8.000.000,00	2017-07-01	0%	20/12/2017	Formatos de asistencia a capacitacione s Formatos de entrega de dotacion al personal	Jefe de Empaqu e y product o - Jefe de persona l Jefe de almace n
---	---	---	--	------------	--	-----------------	------------	----	------------	--	---

<p>RESPUESTA OPORTUNA A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE</p>	<p>No existe un adecuado direccionamiento para la emisión de una respuesta a un requerimiento, estos pueden ser contestados por diferentes áreas en forma contradictoria, debido a que la información contractual no se encuentra centralizada.</p>	<p>Formato unico de respuesta a requerimientos Seguimientos o a inconformidades del cliente Verificaciones telefonicas</p>	<p>Servicio al cliente - Jefes de dependencia.</p>	<p>01/05/2017</p>	<p>Talento Humano Tecnología Financiero</p>	<p>\$ 500.000,00</p>	<p>2017-07-01</p>	<p>0%</p>	<p>20/12/2017</p>	<p>Formato unico de respuesta a requerimientos Formato de seguimiento a inconformidades Formato a verificaciones telefonicas Formatos de asistencia a capacitaciones</p>	<p>Servicio al cliente - Jefes de dependencia.</p>	
--	---	--	--	-------------------	---	----------------------	-------------------	-----------	-------------------	--	--	--

ANEXO H MATRIZ REQUISITOS LEGALES

	OBJETIVO: IDENTIFICAR LOS REQUISITOS LEGALES QUE SON NECESARIOS EN EL PROCESO MISIONAL DE LA PRODUCCION DE BEBIDAS NO ALCOHOLICAS AGUA	CODIGO	MRL-001
	ALCANCE: Producción de agua bolsa.	VERSION	1
	TIPO DE PROCESO: MISIONAL	FECHA	01/04/2017
	LIDER DEL PROCESO: GERENTE DE OPERACIONES Y JEFE DE PRODUCCION		

No.	Aspecto	Impacto	Identificación		Procedencia	Nombre de la Legislación	Responsable del Cumplimiento
			Año	Artículo			
1	Todos los Aspectos	Agotamiento de los recursos	1991	Arts.	Congreso de la República	Constitución Política de Colombia	Todos los Procesos
2	Todos los Aspectos	Agotamiento de los recursos naturales	2003	Art 1	Congreso de la República	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental -SINA y se dictan otras disposiciones	Todos los Procesos
3	Todos los Aspectos	Agotamiento de los recursos naturales	1974		Congreso de la República	Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente	Todos los Procesos
4	Todos los Aspectos	Agotamiento de los recursos	2007		Congreso de la República	Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2006-2010.	Todos los Procesos
5	Uso del Suelo	Agotamiento de los recursos naturales	1997		Congreso de la República	Por la cual se reglamenta el uso del suelo	Todos los Procesos
6	Uso del Suelo	Agotamiento de los recursos naturales	2004		Alcaldía Distrital	Este decreto compila las normas de los Decretos Distritales 619 de 2000 y 469 de 2003, que conforman el Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá, D. C. Para efectos metodológicos, al final de cada artículo se indican las fuentes de las normas distritales compiladas.	Servicios Generales

7	Generación de residuos sólidos	Contaminación suelo	1979		Congreso de la República	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.	Todos los Procesos
8	Generación de residuos sólidos	Contaminación suelo	2002		Presidencia de la República	"Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos".	Todos los Procesos
9	Generación de residuos sólidos	Contaminación suelo	2003		Presidencia de la República	Modifica parcialmente el decreto 1713 de 2002 con respecto a unidades de almacenamiento.	Todos los Procesos
10	Generación de residuos peligrosos	Contaminación suelo	2010	Capitulo III Art 16	Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial	Por la cual se establecen los Sistemas de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos de Bombillas y se adoptan otras disposiciones". Campañas de carácter voluntario	Todos los Procesos
11	Uso del Agua	Agotamiento de las fuentes hídricas	2007	Art 10	Presidencia de la República	Establece el sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano	Todos los Procesos
12	Vertimientos	Contaminación de aguas por vertimientos	2009	Art 5	Secretaria Distrital del medio Ambiente	Por la cual se establece la norma técnica, para el control y manejo de los vertimientos realizados a la red de alcantarillado público en el Distrito Capital".	PRODUCCION
13	Vertimientos	Contaminación de aguas por vertimientos	1984	Art 60	Presidencia de la República	Usos del agua y residuos líquidos	
14	Vertimientos	Contaminación de aguas por vertimientos	2010	Art 28	Presidencia de la República	Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI -Parte III- Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones.	

14	Vertimientos	Contaminación de aguas por vertimientos	2010	Art 28	Presidencia de la República	Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI -Parte III- Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones.	
15	Vertimientos	Contaminación de aguas por	2010	Art 1	Presidencia de la República	Fijación de los parámetros y los límites máximos permisibles de los vertimientos a	
16	Utilización de gas refrigerante en aire acondicionado y en neveras	Contaminación atmosférica, disminución de la capa de ozono contribución con el calentamiento global	2004	Anexo IV Art 1	Congreso de la República	Se promulga la "Enmienda del Protocolo de Montreal relativo a las sustancias agotadoras de la capa de ozono aprobada por la novena reunión de las partes", suscrita en Montreal el 17 de septiembre de 1997.	Gestión Administrativa
17	Utilización de gas refrigerante en aire acondicionado y en neveras	Contaminación atmosférica, disminución de la capa de ozono contribución con el calentamiento global	2006	Considerando	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	"Por la cual se prohíbe la importación de las sustancias agotadoras de la capa de ozono listadas en los Grupos II y III del Anexo C del Protocolo de Montreal, y se establecen medidas para controlar las importaciones de las sustancias agotadoras de la capa de ozono listadas en el Grupo I del Anexo C del Protocolo de Montreal".	
18	Utilización de gas refrigerante en aire acondicionado y en neveras	Contaminación atmosférica, disminución de la capa de ozono contribución con el calentamiento global	1992	Congreso de la República	Protocolo de Montreal	Protocolo de Montreal Relativo a sustancias agotadoras de ozono Acuerdo ambiental multilateral con un régimen de cumplimiento estricto.	Mejoramiento Continuo
19	Ruido	Agotamiento de los recursos naturales no renovables	1995	Art 49,61,62,63	Ministerio del Medio Ambiente	Por el cual se reglamentan, parcialmente, la Ley 23 de 1973, los artículos 33, 73,74, 75 y 76 del Decreto - Ley 2811 de 1974; los artículos 41, 42, 43, 44, 45, 48 y 49 de la Ley 9 de 1979; y la Ley 99 de 1993, en relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.	Administrativa
20	Uso de aviso exterior con el nombre de la compañía	Agotamiento de los recursos naturales no renovables	2008	Art 5,6,7,8	Secretari Distrital de Ambiente	Por la cual se reglamenta el procedimiento para el registro, el desmonte de elementos de publicidad exterior visual y el procedimiento sancionatorio correspondiente en el Distrito Capital"	Administrativa

21	Emisión de gases contaminantes por el desplazamiento de los vehículos de la entidad	Agotamiento de los recursos naturales no renovables	2002	Art 29,50,52	Congreso de la República	Código Nacional de tránsito terrestre. Reglamento niveles de emisión	Gestión Administrativa
22	Emisión de gases contaminantes por el desplazamiento de los vehículos de la entidad	Agotamiento de los recursos naturales no renovables	1996	Art 2	Departamento Técnico Administrativo del Medio Ambiente DAMA	Por la cual se reglamentan los niveles permisibles de emisión de contaminantes producidos por las fuentes móviles con motor a gasolina y diesel.	Gestión Administrativa
23	Emisión de gases contaminantes por el desplazamiento de los vehículos de la entidad	Agotamiento de los recursos naturales no renovables	2010	Art 51.52. 53	Congreso de la República	Por la cual se reforma la ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito	Gestión Administrativa
24	Consumo irracional de energía	Agotamiento de los recursos naturales no renovables	2008	Art 2	Ministerio de Minas y Energía	Por la cual se especifican los requisitos técnicos que deben tener las fuentes lumínicas de alta eficacia usadas en sedes de entidades públicas.	Gestión Administrativa
25	Consumo irracional de energía	Agotamiento de los recursos naturales no renovables	2008	Art 1	Ministerio de Minas y Energía	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 2331 de 2007 sobre uso racional y eficiente de energía eléctrica.	Todos los Procesos
26	Consumo irracional de energía	Agotamiento de los recursos naturales no renovables	2009	Toda	Presidencia de la República	Ahorro de Energía	Todos los Procesos
27	Todos los Aspectos		2009		Congreso de la República	Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones.	TODOS LOS PROCESOS
28	Utilización de productos químicos	Contaminación de aguas y suelos	1993	Part III Art 7, 8, 11	Congreso de la República	Por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el trabajo", adoptados por la 77a. Reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra, 1990	Todos los Procesos