



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA
EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL**

**PAULA MARCELA ATEHORTÚA ROSSO
JEANNETTE DEL PILAR RAMÍREZ SÁNCHEZ**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
MEDELLÍN
DICIEMBRE DE 2013**



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA
EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL**

**PAULA MARCELA ATEHORTÚA ROSSO
JEANNETTE DEL PILAR RAMÍREZ SÁNCHEZ**

**Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en Sistemas Integrados de Gestión**

**Asesor
JAIME RAMIRO GIRALDO SALINAS
Ingeniero Mecánico**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍAS
FACULTAD INGENIERÍA INDUSTRIAL
PROGRAMA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
MEDELLÍN
DICIEMBRE DE 2013**



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

CONTENIDO


RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO 1: GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.....	8
2. OBJETIVOS.....	8
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	8
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
3. ALCANCE.....	9
4. RELACIÓN Y APOORTE A LA COMUNIDAD (EMPRESARIAL, ACADÉMICA Y SOCIAL).....	9
4.1 RELACIÓN Y APOORTE EMPRESARIAL.....	9
4.2 RELACIÓN Y APOORTE ACADÉMICO.....	9
4.3 RELACIÓN Y APOORTE SOCIAL.....	10
4.4 PRODUCTOS ESPERADOS.....	10
5. MARCO TEÓRICO.....	10
6. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO 2: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	13
ALICO S.A.	13
INTRODUCCIÓN.....	13
1. GENERALIDADES.....	13
1.1. PROPÓSITO DEL MANUAL.....	13
1.2. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.....	14
1.3 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES.....	15
1.3.1 Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3).....	15
1.3.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio (Numeral 7.5.2).....	15
1.4 PROCESOS EXTERNOS APLICADOS EN ALICO S.A.	15
1.5 GLOSARIO.....	16
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	16
2.1 PERFIL DE LA EMPRESA.....	16
2.2 MISIÓN.....	17
2.3 VISIÓN.....	18
2.4 ORGANIGRAMA.....	18
2.5 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	18
2.5 POLÍTICA INTEGRAL.....	18
2.6 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	19
3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	20
3.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	21
3.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	21
4. COMUNICACIÓN.....	22
4.1 COMUNICACIÓN INTERNA.....	22
4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA.....	22
4.3 PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.....	23



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	24
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	25
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.....	25
6.2 RECURSOS HUMANOS	26
6.2.1 Generalidades.....	26
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y capacitación	26
6.3 INFRAESTRUCTURA.....	27
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	28
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	28
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	28
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LAS PARTES INTERESADAS	29
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	29
7.2.2 Aspectos ambientales, riesgos y peligros, requisitos legales y otros requisitos	29
7.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	30
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	30
7.4 COMPRAS.....	31
7.4.1 Proceso de compras	31
7.4.2 Información de las compras	31
7.4.3 Verificación de los servicios y productos comprados	31
8. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	32
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
10. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	40

	<p align="center">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p align="center">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	--	--

RESUMEN

En la actualidad, existen diversos modelos de gestión que las empresas están adoptando como referencia, sometidos a la estandarización o normalización.

Entre estos se encuentran el de calidad, según la NTC ISO 9001, el de ambiental, basado en la NTC ISO 14001, y el de salud y seguridad ocupacional, según la NTC OHSAS 18001.

Un alto porcentaje de organizaciones cuentan por lo menos con un sistema de gestión, lo cual es de gran importancia para el desarrollo de sus procesos. La integración de los tres (3) Sistemas de Gestión hace que cada vez se sume más relevancia al compromiso de la organización con la calidad, el entorno y el bienestar del personal con relación a su política.

Los Sistemas Integrados de Gestión permiten la reducción de costos y la maximización de resultados, lo que trasciende en beneficios para las organizaciones a mediano y largo plazo.

Los Sistemas de Gestión se han constituido en soporte para apoyar dinámicas empresariales orientadas a mejorar su productividad y a posicionarse de manera competitiva, tanto en mercados locales como globales.

El modelo empresarial surgido en los últimos años, necesita sistemas de gestión que permitan controlar de forma sistemática las actividades y procesos de la empresa, con la participación e implicación de todos sus trabajadores, con el objetivo de lograr los resultados previstos.

En estos modelos de gestión, no basta con tener en cuenta solamente los parámetros económicos y de productividad; la satisfacción de los trabajadores, de los clientes y del entorno social en el que desarrolla su actividad, las actuales exigencias en materia de seguridad y salud en el trabajo, de calidad y de ambiental, deben ocupar posiciones preponderantes y de mejora continua.

El desarrollo del proyecto parte de la revisión de la información primaria y secundaria obtenida en el diagnóstico inicial y del análisis de casos exitosos de otras organizaciones, así como las relaciones entre los estándares de certificación y las necesidades propias de ALICO S.A. Al finalizar esta etapa se dará inicio a la formulación de un modelo del Sistema de Gestión Integral que tendrá la capacidad de adaptarse a nuevas realidades, aportando beneficios, ahorrando esfuerzos y fortaleciendo el ámbito competitivo de la organización mediante la articulación de los aspectos de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional como indicador clave para la mejora de los procesos, el entorno y el bienestar de la mano de obra.



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

Palabras claves: Sistema de Gestión, Sistema de Gestión Integral, Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, Competitividad, Calidad, Medio ambiente, Seguridad y salud ocupacional (S y SO).

ABSTRACT


Integrated Management Systems allow cost reduction and maximizing results, which transcends into benefits for the organizations in a short and a long term.

Management systems have become in support to the business dynamic designed to improve your productivity and competitive position in local and global markets.

The business model emerged in recent years needs management systems to allow have the control in a systematically way the activities and processes of the company, with the participation and involvement of all employees, aiming to achieve the expected results. In these management models is not enough to consider only the productivity and economic parameters: the satisfaction of workers, customers and the social environment in which it operates, the current safety requirements and health labor, and environmental quality, should occupy leading positions and continuous improvement.

Project development from of the review of the primary and secondary information obtained in the initial diagnosis and the study of successful cases from other organizations, and the relationship between certification standards and the needs of ALICO SA. At the end of this steps will begin to formulate a model of the Integrated Management System that would have the ability to adapt themselves to new realities, bringing benefits and saving efforts and strengthening the competitive environment of the organization articulating aspects of quality, environment, health and safety as a key indicator for process improvement, the environment and welfare of labor.

Keywords: Management System, Integrated Management System, Quality Management System, Environmental Management System, Management System Occupational Health and Safety, Competitiveness, Quality, Environment, Health and Safety (OH & S).


 <p>alico Soluciones Integrales en Empaques</p>	<p>DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p>VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	---	---

INTRODUCCIÓN

Con este trabajo se pretende dar a conocer un modelo de diseño de un Sistema de Gestión Integral para una empresa de empaques donde el producto final está dado por un manual que cubre tres (3) aspectos fundamentales como son la calidad, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional bajo el desarrollo de las normas NTC ISO9001:2008, ISO14001:2004 y OHSAS18001:2007, siguiendo el enfoque PHVA.

Este resultado se obtiene a partir de un diagnóstico o revisión inicial del estado de los sistemas asociados a estos aspectos en la empresa, lo cual genera información fundamental que sirve como punto de partida para avanzar en el alcance de los objetivos, además, se cuenta con información de tipo secundario extraída de textos, artículos de revista, asignaturas de la Especialización Sistemas Integrados de Gestión y experiencias de profesores y profesionales relacionados con el tema de investigación.

Al finalizar este trabajo, se obtiene la eliminación en la duplicidad de la información al transformar tres sistemas que no interactuaban en el pasado en uno mucho más eficiente y de fácil comprensión para todos los niveles de la organización.

 <p><i>Soluciones Integrales en Empaques</i></p>	<p align="center">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p align="right">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	--	---

CAPÍTULO 1: GENERALIDADES DEL PROYECTO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

Planteamiento del problema: La desarticulación de los Sistemas de Gestión con los que cuenta la organización puede modificarse realizando una adecuada orientación para garantizar la integración de los aspectos que enmarcan la calidad, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional, que en muchas ocasiones se ven afectados entre sí por la falta de comunicación y de utilización de un lenguaje integral.

Justificación: Lograr el objetivo de investigación en una tercera etapa (articulación de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional), la cual consiste en la formulación del modelo de un Sistema Integrado para la Gestión, articulado en la cadena productiva como una estrategia que contribuya al desarrollo y la sostenibilidad de la organización, partiendo de la información existente, el análisis y las lecciones aprendidas en la misma, así como de los casos exitosos de otras organizaciones nacionales e internacionales; y de las directrices derivadas de organismos internacionales. De esta manera el proyecto se desarrolló empleando un método descriptivo.

Finalmente, la investigación cerró con una serie de lineamientos que a manera de sugerencias, la organización podrá considerar en el momento de implementar Sistemas Integrados de Gestión, referidos a una estrategia multimetodológica que contribuirá a la generación de los resultados esperados.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el diseño del modelo de un Sistema de Gestión Integral aplicable a la empresa ALICO S.A., que contribuya positivamente desde el entorno académico como punto de partida para la vinculación de los aspectos relacionados con la calidad, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional de la organización.



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico y definir las brechas de la situación actual de la empresa en función de las cláusulas enmarcadas en las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007.
- Determinar las estrategias para llevar a cabo la integración de los sistemas de gestión con base en las consideraciones que actualmente se tienen de dichos sistemas por separado en la Empresa, eliminando la duplicidad en la información y mejorando el desempeño de los procesos.
- Establecer las políticas, objetivos, lineamientos e indicadores para el Sistema de Gestión Integral.

3. ALCANCE


El alcance del proyecto está dado por la formulación de un modelo de un Sistema de Gestión Integral, el cual se generó a partir de la información primaria y secundaria encontrada con relación a los aspectos de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional en la organización. Este proyecto es aplicable para los procesos definidos en ALICO S.A., con el fin de involucrar a todos los niveles que la conforman y de esta manera lograr que el modelo sirva como instrumento para llevar a cabo la implementación del sistema cuando lo considere conveniente. El producto de dicho modelo será representado por un Manual del Sistema de Gestión Integral para la compañía.

4. RELACIÓN Y APOORTE A LA COMUNIDAD (EMPRESARIAL, ACADÉMICA Y SOCIAL)

4.1 RELACIÓN Y APOORTE EMPRESARIAL

Es un aporte que permite a las organizaciones en general, y especialmente a ALICO S.A., conocer un modelo para la integración de los sistemas de gestión identificados, con la finalidad de que se acoja a éste en cualquier momento y de esta manera hacer más efectivos sus procesos desde el punto de vista de la calidad, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional para la mejora de su desempeño organizacional.

4.2 RELACIÓN Y APOORTE ACADÉMICO

	<p align="center">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p align="center">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	--	--

Es un aporte académico y profesional debido a que contribuye con el enriquecimiento de nuestro conocimiento al llevar a la práctica la aplicación real de un Sistema de Gestión Integral en una organización, tomando como precedente las experiencias impartidas por los docentes en cada módulo de la especialización.

4.3 RELACIÓN Y APOORTE SOCIAL

Es un aporte social porque el producto resultante será documento de consulta no solo para ALICO S.A. sino para diferentes organizaciones que consideran implementar un Sistema de Gestión Integral; y en general para todas las personas que estén relacionadas de una u otra forma con el tema.

4.4 PRODUCTOS ESPERADOS


El producto esperado como resultado de la ejecución del proyecto es un manual donde se presenta la formulación de un modelo de Sistema de Gestión Integral conforme a los requisitos aportados por las normas NTC ISO9001:2008, NTC ISO14001:2004 y NTC OHSAS18001:2007, la normatividad colombiana aplicable y las prioridades de la organización. Al finalizar el proyecto, se considera también, la publicación de un artículo en una revista científica.

5. MARCO TEÓRICO

La implementación de un Sistema de Gestión Integral permite a la organización demostrar su compromiso hacia todas las partes interesadas en la misma y no solo hacia el cliente, pues un Sistema de Gestión Integral cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional aceptables.

Las organizaciones día a día luchan por ser más competitivas y productivas desde el perfeccionamiento de su gestión. Para ello es necesario tomar un mayor dominio de las actividades, articulando los conocimientos de los empleados y eliminando la duplicidad de los documentos existentes.

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

 <p><i>Soluciones Integrales en Empaques</i></p>	<p align="center">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p align="center">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	--	--

que el marco legislativo obligatorio difiere para cada uno de los campos que se pretenden desarrollar.

La integración de los sistemas de gestión contribuye a organizar, controlar y optimizar los recursos y el tiempo de ejecución de las actividades, garantizando el mejoramiento de los resultados.

Los principales beneficios que produce la búsqueda de un Sistema de Gestión Integral en la empresa son los siguientes: Mejora la eficiencia y efectividad de la organización por la buena adaptación a las necesidades del mercado y mejora las relaciones con los proveedores, al hacerlos partícipes de la filosofía de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional.

Mejora el rendimiento, competencias y el entrenamiento de los miembros de la organización, como individuos y equipo. Mejora la moral y la motivación del personal, por sentirse partícipes y hacedores de la mejora continua de su organización. Mejora las oportunidades laborales, al contar con la certificación de organismos internacionales de validez mundial, satisfaciendo simultáneamente requisitos actuales del mercado.


En la actualidad, las empresas que desean acogerse a éstas normas de gestión, en algunos casos buscan la certificación, simplemente como un requisito de moda que le permite mayor capacidad de negociación con empresas que exigen que sus clientes y proveedores estén certificados, o algunas otras, mejorar sus procesos y acogerse realmente a los estándares de calidad internacionales.

En realidad, la estrategia de las organizaciones es incrementar el compromiso por parte de sus colaboradores en pro de alcanzar la excelencia en el trabajo, aumentar la calidad en términos de eficiencia y eficacia al lograr un alto grado de integración de las variables de la tercera etapa, lo cual incide en el desempeño de la organización con relación a los procesos y a la satisfacción de las partes interesadas.


Por lo tanto, se recomienda el diseño de un sistema de acuerdo con un estándar que incluya las especificaciones para los tres (3) sistemas de forma integrada.

6. METODOLOGÍA

La metodología que se utilizó para llevar a cabo el desarrollo del proyecto consta de tres (3) etapas:

 <p>alico Soluciones Integrales en Empaques</p>	<p>DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p>VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	---	---

- En la primera etapa se aseguró la pertinencia del proyecto. En primer lugar, se analizó la documentación que estructura la política, la visión, las normas legales asociadas a la empresa; y los documentos y estadísticas emitidas, lo cual fue la base para la elaboración del diagnóstico.
- En la segunda etapa o etapa de diagnóstico se realizó un levantamiento de la información de la organización con el fin de conocer la cultura organizacional. Además, las asignaturas de la Especialización Sistemas Integrados de Gestión aportaron conocimiento para la realización del manual. Ver Diagnóstico o Revisión Inicial en **Anexo 1**.
- En la tercera etapa, se concluye con la elaboración de un modelo de manual del Sistema de Gestión Integral para la empresa ALICO S.A., lo que constituye una propuesta para la implementación de este sistema que se desarrolla en el capítulo 2 del trabajo.

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--

CAPÍTULO 2: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ALICO S.A.

INTRODUCCIÓN

Es un reto para ALICO S.A., desarrollar el modelo de un Sistema de Gestión Integral que le permita evolucionar en el mercado y transformarse en una empresa más competitiva; para ello, se requiere del compromiso de la Alta Dirección y de todo el recurso humano con el que cuenta la organización.

Este Manual SGI, será una herramienta articuladora e integradora de los aspectos relacionados con la calidad, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional de los procesos a la estructura administrativa actual de ALICO S.A., bajo los estándares internacionales NTC ISO 9001/2008, NTC ISO 14001/2004 y NTC OHSAS 18001/2007, lo cual contribuirá al desarrollo sostenible y mejora continua.

En este documento se presentan los lineamientos y directrices generales aplicables a la organización, en donde se involucran las medidas de manejo y control de la calidad, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional. Algunas de las medidas son: el manejo de los residuos sólidos, el uso eficiente del agua, el uso eficiente de la energía eléctrica, entre otros.

Lo anterior, permite la incorporación de estas variables en los procesos de producción y de esta forma se materializan acciones concretas en beneficio de la promoción de sus actividades, se aumenta la productividad y la competitividad en el sector, protege el ambiente y por ende, la salud humana.

Este modelo de gestión conducirá a la organización en pro del cumplimiento de los requisitos esenciales para la producción de empaques plásticos flexibles de barrera para el sector industrial, así como a la satisfacción completa de los Clientes y las partes interesadas, garantizando no solo la calidad del producto sino también el mejoramiento de los procesos para prevenir la alteración del ambiente y del bienestar de los interesados.

1. GENERALIDADES

1.1. PROPÓSITO DEL MANUAL

El Manual del Sistema de Gestión Integral de ALICO S.A., ha sido establecido con los siguientes fines primordiales:



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

- Informar a nuestros clientes y demás partes interesadas sobre las actividades que estamos desarrollando para asegurar la calidad en nuestros productos, la prevención y el control de los aspectos e impactos ambientales y de los riesgos y peligros inherentes a la seguridad y salud ocupacional.
- Documentar y comunicar la política integral, procedimientos y requisitos de la empresa, que nos permiten la implementación; verificar y asegurar un Sistema de Gestión Integral eficaz.
- Prever la continuidad del Sistema de Gestión Integral y sus requisitos durante las circunstancias cambiantes.

1.2. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

El Sistema de Gestión Integral está basado en los estándares NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007 y documentado mediante el presente manual. Éste aplica para los procesos definidos en el mapa de procesos de la organización, el cual se encuentra relacionado con la fabricación y comercialización de empaques termoformados y flexibles de barrera para productos alimenticios, industriales, farmacéuticos, químicos, textiles, publicitarios y de aseo en general. El sistema va desde la recepción de la materia prima hasta la entrega al Cliente. Ver Mapa de procesos en **Anexo 2** de este manual.

Este manual aplica para los diez y seis (16) procesos que hacen parte de su red de procesos, siendo cuatro (4) estratégicos, siete (7) misionales y cinco (5) de apoyo, como son:

Proceso Estratégicos.


1. Gestión del Financiera.
2. Gestión de Planeación.
3. Gestión Seguimiento y Control.
4. Gestión de Mejoramiento.

Procesos Misionales.

1. Gestión de Mercadeo y Ventas.
2. Gestión de Normalización y Prerensa.
3. Gestión de Logística.
4. Gestión de Compras.
5. Gestión de Almacén.
6. Gestión de Producción (empaque-termoformado y fundas).
7. Gestión de Distribución.

Proceso de Apoyo.

1. Gestión de Soporte Técnico.

	<p style="text-align: center;">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	---	---

2. Gestión Humana.
3. Gestión de Ingeniería y Mantenimiento.
4. Gestión Tecnológica.
5. Sistema de Gestión (SYSO-SGC-TPM-AMBIENTAL-BPM).

1.3 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

1.3.1 Diseño y Desarrollo (Numeral 7.3)


Los productos fabricados en ALICO S.A, parten de requisitos suministrados por el cliente o preestablecidos, desarrollados y comprobados por la industria del plástico. Dichos productos corresponden a diseños estructurales ya estandarizados para empaques flexibles de barrera.

1.3.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio (Numeral 7.5.2)

En ALICO S.A, a todos los productos se les realiza control, verificación y seguimiento durante las diferentes etapas del proceso, garantizando de esta manera la conformidad de los requisitos antes de enviar el producto al cliente.

1.4 PROCESOS EXTERNOS APLICADOS EN ALICO S.A.

- **División Empaques:** Los procesos contratados externamente para esta división se focalizan en la postura de válvulas. ALICO S.A. suministra a los maquiladores: La maquinaria, la materia prima, los insumos de limpieza y desinfección y las especificaciones para el buen desarrollo del trabajo, haciendo control calidad aleatorio al ingresar a la compañía. Estos maquiladores se evalúan como proveedores.
- **División Termoformado:** Los procesos externos que se realizan en la división de termoformado son acabados o trabajos complementarios en los empaques termoformados (pegar etiquetas, doblar pestañas, cortar y pulir materiales gruesos, perforar, entre otros) cuando la planta tiene una carga de trabajo alta.

	<p style="text-align: center;">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	---	---

1.5 GLOSARIO

El glosario se puede encontrar en el **Anexo 3** de este manual.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 PERFIL DE LA EMPRESA

ALICO S.A., es una empresa privada, fundada en Medellín el 10 de julio de 1981, dirigida especialmente al sector de “Conversión y Transformación de Empaques”; está dedicada a la fabricación y comercialización de empaques especializados para diferentes sectores como el alimenticio, químico, farmacéutico, aseo, textil, construcción e industrial, con estructuras plásticas simples y complejas, cada una de ellas con una aplicación específica que permite empacar cualquier producto.

Cuenta con tres (3) divisiones de producción, a través de las cuales se ofrece un servicio integral a los clientes, éstas son:

División Fundas: centrada en la producción y comercialización de fundas sintéticas y colágeno comestible para embutidos aplicables en los sectores cárnico, lácteo, panadería, pulpas y productos industriales, utilizando tecnología apropiada y ofreciendo impresiones a diez tintas con calidad fotográfica.

División Empaques: produce bolsas y láminas con diferentes características como barreras que contribuyen a la preservación y aumento de la vida útil del producto, selles que dan diferentes formas al empaque mejorando la presentación e impresiones hasta diez tintas con tecnologías aplicadas, que permiten imprimir excelentes fotografías, con una calidad que resalta la marca y las cualidades del producto.

División Termoformado: en ésta se encuentra una amplia gama de empaques semirrígidos, tanto genéricos como exclusivos, dirigidos a todos los sectores de la industria; posee la tecnología para fabricar e imprimir empaques con la forma que los productos y el mercado requiera.

Además de la consolidación de las tres divisiones, se ofrecen diversos productos y opciones que complementan el empaque, tales como: tapas de aluminio, papel separador, mangas termoencogibles, aditamentos, láminas abre fácil, troqueles y formas que garantizan la conservación, practicidad y excelente imagen de los productos de los clientes.



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

Durante los últimos treinta años Alico se ha destacado en el mercado por tener un marco fundamental enfocado al desarrollo de la “pequeña” y “mediana” industria, ofreciendo cantidades mínimas de impresión a precios competitivos que permiten a estos dos tipos de negocio, tener la mejor presentación, y en el caso de aquellos que no cumplen con las cantidades mínimas para el pedido, se brinda un amplio portafolio sin impresión, el cual está al alcance del público en los puntos de venta.

Se brinda a la industria soluciones integrales, innovadoras, versátiles y a la vanguardia de las tendencias mundiales, donde lo primordial es ofrecerles a los clientes productos de excelente calidad a precios competitivos, con un servicio posventa y una asistencia técnica y comercial capacitada, característica que ha permitido la diferenciación y crecer a nivel nacional e internacional. Actualmente se cuenta con quince líneas de mercado, en donde se puede encontrar una solución integral para los empaques:


1. Agroquímica
2. Aseo
3. Café
4. Cárnica
5. Construcción
6. Fruver
7. Gastronomía
8. Laboratorio
9. Lácteos
10. Mascotas
11. Panadería y repostería
12. Polvos y granos
13. Salsas
14. Snacks y congelados
15. Textil

2.2 MISIÓN

ALICO S.A., empresa líder en soluciones integrales de empaques, caracterizada por el mejoramiento continuo, la calidad, la innovación, la productividad y el servicio en todos los niveles de la organización.

Siempre orientados a satisfacer los requerimientos de nuestros clientes y partes interesadas, poniendo a su disposición tecnología, nuevos desarrollos, confiabilidad, responsabilidad, atención oportuna y personalizada.

Estamos comprometidos con nuestros colaboradores a estimular su talento y ofrecerles permanentemente mejores oportunidades de superación y con nuestros accionistas en ofrecerles una rentabilidad adecuada.

	<p style="text-align: center;">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	---	---

2.3 VISIÓN

Alcanzar y mantener altos estándares de productividad, consolidándonos en la mejor alternativa en servicio, innovación, calidad y precio, para pequeños y medianos tirajes en empaques de barrera a nivel nacional y ser reconocida como una de las mejores de Latinoamérica en el ámbito internacional; comprometidos con la seguridad industrial, el cuidado del ambiente, la ética en cada una de nuestras acciones y cultivando los valores en nuestros empleados.

2.4 ORGANIGRAMA

El organigrama del Sistema de Gestión Integral es un documento de referencia para información del lector, no es de carácter auditable. Se puede observar en el **Anexo 4** del presente manual.

2.5 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

De acuerdo con la política y los objetivos integrales, la organización se compromete a brindar el total respaldo al desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral, según los lineamientos de las Normas Internacionales NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007.

La dirección se compromete a facilitar los recursos humanos, técnicos y económicos para su puesta en marcha, mantenimiento, mejoramiento continuo, implementación y solicitar su aplicación y cumplimiento.

La dirección se compromete a nombrar y mantener un responsable del Sistema de Gestión Integral, el cual será el encargado de la planeación, control y seguimiento de las actividades que conduzcan al logro de las metas y los objetivos expuestos en la política del SGI.

2.5 POLÍTICA INTEGRAL

ALICO S.A es una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de empaques de barrera flexible y termo formados para el sector industrial, comprometida con todos sus colaboradores mediante su política integral, a:



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

1. Dar cumplimiento a los requisitos legales asociados y aplicables en materia de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional.
2. Garantizar la efectividad del mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de las necesidades del Cliente y de las demás partes interesadas.
3. Prevenir la contaminación a través de la ejecución de procesos limpios y amigables con el ambiente.
4. Brindar adecuadas condiciones de trabajo para el personal y demás partes interesadas para prevenir accidentes e incidentes y enfermedades de origen laboral, así como riesgos de cualquier tipo.

Esta política integral será divulgada, actualizada y comunicada a todas las partes interesadas de la organización de manera permanente y continua.

2.6 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

De igual manera se definieron los objetivos del Sistema de Gestión Integral mediante los cuales se mide el cumplimiento a la aplicación de la política integral y sirven para evidenciar el mejoramiento:

1. Lograr un alto nivel de aceptación del producto por parte del Cliente y demás partes interesadas, atendiendo de manera oportuna las quejas y reclamos.
2. Mejorar continuamente la efectividad del SGI.
3. Cumplir los requisitos legales aplicables a los procesos.
4. Minimizar los impactos ambientales significativos que pueden generarse como consecuencia de las actividades desarrolladas por la organización.
5. Realizar un adecuado manejo de los residuos resultantes de la actividad, ya sean aprovechables, ordinarios o peligrosos.
6. Dar cumplimiento al Plan de Formación de la organización en los temas relacionados con las buenas prácticas ambientales, de seguridad y salud ocupacional.
7. Eliminar o minimizar los riesgos de salud y seguridad asociados a las actividades ejecutadas y a los que puedan estar expuestos el personal y otras partes interesadas.

3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

En ALICO S.A., se busca implementar un SGI que tiene como prioridad la mejora continua, la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas, el cuidado del ambiente, la prevención de los riesgos del grupo humano y el cuidado de la salud de los trabajadores. En éste se ha definido la política y los objetivos integrales, e igualmente se han identificado los procesos que inciden directamente con el desarrollo de las actividades que permiten cumplir los requisitos reglamentarios y exigidos por las partes interesadas, directrices necesarias para satisfacer y superar sus expectativas, necesidades y mejorar continuamente, lo cual se visualiza en la **Figura 1**.

PLANEAR

- ✓ Planes de Calidad, Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.
- ✓ Objetivos del Sistema de Gestión Integral
- ✓ Estándares de procesos de maquinaria.

HACER

- ✓ Caracterización de los procesos.
- ✓ Procedimientos.
- ✓ Instructivos.
- ✓ Matrices




ACTUAR

- ✓ Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- ✓ Planes de Acción.
- ✓ Revisión por la dirección.

VERIFICAR

- ✓ Indicadores de Gestión Integral
- ✓ Aplicación de Planes de Calidad, Ambiental, Seguridad y salud ocupacional
- ✓ Auditorías Internas.
- ✓ Auditorías Externas.

Figura 1. Estructura del Sistema de Gestión Integral

 <p>alico Soluciones Integrales en Empaques</p>	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--

3.1 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


En el Sistema de Gestión Integral, se cuenta con registros que permiten evidenciar y aplicar, la planificación, ejecución y verificación de los procesos e igualmente se tienen herramientas que facilitan la toma de acciones para evidenciar las mejoras y la interrelación entre los procesos, observándose en la **Tabla N°1. Matriz de Planificación e Interrelación de Procesos.**

Tabla N°1. Matriz de Planificación e Interrelación de Procesos

NTC ISO 9001:2008	NTC ISO 14001:2004	NTC OHSAS 18001:2007	Nombre Procedimiento
4.2.3	4.4.5	4.4.5	Procedimiento para control de documentos.
4.2.4	4.5.4	4.5.4	Procedimiento para control de registros.
8.2.2	4.5.5	4.5.5	Procedimiento para Auditorías Internas del SGI
8.3	4.5.3.2	4.5.3	Control del Producto No Conforme
8.5.2-3	4.5.3	4.5.3.2	Procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas.
	4.3.2, 4.5.2	4.3.2, 4.5.2	Procedimiento de Requisitos Legales.
5.5.3	4.4.3	4.4.3	Comunicación, participación y consulta.
	4.3.1	4.3.1	Procedimiento para la Identificación de aspectos e impactos, peligros y valoración de riesgos y determinación de los controles.
		4.3.3	Sistemas de vigilancia epidemiológica y programas de gestión.
7.1, 7.2, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6	4.4.6	4.4.6	Procedimientos de Control Operacional
	4.4.7	4.4.7	Procedimientos para el manejo de emergencias
8.2	4.5.1	4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño
		4.5.3	Investigación de incidentes

3.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección se compromete a nombrar un responsable del Sistema de Gestión Integral, el cual será el encargado de la planeación, control y seguimiento de las actividades de los sistemas que conduzcan al logro de las metas y objetivos expuestos en la política del SGI. Además, contará con el apoyo de un equipo

 <p>alico Soluciones Integrales en Empaques</p>	<p align="center">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p align="center">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	--	--

de colaboradores, los cuales tienen la función de coordinar y llevar a cabo dichas actividades, asimismo, los líderes de cada proceso deben acoger y trabajar por el SGI teniendo en cuenta el ciclo de PHVA desarrollado por la organización para cada proceso.

4. COMUNICACIÓN

4.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Para llevar a cabo la comunicación interna se realizan reuniones para el mejoramiento del SGI, donde se pueda lograr la participación y el aporte del personal involucrado con el fin de resolver dificultades. Los mecanismos utilizados para la comunicación entre las partes interesadas son:


- Reuniones mensuales de seguimiento y evaluación con el Comité de Gestión Integral.
- Reuniones con las personas responsables de la implementación de aspectos nuevos y de su divulgación con el Responsable del SGI o la Gerencia cuando se considere necesario.
- Reuniones semanales de grupos primarios.
- Inducciones semanales para el personal contratista.
- Distribución de material didáctico acerca del SGI para el personal (folletos, cartillas, plegables, etc.)
- Información publicada en cartelera a la que tiene acceso todo el personal de la organización, incluyendo contratistas, clientes, proveedores, visitantes, etc.
- Sugerencias, inconformidades y reclamos se diligencian en el formato para tal fin y se depositan en el buzón.
- Información clara transmitida a través de correo electrónico e Intranet.

4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

En cuanto a las comunicaciones externas, el responsable de cada sistema de gestión es quien se encarga de la llegada y/o emisión de éstas, desde o hacia la organización. Se debe tener en cuenta que el Representante Legal verifica y aprueba el contenido de las mismas. Si es necesario la comunicación se divulga o se implementa.

Para llevar a cabo tanto las comunicaciones internas como externas se pueden utilizar los siguientes medios:

- Oficios y comunicados.

 <p>Soluciones Integrales en Empaques</p>	<p align="center">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p align="center">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
--	--	--

- Correo electrónico e Intranet.
- Registros de las actas de comité.
- Registros del buzón.
- Encuestas.

4.3 PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

El personal en general, incluyendo a los contratistas participa en el enriquecimiento del SGI de la organización, contribuyendo con su conocimiento y experiencia en actividades tales como:

- Detección o identificación de temas para la formación y capacitación del personal.
- Temas relacionados con la política y los objetivos del SGI.

La participación del personal en la construcción/actualización del SGI se hace a través del envío de correos electrónicos por Intranet o al buzón dispuesto para este fin. El responsable del SGI y su equipo de trabajo realizarán la lectura de estas comunicaciones y se llevarán a consulta las de mayor relevancia a las reuniones periódicas con la Gerencia; además, debe informar a los trabajadores acerca de los acuerdos que se realicen.


Se llevarán a cabo actividades de consulta a las diferentes partes interesadas cuando sea necesario fortalecer los aspectos referentes a la Gestión Integral.

Esta labor se puede desarrollar mediante el uso de oficios, comunicados, correos electrónicos, y encuestas según a quien se dirija dicha consulta.

En la **Tabla N°2**, se presentan algunos mecanismos de comunicación utilizados en la organización, de los cuales se generan registros:

Tabla N°2. Mecanismos de Comunicación

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN			
Mecanismo	Frecuencia	Responsable	Tipo de Información
Intranet	Todo el tiempo	Coordinador Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Información de interés para toda la empresa.
Red Interna, diferentes bases de datos	Todo el tiempo	Coordinador SGI	<ul style="list-style-type: none"> • No Conformidades que generan acciones correctivas, preventivas y de mejora.
Inducción y Reinducción	Al ingresar personal nuevo y programaciones anuales	Director de Gestión Humana Coordinadores de Procesos Coordinadores que lideran el SGI	<ul style="list-style-type: none"> • Información estratégica, actividad económica de la empresa, aspectos ambientales, seguridad y salud ocupacional, calidad, entre otros. Registro de Inducción y Entrenamiento.

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN			
Mecanismo	Frecuencia	Responsable	Tipo de Información
Evaluación de Desempeño	Cada año	Directivos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de objetivos, debilidades, fortalezas, oportunidades de mejora. Registro de Evaluación del Desempeño.
Correo Interno	Todo el Tiempo	Todo el personal	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de Auditorias, resultados de revisión gerencial, seguimiento de actividades, planificación de los trabajos. Información del SGI.
Grupos Primarios	Mínimo una vez al mes atrás	Director de área (Coordinador asignado)	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos de área y seguimientos. Cambios mejoras Solución de problemas. Proyecciones. Temas generales de cada proceso. Anexo 5. Registro Acta de Comité.
Carteleras	Todo el Tiempo	Delegado de cada área	<ul style="list-style-type: none"> Información general de la empresa. Resultados de indicadores de gestión.
Comité de Mantenimiento	Mínimo una vez por semana	Directores de Mantenimiento y Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> Problemas y necesidades de intervención en las plantas de producción en el tema de mantenimiento. Registro Acta de Comité.
Comité de Indicadores	Mínimo una vez al mes	Coordinador SGI	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas y preventivas, objetivos de calidad, oportunidades de mejora, temas relacionados con el SGI. Registro Acta de Comité.
Comité Gerencia	Mínimo una vez por semana	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias administrativas encaminadas al aumento de la rentabilidad y de ventas. Revisión de los resultados mensuales. Análisis de nuevas inversiones. Apoyo y seguimiento a los proyectos. Registro Acta de Comité.

5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección realiza la revisión anual del Sistema de Gestión Integral en función de la calidad, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional, con el objeto de asegurar su aplicabilidad, adecuación, eficacia y cumplimiento.



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

La revisión por la dirección del Sistema de Gestión Integral de ALICO S.A., incluye como información de entrada los siguientes elementos:

1. El análisis de los resultados de las auditorías internas y externas realizadas al Sistema de Gestión Integral.
2. La evaluación de cumplimiento de los requisitos legales, ambientales, de seguridad y salud ocupacional.
3. La retroalimentación del cliente y de las partes interesadas.
4. La comunicación interna y externa.
5. El cumplimiento de los objetivos y metas asociadas al SGI.
6. El desempeño de los procesos y conformidad del servicio prestados. Verificar el estado de los programas de gestión en materia de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional.
7. El estado de las acciones correctivas y preventivas, monitoreo y medición de desempeño, verificación de estado de indicadores de gestión. Verificación del nivel de satisfacción de los clientes.
8. El avance y resultados logrados con los planes de acción decididos en revisiones previas; los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integral y los pendientes de las revisiones anteriores.
9. Sugerencias para la mejora continua para el próximo ciclo.

Como resultado de esta revisión, la Dirección emite un informe donde se indican las decisiones y acciones de mejora propuestas para ajustar el Sistema de Gestión Integral y recursos monetarios de personas, otorgados. Las salidas corresponden a:

1. La definición de cambios en el SGI (política objetivos y metas y asignación de recursos para programas de mejora).
2. Los cambios en la organización (físicos, humanos y financieros).


6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

ALICO S.A. determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Establecer, implementar y mantener el SGI y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En la revisión del SGI ejecutada por parte de la dirección cada año, la Gerencia define y asigna los recursos necesarios de acuerdo con el análisis que se realiza del informe de cada proceso. En este informe se incluyen las necesidades identificadas por el Jefe de Área con relación a recursos

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--

humanos, materiales, infraestructura, tecnología, recursos financieros, ambiente, seguridad y salud ocupacional.

6.2 RECURSOS HUMANOS


6.2.1 Generalidades

ALICO S.A., se asegura de que el personal que realice trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional sea competente, considerando su educación, formación, habilidades y experiencia, por lo tanto, propone herramientas para que éste cumpla con los requisitos necesarios para la ejecución integral de los procesos mediante la implementación del **“Procedimiento para procesos de formación, inducción y entrenamiento”** y sus registros asociados.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y capacitación

En ALICO S.A.:

- a) Se ha determinado la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional.
- b) Se proporciona la capacitación necesaria para alcanzar las competencias requeridas. **“Registro Necesidad de Formación”**.
- c) Se evalúa la efectividad de la capacitación desarrollada por parte de los jefes directos; se reforzará el entrenamiento en caso de ser necesario. **“Registro Evaluación para mejorar programa de capacitación”**.
- d) Se toman las medidas necesarias para asegurar que el personal se concientice de:
 1. La pertinencia e importancia de las actividades que ejecuta y la manera cómo contribuyen al logro de los objetivos en materia de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional. **“Registro de Inducción y Entrenamiento”**.
 2. La importancia de la conformidad con la Política Integrada, los procedimientos y requisitos del Sistema de Gestión Integral, incluyendo los relacionados con la preparación y respuesta ante emergencias, los aspectos ambientales significativos, los riesgos reales y potenciales asociados a su trabajo. **“Registro de Inducción y Entrenamiento”**.
- e) Se conservan los registros de educación, capacitación, habilidades adquiridas y experiencia del personal. **“Registro Asistencia a Capacitación”**.

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--

f) Anualmente, el Gerente, los Líderes de Proceso y Coordinadores de las diferentes áreas, se encargan de evaluar el desempeño del personal que tienen a cargo. “**Registro Evaluación de Desempeño**”.

g) La **Gerencia General y/o Financiera** es responsable de aprobar los programas de capacitación y asignar el presupuesto para llevarlos a cabo según las posibilidades de la organización.

- Es responsabilidad de los **Líderes de Proceso**, velar porque el personal que está a su cargo, asista a las capacitaciones programadas por la empresa.
- Es responsabilidad del **Director de Gestión Humana**, de los **Coordinadores del SGI** y del **Responsable por la Dirección**, realizar la elaboración de los programas de formación a partir de las necesidades del personal de la organización y de los aportes realizados por las demás partes interesadas, además, velar porque se cumpla todo lo establecido en este procedimiento, en cuanto a procesos de Formación, Inducción, Re inducción y Entrenamiento.


Los siguientes documentos y procedimientos hacen parte del numeral 6.2.2:

- Procedimiento de Formación, Inducción y Entrenamiento.
- Plan de Formación.
- Reclutamiento de vinculación y desvinculación del personal.
- Retroalimentación de desempeño.
- Registro de Inducción y Entrenamiento.
- Evaluación de desempeño
- Requisitos de Ingreso.
- Visita domiciliaria.
- Entrevista de selección.
- Necesidad de Formación.
- Entrevista localizada.
- Manual de Inducción ALICO.

6.3 INFRAESTRUCTURA

ALICO S.A. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto, la disminución del deterioro ambiental y el mejoramiento de la calidad de vida del personal. La infraestructura incluye, entre otros:

- a) Oficinas para el personal administrativo;
- b) Áreas de trabajo y zonas de producción;
- c) Maquinaria y equipos para la fabricación del producto;
- d) Equipos computacionales, sistemas informáticos y de comunicación;
- e) Zona de descanso y comedor;

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	---	--

- f) Zonas verdes;
- g) Maquiladores externos (casas).

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

ALICO S.A., determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para el desarrollo y ejecución de las actividades de la organización, para el logro de la conformidad con los requisitos establecidos por el cliente, el ambiente, el bienestar y la salud del personal, contratistas y visitantes. En ALICO S.A. se realiza el control a las condiciones físicas tales como ruido, temperatura e iluminación, control microbiológico donde se garantiza la inocuidad de los empaques con la implementación de las normas BPM (ver matrices de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional).


7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

ALICO S.A., ha identificado y desarrollado procesos operativos que garantizan el cumplimiento de los requisitos aplicables al Sistema de Gestión Integral y a los exigidos por los Clientes; asimismo, ha establecido procedimientos que permiten llevar a cabo estos procesos de manera planificada y controlada en un lenguaje simple y de fácil comprensión para las partes interesadas con el fin de que se familiaricen con el manejo adecuado de las variables calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional que intervienen en cada uno de éstos.

Durante la planificación de la fabricación de los productos, ALICO S.A. ha establecido:

- a) Los objetivos integrales para los productos ofrecidos.
- b) Los requisitos establecidos por el Cliente y demás partes interesadas.
- c) Los procesos, la documentación requerida y los recursos necesarios para el desarrollo integral de los productos.
- d) Las actividades de monitoreo, inspección y ensayo correspondientes para el desarrollo de los productos solicitados, así como los criterios de aceptación de éstos.
- e) Los registros necesarios para suministrar evidencia de que los procesos de elaboración de los productos cumplen con los requisitos en todas las etapas.

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--

En cada uno de los procedimientos de control operacional se ha asignado la responsabilidad de ejecutar lo establecido y mantener los procesos bajo control de uno o varios responsables. **“Procedimiento para manejo de sustancias químicas”**; **“Procedimiento para visitantes”**; entre otros.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON LAS PARTES INTERESADAS

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

ALICO S.A., determina y controla los requisitos aplicables a su organización, tanto los de tipo legal y normativo, como los presentados por el Cliente y las partes interesadas.

Con la aplicación del **Procedimiento de Requisitos Legales** de la organización se busca garantizar la existencia y funcionamiento de mecanismos que permitan mantenerlos, identificados y controlados.


Ante las solicitudes realizadas por sus Clientes y partes interesadas, ALICO S.A. establece:

- a) Los requisitos especificados, incluyendo los requisitos de entrega y posteriores a la realización del producto.
- b) Los requisitos no establecidos pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios en materia ambiental y de prevención de riesgos, aplicable al desarrollo del producto.
- d) Los requisitos adicionales determinados por ALICO S.A., cuando sea necesario.

7.2.2 Aspectos ambientales, riesgos y peligros, requisitos legales y otros requisitos

Se establecen, implementan y mantienen procedimientos documentados para:

- a) Identificar los aspectos ambientales de las actividades ejecutadas, de los productos que puede controlar y aquellos sobre los que puede influir dentro del alcance definido del Sistema de Gestión Integral, teniendo en cuenta las actividades, productos y servicios nuevos o modificados.
- b) Valorar los aspectos para determinar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el ambiente y determinar los controles o programas necesarios.

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--

- c) Identificar permanentemente los peligros, valorar los riesgos y determinar los controles necesarios.
- d) Identificar los requisitos legales aplicables a ALICO S.A., y otros requisitos que la organización suscriba aplicables a las actividades y servicios. Así como, verificar mensualmente el estado de su cumplimiento y registrar el resultado de dicha verificación.

ALICO S.A., se asegura de conservar y actualizar la información referente a aspectos e impactos ambientales, peligros y riesgos asociados a sus actividades mediante su identificación mediante instrumentos tales como: **“Matriz de Identificación y Valoración de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos”**; **“Matriz de Riesgos y Peligros”**, **“Matriz de Calidad”**, **“Matriz de Requisitos Legales Ambientales”**, **“Matriz de Requisitos Legales de Calidad”** y **“Matriz de Requisitos Legales de Seguridad y Salud Ocupacional”**. Ver matrices en **Anexo 6** de este manual.


7.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Previo a la aceptación de una solicitud o contrato de un Cliente, ALICO S.A. revisa todos los requisitos relacionados con el producto, involucrando las variables de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional para asegurarse de que:

- a) Los requisitos del producto, incluyendo, la interacción con el ambiente y las personas están definidos y documentados.
- b) Las diferencias existentes entre los requisitos del pedido están resueltas y expresadas previamente.
- c) ALICO S.A. tiene la capacidad requerida para cumplir con los requisitos definidos.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Requisito excluido en numeral 1.3.1

	<p style="text-align: center;">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	---	---

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

Para asegurar que el producto o servicio adquirido por la organización cumpla con los requisitos especificados, no afecte la calidad, el ambiente, la seguridad y la salud ocupacional, se cuenta con procedimientos que permiten aplicar controles a proveedores y contratistas.

ALICO S.A., evalúa y selecciona sus prestadores de servicio y proveedores en función de la capacidad que presentan para proporcionar productos y servicios de acuerdo con los requisitos planteados en la documentación de compra. Se han determinado y documentado los criterios para su selección, evaluación y re-evaluación. Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de toda acción necesaria que se derive de las mismas.

7.4.2 Información de las compras

Los pedidos de compra contienen los datos que describen claramente los servicios adquiridos, incluyendo, cuando es aplicable:

- a) Requisitos para la aprobación del servicio, recepción de los servicios o productos, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos requeridos por el Sistema de Gestión Integral de ALICO S.A.

Los pedidos de compra son revisados y aprobados antes de comunicarle al proveedor o prestador de servicios, para asegurar que son adecuados a los requisitos especificados.

7.4.3 Verificación de los servicios y productos comprados

ALICO S.A., ha establecido e implementado la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el servicio contratado o producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados que involucran las variables de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional de las partes interesadas. **“Procedimiento Selección y Evaluación de proveedores y Subcontratistas”, “Formato para evaluación de proveedores”.**

8. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

La medición del proceso se realiza por medio de los objetivos del SGI y el control se ejecuta por medio de auditorías internas a cada uno de los procesos de la organización, que se desarrollan a partir de la verificación del cumplimiento de los programas de gestión, los procedimientos y los instructivos ligados al sistema, que es donde se establecen las directrices establecidas en este manual. En la **Tabla N°3** se presentan los indicadores, metas y programas concebidos para el SGI:

Tabla N°3. Medición y Seguimiento del SGI

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
OBJETIVO	META	INDICADOR	SIGNIFICADO	PROGRAMAS
Lograr un alto nivel de aceptación del producto por parte del Cliente y demás partes interesadas atendiendo de manera oportuna las quejas y reclamos.	Conocer anualmente mediante la encuesta de satisfacción, las fortalezas y debilidades con el fin de mejorar e incrementar la satisfacción de los Clientes y partes interesadas	Porcentaje Satisfacción del Cliente y partes interesadas	Clientes y partes interesadas satisfechos/clientes y partes interesadas insatisfechos	Registro de PQR. Seguimiento de quejas abiertas – pendientes por cerrar – cerradas. Programa de reclamos y devoluciones con base al cumplimiento de requisitos legales y organizacionales.
	Atender máximo en cinco (5) días, el 100% de las quejas y/o reclamos generados por el Cliente y las partes interesadas	Porcentaje de Quejas y Reclamos atendidas	No. Quejas atendidas/No. Quejas totales	
Mejorar continuamente la efectividad del SGI	Lograr el cumplimiento total de los objetivos del SGI y del Plan de Desarrollo Institucional en un plazo de seis (6) meses.	Porcentaje de cumplimiento de la meta de los indicadores del Plan de Desarrollo Institucional y los objetivos del SGI de eficacia, eficiencia y efectividad.	Actividades realizadas/actividades esperadas	
Cumplir los requisitos legales aplicables a los procesos.	Verificar mensualmente el cumplimiento del 100% de los requisitos legales	Porcentaje Cumplimiento Requisitos Legales.	Σ Cumplimiento Requisitos/ Σ Cumplimiento aplicables	Programa de Manejo y Control de Emisiones Atmosféricas. Programa de Manejo de Aguas



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**


MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
OBJETIVO	META	INDICADOR	SIGNIFICADO	PROGRAMAS
	asociados.			Residuales. Programa de Manejo Residuos Sólidos Ordinarios, Aprovechables y Peligrosos. Programa para el consumo racional de agua y energía. Seguimiento y verificación de las normas ambientales aplicables a la organización. Programa de Salud Ocupacional o Sistema de Gestión de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 1562/2012).
Minimizar los impactos ambientales significativos que pueden generarse como consecuencia de las actividades desarrolladas por la organización.	Disminuir trimestralmente en un 5%, la generación de impactos ambientales significativos asociados al proceso de impresión con respecto al año anterior.	Cumplimiento de los valores permisibles conforme a la normatividad ambiental vigente en los componentes agua, aire y suelo	Valores mediciones ambientales \leq Valores permisibles por norma	Programa de Manejo y Control de Emisiones Atmosféricas. Programa de Manejo de Aguas Residuales. Programa de Manejo Residuos Sólidos Ordinarios, Aprovechables y Peligrosos. Plan de Emergencias.
Realizar un adecuado manejo de los residuos resultantes de la actividad, ya sean aprovechables, ordinarios o peligrosos.	Aprovechar mensualmente en un 100% los residuos reciclables generados.	Porcentaje de Aprovechamiento de los Residuos Reciclables.	Cantidad de Residuos Reciclables/Cantidad Total de Residuos	Programa de Manejo Residuos Sólidos Ordinarios, Aprovechables y Peligrosos
	Reducir trimestralmente el consumo de agua en los procesos operativos y administrativos en un 10% con relación a los consumos.	Porcentaje de consumo de agua por proceso	Consumo de agua/proceso/ Consumo total de agua	Programa para el consumo racional de agua y energía. Seguimiento y verificación de las normas ambientales



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO
S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO
ORGANIZACIONAL**


**VIGENCIA:
DICIEMBRE/2013
VERSIÓN: 5**

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
OBJETIVO	META	INDICADOR	SIGNIFICADO	PROGRAMAS
	Reducir trimestralmente el consumo de energía en los procesos operativos y administrativos en un 5% con relación a los consumos.	Porcentaje de consumo de energía por proceso	Consumo de energía/proceso/Consumo total de energía	aplicables a la organización.
Dar cumplimiento al Plan de Formación de la organización en los temas relacionados con las buenas prácticas ambientales, de seguridad y salud ocupacional.	Cumplir mensualmente con el 100% de las actividades asociadas al Plan de Formación de la organización.	Porcentaje cumplimiento del Plan de Formación en los temas relacionados con SGI	No. capacitaciones ejecutadas/No. capacitaciones programadas No. personas asistentes/ No. total de empleados	Programa de capacitación y sensibilización.
Eliminar o minimizar los riesgos de salud y seguridad asociados a las actividades ejecutadas y a los que puedan estar expuestos el personal y otras partes interesadas.	Alcanzar mensualmente un porcentaje de ausentismo, tendiente a cero con relación al período anterior.	Ausentismo por incidentes Ausentismo por enfermedad general (EG)	No. de incidentes incapacitantes/No. total de expuestos. No. de incapacidades por EG/No. total de trabajadores	Programa de Salud Ocupacional o Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 1562/2012).

 <p>alico Soluciones Integrales en Empaques</p>	<p align="center">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p align="center">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	--	--


9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El diseño del SGI expresado e impulsado por la alta dirección, que comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar la política establecida, permite obtener mejoras significativas en la organización.
- Un Sistema de Gestión Integrado (SGI), posibilita y simplifica la implantación de un único sistema de gestión, procurando una mayor participación de las partes interesadas, alcanzando mayores logros de los objetivos propuestos, aumentando la competitividad de la empresa, mejorando la confianza de los clientes y, en consecuencia, enriqueciendo la imagen y el éxito empresarial.
- Este trabajo deja ver que la Empresa ALICO S.A., tiene al interior de su administración conceptos claros y buenas intenciones en relación con la calidad, el cuidado ambiental, la seguridad y la salud ocupacional, considerando que han sido proactivos con este tema de manera directa desde la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual reafirma que “si existe el compromiso”.
- El diagnóstico muestra que se debe profundizar en el Sistema de Gestión Ambiental y en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, en contraste con las normas NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007, respectivamente, para llegar a implementar los tres (3) sistemas integralmente. Sin embargo, para que el desarrollo de la implementación del SGI tenga éxito en la organización se deberían tener en cuenta estas recomendaciones generales.
- Es fundamental que la organización disponga de recursos humanos, físicos y financieros que permitan la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- Para permitir la continuidad en el proceso de creación de conciencia en materia de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional, la alta dirección debe motivar permanentemente a todos los miembros de la organización, invitándolos a ser partícipes de sus procesos de educación y

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--


entrenamiento en los temas relacionados con la integración de los sistemas e incorporarlos en los criterios de selección del personal.

- Considerando los resultados del diagnóstico o revisión inicial realizada para conocer el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO9001, NTC ISO14001 y NTC OHSAS 18001 en los sistemas de gestión de ALICO S.A., se pudo evidenciar como fortaleza, el trabajo desarrollado a partir de los temas asociados con los requisitos de dichas normas durante los últimos años. Otro punto a favor, es que la organización cuenta con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) certificado bajo la norma NTC ISO9001:2008, el cual contribuye con la experiencia obtenida para lograr la implementación de un Sistema de Gestión Integral a futuro, siendo el pilar de los tres (3) sistemas de gestión.
- En primera instancia, el SGC presenta mayores avances, cumpliendo el 86% de los requisitos de la norma NTC ISO9001. Los mejores puntajes se observan en los requisitos relacionados con el compromiso, la planificación, las compras y el análisis de datos; los demás porcentajes se clasifican en un cumplimiento parcial, el cual puede mejorar si se articulan armónicamente las diferentes áreas de la organización.
- En cuanto al Sistema de Gestión Ambiental (SGA), el cumplimiento de los requisitos está dado por un 25%, donde se observó que los numerales relacionados con los requisitos legales no se encuentran documentados e implementados bajo la norma NTC ISO14001. También, se evidenció que los requisitos tales como control de documentos y control operacional no están documentados según el diagnóstico pero se concluye que pueden implementarse fácilmente al incorporar la variable ambiental a los procesos definidos por la organización en el SGC.
- En el diagnóstico del SGA, se observó también, que a pesar de tener los aspectos ambientales significativos identificados, la organización solo contaba con un documento en construcción que aún no estaba valorado; igualmente con la matriz legal ambiental.
- Se observó el cumplimiento de los requisitos de la NTC OHSAS 18001 de un 28% por parte de la organización. Es importante resaltar que el control operacional ha incluido en mayor medida los aspectos relacionados con los riesgos y peligros asociados a los procesos. El tema de participación y

	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--


consulta obtuvo un resultado del 42% de los porcentajes individuales sin encontrarse documentado en el SGS&SO.

- Actualmente, la organización se encuentra en proceso de implementación tanto del SGA como del SGS&SO, para ello ha venido adquiriendo personal competente para que contribuya con el mejoramiento de las falencias evidenciadas. Poco a poco, la organización se ha comprometido con la consecución de su nuevo objetivo que se traduce en la integración de los sistemas de gestión; es así como ha implementado y divulgado la política integral.
- Este trabajo tuvo como resultado un modelo de Manual de Sistema de Gestión Integral y la propuesta de las matrices de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, de riesgos y peligros y de calidad para dar cumplimiento a las normas NTC ISO9001, NTC ISO14001 y NTC OHSAS 18001, así como las matrices de requisitos legales y el procedimiento de comunicaciones que incluye el tema de participación y consulta.
- La organización debe garantizar que los interesados conozcan los requisitos reglamentarios, normas internas, políticas y objetivos de la organización, así como los resultados de monitoreos, auditorías y revisiones con el fin de que contribuyan en el mejoramiento continuo del sistema y finalmente de la misma.
- ALICO S.A. debe establecer planes y procedimientos de respuesta ante emergencias para asegurar que existan medidas oportunas y adecuadas en la medida que ocurran eventos inesperados.
- Es necesario que ALICO S.A., busque la integración de los sistemas de gestión, como punto de partida racional para el manejo de los procesos y las funciones en pro de que no se genere duplicidad en la información y se maneje un mismo lenguaje, tal es el caso de los procesos relacionados con Recursos Humanos, Sistemas de Información, Comunicaciones, Metrología, Auditoría, Mejora Continua, Documentación y Mantenimiento e Infraestructura.
- Para las diferentes personas que conforman la organización es mejor hablar de una sola red de procesos, de un solo manual, de una sola caracterización para cada proceso; en donde ligado a su secuencia de

 <p>alico Soluciones Integrales en Empaques</p>	<p align="center">DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p align="center">VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	--	--

actividad básica, se haga referencia a los documentos adicionales que sustente la definición de aspectos particulares del proceso.

- Se considera que trabajar bajo un enfoque de procesos es el camino más sencillo para integrar los sistemas de gestión de una organización o bien, para dejar preparados los vínculos que van a facilitar su configuración articulada.
- Se debe tener en cuenta que cuando se desarrollan sistemas de gestión independientes, se duplican esfuerzos y se da un mensaje errado a los diferentes miembros de la organización, por lo tanto, es conveniente realizar la integración de los sistemas de gestión.
- En definitiva, la principal recomendación que se genera a partir de este diagnóstico, es la implementación del Sistema de Gestión Integral con base en las normas NTC 9001, NTC ISO 14001 y OHSAS18001 por todos los beneficios socio ambientales y económicos que esto representa para el crecimiento integral de la Empresa.
- La puesta en marcha del Sistema de Gestión Integral en ALICO S.A, contribuirá a fortalecer la disposición positiva de directivas y empleados, a mejorar continuamente los procesos de producción de empaques flexibles, disminuyendo considerablemente los impactos negativos al ambiente y contribuyendo positivamente con el bienestar de los interesados.
- El presente trabajo ha tratado de aclarar los principales elementos que hacen efectiva la implantación de los Sistemas Integrados de Gestión. Esto incluye el análisis de las razones iniciales que han impulsado a la organización a realizar la implantación de un SIG.
- Para profundizar en el modelo de sistema de gestión que se ha propuesto, se debe tener en cuenta un nivel global de integración y los factores individuales, así como la manera en la que se ha realizado la misma; en este caso a través de un enfoque por procesos, lo cual representa mayor efectividad debido a que facilita un posterior proceso de integración con los sistemas de ambiente, seguridad y salud ocupacional.
- En general, la implantación de un SGI ha condicionado un aumento de valor para las empresas, ha facilitado los procesos de evaluación y auditorías de

 <i>Soluciones Integrales en Empaques</i>	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL	VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5
---	--	--

un SGI, ha eliminado parte del trámite existente y ha mejorado los métodos internos de gestión así como su imagen.

10. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

(AGUDELO & ESCOBAR, 2006)

(AMORES, GARCÍA, & BORNAY, 2002)

(ATEHORTUA, BUSTAMANTE, & VALENCIA, 2008)

(CARBALLO PIÑÓN , 2013)

(CARMONA & RIVAS, 2010)

(CUATRECASAS, 2005)

(DÍAZ, 2010)

(GONZÁLEZ ÁLVAREZ & TORRES ESTÉVEZ , 2012)

(GUZMAN VILLAVICENCIO & DIAZ ROSELL, 2010)


(HERAS, BERNARDO, & CASADESUS, 2007)

(HERNÁNDEZ & FERNÁNDEZ, 2010)

(HERNÁNDEZ & ISAAC , 2007)

(HERRERA MEJÍA & MONTERO MARTÍNEZ, 2008)

(LÓPEZ, 2009)

 <p>alico Soluciones Integrales en Empaques</p>	<p>DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL APLICABLE A LA EMPRESA ALICO S.A. PARA SU FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL</p>	<p>VIGENCIA: DICIEMBRE/2013 VERSIÓN: 5</p>
---	---	---

(ICONTEC, NORMA NTC ISO9001, 2008)

(ICONTEC, NORMA NTC ISO14001, 2004)

(ICONTEC, Norma NTC OHSAS 18001, 2007)

(ICONTEC, NORMA NTC-ISO 19011, 2002)

(MARTÍNEZ , AGÜERO, PENABAD, & MONTERO, 2011)

(MINISTERIO DE AMBIENTE, 2004)

(PÉREZ GARCÍA , ESCORIZA MARTÍNEZ , & MARTÍNEZ LLEBREZ , 2009)

(PEREZ, 2010)

(RIASCOS, 2011)

(ROMERO, 2011)

(RIASCOS, GIRALDO, ESTRADA, MUÑOZ, & SALDARRIAGA, 2013)

(SRL, 2012)

(TLAPA , LIMÓN, & BÁEZ, 2009)