

**“DISEÑO, FORMULACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL QUE  
CUMPLA CON LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS  
18001:2007”**

**DAVID FELIPE ESCOBAR MOLINA  
MARIO ALFONSO CIFUENTES VAQUIRO**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE INGENIERIAS  
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL  
NEIVA - HUILA  
2016**

**“DISEÑO, FORMULACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL QUE  
CUMPLA CON LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS  
18001:2007”**

**DAVID FELIPE ESCOBAR MOLINA  
MARIO ALFONSO CIFUENTES VAQUIRO**

**Informe Final de práctica social, empresarial y solidaria presentado como  
requisito para optar al título de INGENIERO INDUSTRIAL**

**Asesor  
Ing. CARLOS OVIEDO**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE INGENIERIAS  
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL  
NEIVA - HUILA  
2016**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Neiva, Febrero de 2016

## **DEDICATORIA**

### **GRACIAS:**

A Dios por permitirme culminar de la mejor forma este nuevo logro, del cual me siento muy orgulloso, ya que es un esfuerzo de dedicación, paciencia y buenas decisiones.

A mi madre Elvira Molina Castro quien sin decaer siempre confió en mí, brindando ese apoyo incondicional del cual hoy día se ve reflejado, por inculcarme los valores como la responsabilidad, el respeto, la bondad y entre otros.

A mi padre Luis Evelio Escobar Roa que a pesar de su silencio y paciencia, siempre estuvo apoyándome económicamente, moralmente.

A mi hermana Kelly Lorena Escobar Molina, porque a pesar de las indiferencias que pueden existir entre hermanos, siempre me mostro el apoyo en la decisión tomada en el transcurso de la carrera, y que este nuevo logro en mi vida sea un ejemplo a seguir que, a pesar de nuestros errores o decisiones tomadas en algún momento, se puede seguir adelante aprendiendo de lo vivido para así llegar a donde queremos.

A la Ingeniera Marisol Cifuentes Vaquiro por su dedicación y paciencia en la última fase de este nuevo logro, quien estuvo desde un inicio hasta el final, asesorando y dando su apoyo incondicional, por permitirme aprender un poco de lo mucho que sabe, por aclarar las dudas que se presentaron en el transcurso de la práctica y que a pesar de la distancia no fue un impedimento para asesorar el proyecto.

A mis maestros quienes aportaron en mi crecimiento profesional en el transcurso de la carrera los cuales aprovechare en esta nueva etapa de mi vida.

A el Ingeniero Carlos Oviedo por su ayuda como asesor de proyecto de grado, quien desde un inicio mostro interés por las practicas, guiándonos en todo el proceso.

A Mario Alfonso Cifuentes Vaquiro por su apoyo como amigo y compañero de proyecto de grado, por su dedicación, responsabilidad y buen trabajo en equipo.

Al Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano, por permitir el desarrollo de las prácticas como modalidad de grado, las cuales fueron de mucha importancia ya que fue la oportunidad de vivir la experiencia en el ámbito laboral.

**David Felipe Escobar Molina**

## DEDICATORIA

Para nadie es un secreto que esta vida está llena de metas, sueños, tropiezos, debilidades y caídas por las cuales a diario nos levantamos en busca de la felicidad por esta razón le doy gracias a:

A Dios que siempre ha estado conmigo en cada etapa de mi vida, colmándome de buenas bendiciones, el que me ha acompañado a lo largo de mis tristezas en las que a veces dan ganas de parar y por la misma razón me ha dado la fuerza y fortaleza de seguir adelante para lograr mis sueños, alguien que siempre ha creído en mi y en mis capacidades es por esta razón que a ti te agradezco señor por estar siempre a mi lado luchando.

A mi Madre YOVANA MARIA VAQUIRO, una mujer incondicional que siempre está en permanente compañía, guiándome por los buenos caminos, alguien a quien le debo mis valores, la vida y la fuerza para estar luchando en este mundo, a ella gracias le doy por su amor, su comprensión, su espíritu de madre única como la de cada uno de nosotros, la que me ha acompañado en mi infancia, esa que siempre ha estado pendiente de mi crecimiento como persona, como ser humano y como hijo, gracias madre por soportar mis fracasos, mis luchas, mis llantos y por compartir conmigo las alegrías. De todo corazón gracias madre.

A mi Padre ALFONSO CIFUENTES GARCIA, que, aunque no está aquí en la tierra, nos dejó las bendiciones cosechadas con responsabilidad, honestidad y perseverancia, la cual dejo para hacer las metas académicas realidad. sé que desde el cielo me ha acompañado, que con su ejemplo me enseñó a conseguir lo que me proponga. De todo corazón gracias padre.

A mis Hermanas, que cada una de ellas ha aportado en mi crecimiento personal y profesional un granito de arena a ellas que siempre han creído en mis capacidades y me han dado fortaleza para seguir adelante, de cada una de ustedes he aprendido un poco y eso se los agradezco.

A mis Maestros, que son la parte fundamental de mi crecimiento personal y profesional, de ellos también he aprendido que la lucha hace la victoria y que nada se gana sin esfuerzo.

Al Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano, por permitir el desarrollo de las prácticas como modalidad de grado, las cuales fueron de mucha importancia ya que fue la oportunidad de vivir la experiencia en el ámbito laboral.

A todos mis amigos, familiares y personas que han aportado en mi vida lo mejor de sí para lograr alcanzar mis triunfos y metas. GRACIAS.

**Mario Alfonso Cifuentes Vaquiro.**

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. JUSTIFICACIÓN	12
2. OBJETIVOS	13
2.1 OBJETIVO GENERAL	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
3.1 DIAGNOSTICO PROBLEMA	14
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
4. MARCO TEÓRICO	15
5. RESEÑA HISTÓRICA	19
6. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIÉVANO	21
6.1 DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SGI	21
6.2 DOCUMENTACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	21
6.2.1 Misión	21
6.2.2 Visión	21
6.2.3 Política de Gestión Integral	21

6.2.4 Política de Gestión Integral	21
6.2.5 Política de Alcohol	22
6.2.6 Política de Drogadicción y Tabaquismo	23
6.2.7 Objetivo del Sistema de Gestión Integral	24
6.2.8 Despliegue Políticas y Objetivos	24
6.3 DESCRIPCION DEL PROCESO	24
6.3.1 Mapa de Procesos R-Pe-008	24
6.3.2 Caracterizaciones de Procesos	25
6.4 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL	26
6.4.1 Alcance	26
6.4.2 Valores Corporativos	26
6.4.3 Objetivos Sistema de Gestión Integral	27
6.4.4 Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial	27
6.4.5 Requisitos de la Documentación	27
6.4.6 Estructura de la Documentación	28
6.4.7 Liderazgo, Responsabilidad y Compromiso de la Dirección	28
6.4.8 Planificación	30
6.4.9 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	32
6.4.10 Revisión por la Dirección	32
6.4.11 Provisión de los Recursos	34
6.4.12 Compras	36
6.4.13 Prestación del Servicio	36
6.4.14 Verificación, Medición, Seguimiento, Análisis y Mejora	37

6.4.15 Análisis de Datos	39
6.4.16 Mejora	39
6.5 PERFILES DE COMPETENCIA	40
6.6 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	40
6.7 MATRIZ DE COMUNICACIONES	40
6.8 MATRIZ PROCESOS Vrs. REQUISITOS GENERALES DE LOS CLIENTES (MA-SGI-003)	42
6.9 REPORTE DE SERVICIOS NO CONFORME (F-SGI-015)	42
7. CONTROLES OPERACIONALES PARA LOS PROCESOS RESULTADOS ESPERADOS	43
7.1 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	43
7.2 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	43
8. CONCLUSIONES	44
9. RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFÍA	47
ANEXOS	48



## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Elementos ISO 001:2008	15
Figura 2. Modelo del Sistema de Gestión de calidad	16
Figura 3. Modelo Sistema de Gestión ambiental	17
Figura 4. Modelo Sistema de Gestión en Seguridad y Salud	18
Figura 5. Procesos Estratégicos	25

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Planeación Estratégica	43
Anexo B. SGI	43
Anexo C. Educacional	43
Anexo D. Gestión de Talento Humano	43
Anexo E. Mantenimiento	43
Anexo F. Gestión Compras	43
Anexo G. Servicio Cocina	43
Anexo H. Servicio Nutricional	43
Anexo I. Servicio Primeros Auxilios	43
Anexo J. Servicio Comercial	43

## INTRODUCCIÓN

La integración de los Sistemas de Gestión es un objetivo cada vez más generalizado, las empresas están tomando conciencia sobre los diferentes problemas que se presentan dentro de estas tales como la prevención de riesgos laborales, la calidad en los productos/servicios solicitados, el impacto al medio ambiente, etc.

Un control sobre la calidad de gestión permite desarrollar procesos a un costo más pequeño, con mayor calidad y con más agilidad. Un control sobre el medio ambiente favorece a toda la sociedad en general ya que permite mantener una calidad de vida superior y una mejora en el entorno de vida medioambiental. Un control sobre la seguridad y salud en el trabajo favorece a todos los empleados que desarrollan cualquier labor dentro de la organización, ya que la desarrollan con un mínimo de riesgo para su integridad.

Por eso a la hora de diseñar y formular un sistema de gestión integral es imprescindible detectar y analizar los elementos de la organización que presentan semejanzas, identificación de los procesos y actividades básicas sobre las que se centra la gestión integrada. Ya que el sistema de gestión integral permite optimizar cada uno de los elementos mencionados, fundamentalmente en lo relacionado con la organización documental de los tres sistemas (ISO 9001, ISO14001 y OHSAS 18001).

Las razones que motivan a la documentación de un sistema de gestión integral son dadas, en primer lugar, por el cumplimiento de la distinta legislación vigente en materia social, medio ambiental, de seguridad y salud laboral, tanto en el ámbito nacional, como comunitario e internacional y por otra parte en la necesidad creciente de adaptación de las empresas a un entorno cambiante y competitivo en el que se mueven actualmente las organizaciones.

## 1. JUSTIFICACIÓN

El diseño y formulación de un sistema de gestión integral, es una de las Herramientas actuales y de mayor efectividad, basada en la Norma Internacional ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007, que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, que cuando estos sistemas se desarrollan se mejora su eficacia, aumentando la satisfacción de sus clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad, generando así un impacto positivo.

La FUNDACION FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano", consciente de las necesidades que se generan todos los días, determinan parte trascendental, el diseñar y formular políticas integrales, como parte primordial del desarrollo institucional que considera al ser humano parte del proceso y el progreso de una fuerza laboral íntegramente sana, entre muchos beneficios, redonda un mejor ambiente de trabajo, aumenta el sentido de pertenencia con la empresa, mejora la motivación, el rendimiento y los niveles de productividad.

El presente informe formula un diseño del sistema de gestión integral, para que a futuro, la Organización ejecute el sistema, con el fin de implementar este modelo de gestión que integra calidad, ambiental y salud ocupacional, ya que en la actualidad se puede observar en el DECRETO 1443 DE 2014 (Julio 31) establecido por el Ministerio del Trabajo exige que toda empresa debe cumplir este decreto o de lo contrario se llevara a cabo sanciones no excluyendo ninguna empresa por medio del decreto 0472/2015. Teniendo en cuenta este DECRETO la LA FUNDACION FONDO DE PROTECCION DE NEIVA ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO quiere iniciar con el diseño y formulación de un sistema de gestión integral.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el Sistema de Gestión Integral “Salud ocupacional, Seguridad Industrial, Calidad y Medio Ambiente” para **EMPRESA FUNDACION FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano"** en la ciudad de Neiva a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el estado actual a través de una herramienta que permita hacer el diagnóstico de la organización de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, 14001:2004 y OHSAS 18001:2007
- Documentar manual de SIG, procedimientos obligatorios de la norma, matriz de indicadores; y sintetizar los aspectos frecuentes que apoyan un modelo de gestión integral, soportado por las normas.
- Definir la política, mapa de procesos, las metas, objetivos y cronograma de actividades según el diagnóstico realizado.
- Establecer las medidas de control, programas, subprogramas, planes y actividades para el cumplimiento de la política sistema de gestión Integral de acuerdo con los requerimientos de la fundación.
- Establecer la metodología para la evaluación y seguimiento del Sistema de Gestión de acuerdo con las medidas de control, programas, subprogramas, planes y actividades de la organización.

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **3.1 DIAGNOSTICO PROBLEMA**

El diseño y formulación de un sistema de gestión integral, es una de las Herramientas actuales y de mayor efectividad, basada en la Norma Internacional ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, que cuando estos sistemas se desarrollan se mejora su eficacia, aumentando la satisfacción de sus clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad, generando así un impacto positivo.

EMPRESA FUNDACION FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano", consciente de las necesidades que se generan todos los días, determinan parte trascendental, el diseñar y formular políticas integrales, como parte primordial del desarrollo institucional que considera al ser humano como parte del proceso y el progreso de una fuerza laboral íntegramente sana, entre muchos beneficios, redundan un mejor ambiente de trabajo, aumenta el sentido de pertenencia con la empresa, mejora la motivación, el rendimiento y los niveles de productividad.

#### **3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo diseñar y formular la documentación del Sistema de Gestión Integral basada en las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007, aplicadas a los procesos ejecutados en la FUNDACION FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano"?

## 4. MARCO TEÓRICO

Para la realización del presente trabajo es necesario tener en cuenta los fundamentos teóricos que se establecen a través de las normas internacionales reconocidas ampliamente que en su orden son:

### Norma ISO 9001: 2008

La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos obligatorios para que un Sistema de Gestión de la Calidad sea susceptible de obtener la certificación o en su caso para su aplicación interna. Se centra en la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

Figura 1. Elementos ISO 9001:2008



### Planear

4. Sistema de Gestión de la Calidad

5. responsabilidad de la dirección

### Hacer

6. Gestión de los Recursos (incluye algunas actividades de planeación)

7. Realización del Producto

### Verificar

8. Medición, análisis y mejora

### Actuar

5.6 Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección

8.5 Mejora

La norma ISO 9001 es genérica y es aplicable a todas las organizaciones, independiente de su tipo, tamaño o categoría de producto, Bajo ciertas circunstancias una organización puede hacer exclusiones cumpliendo con algunos requisitos específicos de ISO 9001 (del numeral 7), siempre y cuando sean permitidos para reclamar conformidad con la norma. Esto es posible ya que se ha

reconocido que no todos los requisitos de este numeral de la norma son relevantes a todas las organizaciones. La misma norma ISO 9001 lo permite para tales situaciones, a través del Numeral 1.2 Aplicación.

Consecuentemente, el alcance de la certificación debe estar en armonía con el alcance del sistema de gestión de la calidad, describiendo además cualquier requisito de ISO 9001 que se excluya.

Figura 2. Modelo del Sistema de Gestión de calidad



### Norma ISO 14001:2004

Es una norma voluntaria e internacionalmente reconocida de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA).

El Sistema de Gestión Ambiental según la ISO 14001:2004, es la herramienta que permite a las organizaciones formular una política y unos objetivos, teniendo en cuenta los requisitos legales y la información relativa a sus aspectos e impactos ambientales. Se define como aquella parte del sistema de gestión global de la organización que incluye la estructura organizativa, las actividades de planificación, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, lograr, revisar y mantener la política ambiental.

El Sistema de Gestión Ambiental bajo las normas ISO14001 se encuentra estructurado de la siguiente forma, siguiendo el ciclo PHVA:



## Planear

4.2 Política ambiental

4.3 Planificación

## Hacer

4.4 Implementación y operación

## Verificar

4.5 Verificación y acción correctiva

## Actuar

4.5.3 Acción Correctiva

4.6. Revisión por la Dirección

Figura 3. Modelo Sistema de Gestión Ambiental



## Norma OHSAS 18001: 2007

Es una norma que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar la salud y los riesgos laborales como parte de las prácticas normales de la organización. La norma requiere que la organización se comprometa a eliminar o minimizar riesgos para los empleados y a otras partes interesadas que pudieran estar expuestas a peligros asociados con las actividades. La norma se basa en el conocido ciclo de sistemas de gestión: PLANIFICARDESARROLLAR-COMPROBAR Y ACTUAR.

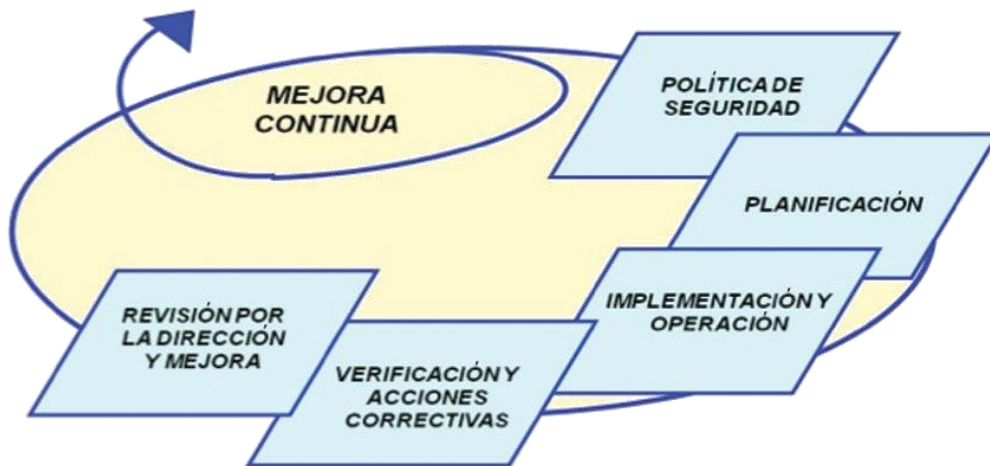
La implantación de un Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo, supone una contribución a la mejora en cuanto a condición y factores que afectan al bienestar del entorno físico de una empresa.

La organización que implanta un Sistema de Gestión de seguridad y salud laboral mediante la Norma OHSAS 18001 tiene la garantía de que:

- Cumple con la legislación vigente en materia de prevención.
- Establece un proceso continuo de mejora de su Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Determina y mantiene una capacidad de respuesta ante imprevistos.

- Facilita la asignación de los recursos en la organización.
- Busca la mejora continua de la organización mediante la evaluación de los resultados respecto a los objetivos y política anteriormente establecida.
- Revisa y audita el Sistema.

Figura 4. Modelo Sistema de Gestión en Seguridad y Salud



## 5. RESEÑA HISTÓRICA

Preocupado por los problemas de orden moral y social que afectaban a los niños de escasos recursos del municipio de Neiva, desde 1957 el Club Rotatorio de Neiva, adelantaba campañas cívicas destinadas a recaudar fondos para mitigar esas dificultades, a través de la permanente protección y asistencia de la Sala Infantil que funcionaba anexa al Hospital San Miguel, y algunas gestiones llevadas a cabo para el mejoramiento del Reformatorio de Menores.

En 1960 la señora Mercedes Perdomo de Liévano evidenció la necesidad de crear un ente que tuviera plena capacidad legal para administrar las instituciones de carácter social, que brindaran protección a la niñez y/o a las familias necesitadas y vulneradas de la región, razón por la cual promueve ante el Club Rotario la creación del FONDO PRIVADO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA. En 1961, la señora Mercedes hace la donación de un inmueble de su propiedad ubicado en la Calle 6 No. 4-36 de Neiva, y nace así FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano" como una de las Instituciones a cargo del Fondo de Protección Infantil de Neiva, para atender menores sin discapacidad, del sexo masculino, cuyas edades oscilan entre los 7 y los 15 años.

En 1970 el Presidente José Mejía firmó el primer contrato de atención con el I.C.B.F. en modalidad de Internado, y actualmente se mantiene dicho convenio, pero se amplió a las modalidades de Semi-Internado y Externado. Así mismo, conscientes de que la educación es el pilar fundamental para el mejoramiento de la sociedad, y con el propósito de que ésta se constituyera en el verdadero motor que impulsara la formación integral de nuestros usuarios/beneficiarios, desde 1979 se gestionó con la Secretaría de Educación Municipal un convenio de atención para brindar atención en educación básica primaria, y a la fecha se cuenta con el apoyo de docentes en comisión de la Institución Educativa Técnico Superior para los grados de 1°, 2°, 3° y Aceleración, en total son 130 beneficiarios de las diferentes modalidades y jornadas del albergue.

En la actualidad el albergue infantil con la gestión del director Diego Cerquera quien ha tenido un interés de que la institución sea una institución a seguir, se ha puesto en marcha el proceso de diseño y puesta en funcionamiento del Sistema de Gestión Integral con las normas ISO 9001:2008,14001:2004, y OSHAS 18001:2007.

## INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

<b>Razón Social:</b>	<b>FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue Infantil “Mercedes Perdomo De Liévano”</b>
<b>NIT:</b>	891.180.034-4
<b>Representante Legal:</b>	SANDRA PAOLA BONILLA TORRES C.C 39.689.872
<b>Actividad Económica:</b>	Principal: otras actividades de atención en instituciones con alojamiento (Cod.8790). Secundaria: Actividades inmobiliarias realizadas con beneficio propio (Cod.6810).
<b>Ubicación:</b>	Neiva-Huila, Carrera 3 No. 21-15 Barrio Los Samanes Teléfono: 8756478
<b>Procesos Desarrollados, Productos o Servicios:</b>	Atención psicosocial – Protección albergue - educación básica primaria.
<b>Horario de Atención:</b>	Internado: 24 Horas de Lunes a Domingo. Seminternado: 6:30 am a 2:30 pm de lunes a viernes (hábiles). Externado: 12:30pm a 4:30 pm de lunes a viernes (hábiles).  EBP: 6:30 am a 11:30 am de lunes a viernes (hábiles).
<b>Entidad A.R.L:</b>	Liberty
<b>Fecha de Afiliación:</b>	01-NOV-2012
<b>Clase de Riesgo:</b>	Riesgo 1.

## 6. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DEL ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIÉVANO

### 6.1 DIAGNÓSTICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SGI

Ver formato de Diagnóstico integral (F-PE-006)

### 6.2 DOCUMENTACIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

**6.2.1 Misión.** Somos una Institución que a través de **atención integral y sana convivencia, restituimos y garantizamos derechos** a Primera Infancia, Niñez, Adolescencia y Familia, **para construir un nuevo orden social**<sup>1</sup>

**6.2.2 Visión.** El **FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano"** será una organización responsable con sus grupos de interés y el medio ambiente, cumpliendo con el sistema de gestión integral así comprometida con la transformación de la sociedad de hoy y mañana aportando ciudadanos ejemplares, productivos y con liderazgo.<sup>2</sup>

**6.2.3 Política de Gestión Integral.** Para la realización de la política de gestión integral del Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano, fue de primordial importancia aplicar la **MATRIZ DE CORRELACIÓN MA-PE-001**, con el fin de lograr crear la política integral más adecuada para la empresa donde se abarca la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y lo ambiental la cual se presenta a continuación:

El resultado de la aplicación de la matriz de correlación es la formulación de la Política de Gestión Integral la cual se presenta a continuación:

**6.2.4 Política de Gestión Integral.** El Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano tiene como propósito prestar servicios de educación básica primaria y no formal, atención y protección a menores en externado, semi-internado e internado con alojamiento. Contando con cada centro de trabajo y todos sus trabajadores, independiente de su forma de, contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas los cuales están comprometidos con el mejoramiento continuo del SGI (Sistema de Gestión Integral) a través del recurso humano calificado; respaldo económico, cumpliendo con las normas legales

---

<sup>1</sup> Suministrada por el Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano

<sup>2</sup> Suministrada por el Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano

vigentes y de otra índole, controlando la seguridad y la salud en el trabajo, con el fin de prevenir los incidentes, enfermedades laborales, daños a la propiedad e impacto socio ambiental.

### MATRIZ DE CORRELACION POLITICA DE GESTION INTEGRAL

ESTRATEGIA INTENCION	INSTALACION DE EMPRESA	RECONOCIMIENTO	CUMPLIMIENTO DE SERVICIOS	PERSONAL CAPACITADO	$\Sigma$
CENTRO DE TRABAJO (EQUIPOS ADECUADOS)	10	10	10	1	21
PERSONAL COMPETENTE	1	10	10	10	21
CLIENTES SATISFECHOS	10	10	10	10	30
MEJORA CONTINUA	10	10	10	10	30

**6.2.5 Política de Alcohol.** La presente política de alcohol fue creada por el COPASST junto con la asesora de la ARL encargada de dar apoyo para la creación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

El Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano es consiente que la prevención es el primer paso para garantizar la seguridad, bienestar y salud de los trabajadores y visitantes, por ello ha decidido establecer unas pautas.

El empleado que llegue al trabajo en estado de embriaguez o que sea sorprendido ingiriendo alcohol dentro de las instalaciones de la compañía o durante las actividades del trabajo, no se le permitirá laborar. Las sanciones serán determinadas con base en lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

Se prohíbe al empleado, presentarse a laborar en estado de embriaguez, por comprometer la seguridad y el buen desempeño en el trabajo.

Si durante la investigación de un incidente (accidente o casi-accidente) se comprueba por medio de exámenes médicos que el trabajador involucrado y responsable se encontraba bajo los efectos del alcohol se considera falta grave y se seguirá el proceso disciplinario establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

No se permite la posesión, uso y venta de alcohol, dentro de las instalaciones anexas o conexas de la institución en actividades de trabajo por fuera de ellas. La Empresa adelantará campañas de prevención del consumo de alcohol sus efectos en la salud psíquica, social del individuo, mediante charlas y folletos.<sup>3</sup>

**6.2.6 Política de Drogadicción y Tabaquismo.** La presente política de drogadicción y tabaquismo fue creada por el COPASST junto con la asesora de la ARL encargada de dar apoyo para la creación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano" es consiente que la prevención es el primer paso para garantizar la seguridad, bienestar y salud de los trabajadores y visitantes, por ello ha decidido establecer unas pautas.

El empleado que llegue al trabajo bajo la influencia de sustancias psicoactivas o alucinógenas, o que sea sorprendido consumiendo alguna de estas sustancias dentro de las instalaciones de la compañía o durante las actividades del trabajo, no se le permitirá laborar. Las sanciones serán determinadas con base en lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

Se prohíbe al empleado, presentarse a laborar bajo la influencia de sustancias psicoactivas o alucinógenas, por comprometer la seguridad y el buen desempeño en el trabajo.

Si durante la investigación de un incidente (accidente o casi-accidente) se comprueba por medio de exámenes médicos que el trabajador involucrado y responsable se encontraba bajo los efectos de sustancias psicoactivas o alucinógenas se considera falta grave y se seguirá el proceso disciplinario establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

No se permite la posesión, uso y venta de sustancias psicoactivas o alucinógenas dentro de las instalaciones anexas o conexas de la institución en actividades de trabajo por fuera de ellas.

Con el fin de proporcionar condiciones de trabajo saludables, no se permite fumar en las oficinas espacios cerrados y áreas que presentan riesgo de incendio y explosión. El empleado que sea sorprendido fumando en áreas restringidas, se le aplicara las sanciones disciplinarias establecidas en el Reglamento interno de trabajo.

---

<sup>3</sup>Suministrada por el Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano

La Empresa adelantará campañas de prevención del consumo de fármacos y Tabaco, sus efectos en la salud psíquica, social del individuo, mediante charlas y folletos.<sup>4</sup>

### **6.2.7 Objetivo del Sistema de Gestión Integral**

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión Integral
- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicables a la empresa.
- Mantener la documentación del Sistema de Gestión Integral
- Prevenir enfermedades de origen profesional y común.
- Disminuir los incidentes y accidentes
- Prevenir controlar y mitigar los focos de infección que deterioren la calidad de vida.
- Reducir los impactos ambientales en la institución

### **6.2.8 Despliegue Políticas y Objetivos**

Ver MATRIZDESPLIEGUE POLITICA Y OBJETIVOS F-PE-004

## **6.3 DESCRIPCION DEL PROCESO**

**6.3.1 Mapa de Procesos R-Pe-008.** En el “Mapa de Procesos” se identifica y establece la secuencia e interacción de un conjunto de procesos del Sistema de Gestión Integral donde transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor Añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, Equipos técnicos, métodos, etc.

---

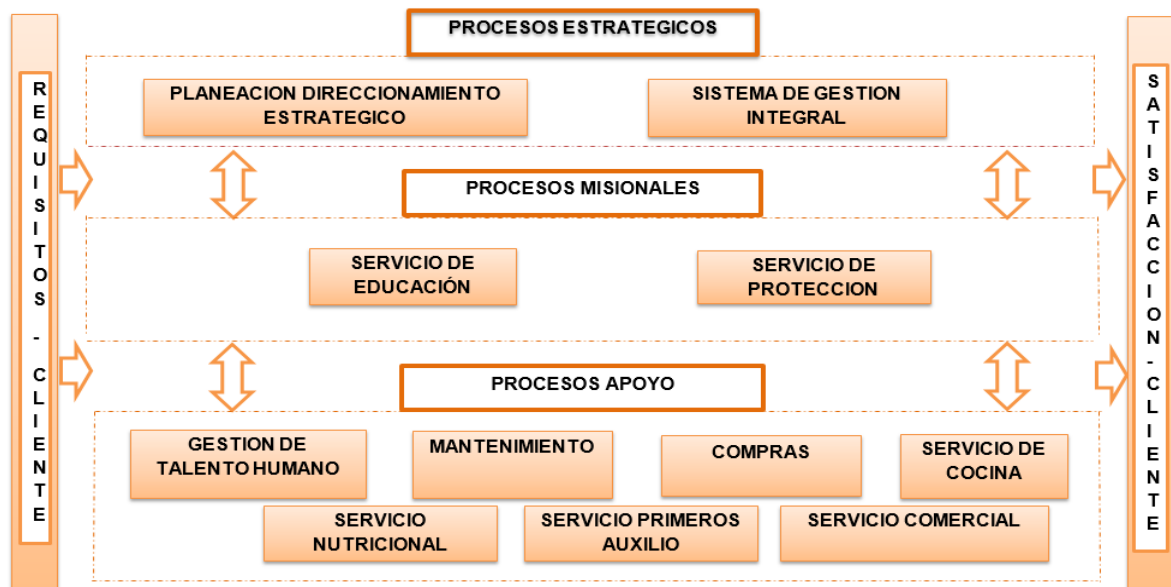
<sup>4</sup>Suministrada por el Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano



El mapa de procesos proporciona una perspectiva Global-local, obligando a “posicionar” cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan, utilizándose también como herramienta de consenso y aprendizaje. Nuestros procesos se encuentran clasificados en procesos estratégicos, misionales, apoyo.

- **Estratégicos:** Son aquellos que la alta dirección lleva a cabo para alcanzar sus objetivos, abarca todas las actividades de planeación, suministro de recursos, revisión y mejora continua.
- **Misionales:** Son aquellos procesos que realiza el albergue infantil Mercedes Perdomo de Liévano, volviendo una necesidad y prestando ese servicio.
- **Apoyo:** Son aquellos que generan el ámbito y/o apoyan el desarrollo normal de los procesos de operación.

Figura 5. Procesos Estratégicos



### 6.3.2 Caracterizaciones de Procesos

- CP-PE-001 CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
- CP-PE-002 CARACTERIZACIÓN PLANEACIÓN SGI
- CP-PE-003 CARACTERIZACIÓN EDUCACIONAL
- CP-PE-004 CARACTERIZACIÓN PROTECCIÓN
- CP-PE-005 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- CP-PE-006 CARACTERIZACIÓN MANTENIMIENTO
- CP-PE-007 CARACTERIZACIÓN COMPRAS
- CP-PE-008 CARACTERIZACIÓN SERVICIO DE COCINA
- CP-PE-009 CARACTERIZACIÓN SERVICIO NUTRICIONAL
- CP-PE-010 CARACTERIZACIÓN SERVICIO PRIMEROS AUXILIOS
- CP-PE-011 CARACTERIZACIÓN SERVICIO COMERCIAL

## 6.4 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

**6.4.1 Alcance.** Inicia desde la recepción de los niñ@s que ingresan al servicio de protección infantil provenientes del Instituto Colombiano de Bienestar familiar (ICBF) y familias de bajos recursos, hasta terminar el quinto grado de formación primaria y ser entregados al Instituto Colombiano de Bienestar familiar (ICBF) o a las familias, de igual forma se excluye el **numeral 7.1** Planificación de la realización del producto de la norma ISO 9001:2008.

### 6.4.2 Valores Corporativos PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **RESPONSABILIDAD:** Responderemos y asumiremos solidariamente el éxito y el fracaso en todas las labores que realizaremos.
- **CUMPLIMIENTO:** Estaremos acordes a los plazos establecidos y al cumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia que hemos implementado.
- **EQUIDAD:** Seremos equitativos en la aplicación de las políticas que hemos establecido en la aplicación de los estándares de trabajo y personal.
- **HONESTIDAD:** Seremos íntegros y rectos en la realización de nuestros compromisos contractuales, enmarcados en nuestra ética laboral
- **RESPECTO:** Será el pilar de todas nuestras actividades acatando las diferentes ideologías culturales, religiosas existentes en nuestros campos de trabajo.
- **INTEGRIDAD:** Todas nuestras acciones tendrán como base la participación democrática y lo vertical de su realización.
- **COMUNICACIÓN:** El puente entre el cliente y nosotros el cual será constante y permanente en donde primará el respeto absoluto y el beneficio mutuo.

- **PUBLICIDAD:** Se garantizará el conocimiento pleno, oportuno, preciso y veraz de todos los actos administrativos, que posibiliten a propios y extraños una imagen clara, nítida y además confiable de la gestión de la Empresa
- **GESTIÓN AMBIENTAL CON RESPONSABILIDAD:** Todo programa, proyecto o acción que emprenda la Empresa en torno a la gestión de los residuos industriales, tendrá como soporte fundamental la protección de los recursos naturales, el mejoramiento social y económico de la comunidad.

**6.4.3 Objetivos Sistema de Gestión Integral.** Mediante la aplicación del sistema de gestión Integral en el Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano, se definen los siguientes objetivos integrales:

- Satisfacer a los clientes en todos sus requerimientos.
- Garantizar que el personal de la Organización sea competente para la realización de los procesos asignados.
- Generar un Ambiente laboral adecuado, condiciones de trabajo seguras, garantizar la protección al medio ambiente.
- Planear, controlar y apoyar el desarrollo de la gestión.
- Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión Integral.

**6.4.4 Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.** El reglamento de higiene y seguridad industrial es una parte importante del programa de salud ocupacional, por tanto, el **Fondo de Protección Infantil de Neiva “Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano”**, determinó la necesidad de diseñarlo. El reglamento, se realizó con base en el reglamento interno de trabajo, que se da a conocer a todo empleado a partir del primer día de inicio en sus labores en la institución. Por otra parte, el reglamento de higiene y seguridad lo debe cumplir todo el personal que labora en la institución, tanto en el área operativa, administrativa y educativa.

#### **6.4.5 Requisitos de la Documentación**

##### **GESTION DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO REVISIÓN, APROBACIÓN Y MODIFICACIONES**

El manual del sistema de gestión Integral, es revisado y aprobado por la alta Gerencia. La modificación o actualización del manual se realiza conforme a lo descrito en el procedimiento **ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS (PR-SGI-001)** y lo estipulado en el presente.

##### **CONTROL DE COPIAS**

La distribución de las copias controladas es emitida por el Coordinador SGI, en caso de que algún cliente desee tener una copia del manual del sistema de

gestión Integral, ésta no será controlada, es decir, en el momento en que el documento cambie de versión por modificaciones, éstas no están sujetas a actualización, además se reserva el derecho de distribución del Manual del Sistema de Gestión Integral y es autorizado por el Director.

#### **6.4.6 Estructura de la Documentación Base Documental.**

El sistema de gestión integral SGI está estructurado de acuerdo al enfoque por procesos de la norma ISO 9001:2008, está documentado a través del mapa de procesos, adicionalmente se basa en el ciclo PHVA de las normas de gestión OHSAS 18001:2007, y cumple con los requisitos de la norma ISO 14001:2004; descripción de los procesos y los procedimientos que detallan claramente las actividades que se cumplen en cada uno de ellos, los niveles de autoridad reflejados en el organigrama, perfiles de cargo y la responsabilidad de las personas involucradas en cada proceso.

La documentación generada en el ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO está estructurada tal como se muestra en el Procedimiento **ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS (PR-SGI-001)**.

Los registros y datos que demuestran la evidencia y el desarrollo del sistema son controlados según los parámetros establecidos en el procedimiento de **CONTROL DE REGISTROS (PR-SGI-002)**.

#### **6.4.7 Liderazgo, Responsabilidad y Compromiso de la Dirección**

**6.4.7.1 Compromiso de la Dirección.** A medida que la tecnología avanza se abren nuevos mercados, las empresas, que fabrican, procesan, comercializan y prestan servicios deben encontrar un adecuado manejo de sus recursos y procesos con el fin de lograr su rentabilidad, crecimiento y seguridad física. En el momento actual que vive nuestra sociedad y nuestra industria es preciso adoptar un Sistema de Gestión Integral que promueva nuestro crecimiento empresarial.

En las circunstancias actuales en las que se encuentra FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano", frente a las empresas dedicadas a velar por la protección del infante, con la globalización, el crecimiento industrial y la oportunidad de negocios, es necesario mantenernos a la vanguardia como empresa dedicada a la prestación de servicio de protección al infante con la adopción de un Sistema de Gestión Integral que nos permitirá el crecimiento de nuestra organización, la rentabilidad y la mejora de nuestros procesos además de garantizar un servicio de calidad,

seguridad, respetando el medio ambiente contando con el respaldo de una organización que se preocupa por sus clientes.

Por esta razón la Gerencia se compromete a establecer, implementar, mantener y controlar un Sistema de Gestión Integral, que brinde la confiabilidad necesaria de nuestros procesos, apoyándonos en el mejoramiento continuo del servicio que se presta, previniendo actividades ilícitas, enfermedades e incidentes y protegiendo el medio ambiente teniendo en cuenta que las Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, serán nuestros parámetros base y guías durante la realización, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integral.

La Gerencia determino nombrar al COORDINADOR DE SGI, quien será responsable de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integral, informar a la Gerencia sobre el desempeño del Sistema y cualquier necesidad de mejora, y además asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente, los peligros a los cuales están expuestos en todos los niveles de la organización.

**6.4.7.2 Enfoque al Cliente.** Para la FUNDACION FONDO DE PROTECCION DE NEIVA ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO es importante el determinar y cumplir con los requisitos del cliente especificados o no por él, los reglamentarios y otros en SGI como parte importante para satisfacer plenamente las expectativas del cliente interno y externo.

Ver los siguientes documentos: **PR-SCO-002 OFERTA DE SERVICIO, PR-SGI-006 IDENTIFICACION DE REQUISITOS LEGALES.**

La Gerencia desarrolla una serie de actividades, mediante las cuales se crean vínculos con el cliente y se identifican sus necesidades:

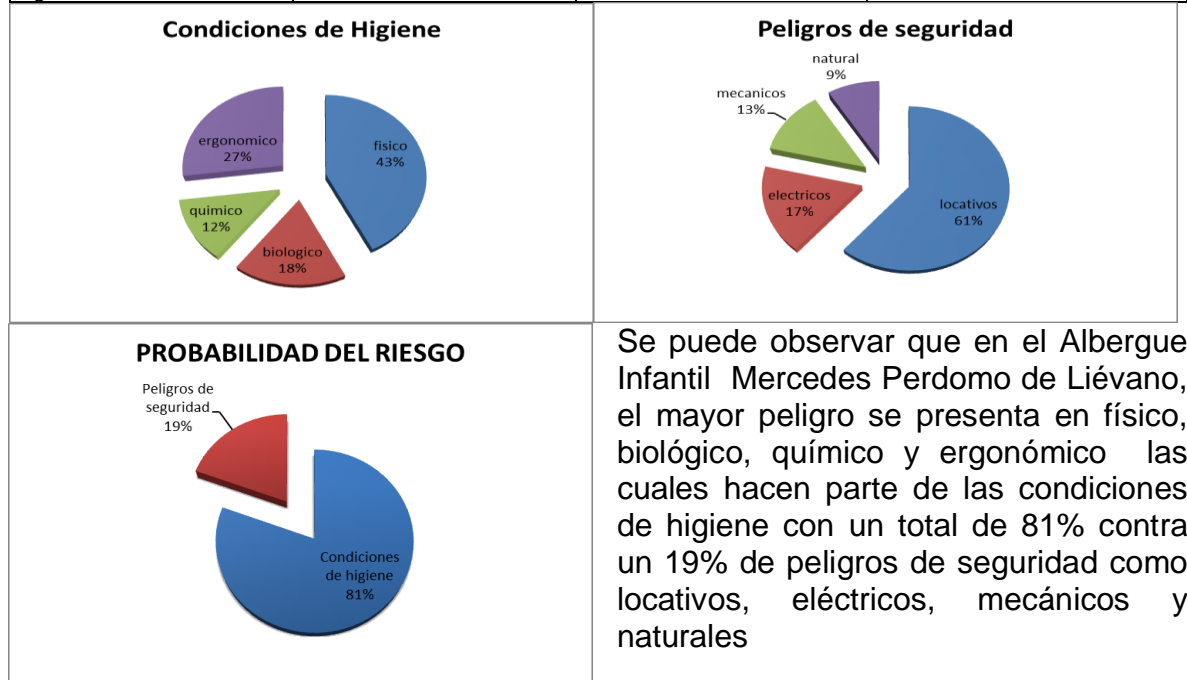
Las necesidades se identifican por medio de la búsqueda continua de la comunicación con el cliente.

Se programan reuniones con el personal para verificar que se estén llevando a cabo los procedimientos de acuerdo a lo establecido por la organización según requerimientos del cliente.

Se realiza una **ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE (F-SCO-001)**, con el fin de identificar las inconformidades que se presentan con nuestros servicios y alimentar los Indicadores de Gestión establecidos.

**6.4.8 Planificación.** En el Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano como toda empresa hay probabilidades de la presencia de un peligro este puede ser: biológico, físico, químico, psicosocial, biomecánico, condiciones de seguridad y fenómenos naturales, haciendo que su riesgo sea mayor cada vez si no se ejecuta un debido proceso de prevención, para esto es importante llevar a cabo la **MATRIZ DE RIESGOS Y PELIGROS MA-PE-002**, la cual nos ayudara a identificar de una forma fácil los debidos peligros a los que se encuentra expuesto un trabajador.

Condiciones de higiene	Probabilidad del riesgo	Peligros de seguridad	Probabilidad del riesgo
físico	142	locativos	49
biológico	59	electricos	14
químico	42	mecánicos	10
ergonómico	90	natural	7



Se puede observar que en el Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano, el mayor peligro se presenta en físico, biológico, químico y ergonómico las cuales hacen parte de las condiciones de higiene con un total de 81% contra un 19% de peligros de seguridad como locativos, eléctricos, mecánicos y naturales

**6.4.8.1 Identificación de Peligros en Seguridad Industrial y Seguridad Física, Aspectos Ambientales, Valoración de Riesgos e Impactos y de Determinación de Controles.** Dentro de las actividades en el ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, se busca dar una respectiva solución a los diferentes peligros y aspectos que se derivan del objeto social del Albergue, para esto establece los procedimientos de **IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACIÓN DE RIESGOS (PR-SGI-005)** e **IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y VALORACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES (PR-SGI-007)**.

Una vez se identifican se establecen los controles y los planes de acción donde se establecen los responsables de la ejecución.

**6.4.8.2 Planificación del Sistema y Programas de Gestión.** La Gerencia de la fundación ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, planifica el Sistema de Gestión Integral cumpliendo con lo descrito en los “OBJETIVOS DEL SISTEMA GESTION INTEGRAL”. Para cumplir los requisitos y/o especificaciones de los servicios a los clientes del ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, planifica sus actividades de acuerdo a cada cliente.

Además se debe velar por la integridad del Sistema de Gestión Integral de manera de adelantarse a cualquier cambio o modificación que altere el funcionamiento de este, bajo las directrices del mejoramiento continuo.

Con el fin de dar tratamiento a los riesgos del ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO ha establecido los siguientes programas:

- PG-SGI-001 PROGRAMA DE INSPECCIONES
- PG-SGI-002 PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO LOCATIVO
- PG-SGI-003 PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL
- PG-SGI-004 PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
- PG-SGI-005 PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA DEL TRABAJO
- PG-SGI-006 PROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL
- PG-SGI-007 PROGRAMA AUDITORIA
- PG-SGI-008 PROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
- PG-SGI-009 PROGRAMA ERGONÓMICO
- PG-SGI-010 PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y BIENESTAR
- SGI -PG-011PROGRAMA DE SIMULACROS
- PG-SM-001 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO Y DE EQUIPO E INSTALACIONES
- PG-SM-002 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO VEHÍCULOS
- PG-SM-003 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MOTO
- PG-TH-001 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SST

De esta forma se garantiza la intervención en los riesgos e impactos derivados de las actividades de la compañía.

## **6.4.9 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**

### **Del Coordinador SGI**

- Mantener actualizado el presente manual, así como asegurarse que se identifica y controla según los parámetros establecidos para el control de los documentos.
- Difundir el manual de la calidad en los niveles pertinentes de la organización.
- Informar a la Alta Gerencia de los cambios que se contemplen en el sistema.

### **Del Director**

- Aprobar el Manual de Calidad y de velar por que se cumplan los requerimientos definidos en este.
- Conocer y dar a conocer el manual de calidad en todos los niveles de la organización.
- Demostrar con su ejemplo, su compromiso, involucrándose activamente en el mejoramiento continuo del desempeño en control y seguridad.
- Desarrollar un proceso de verificación no anunciado, periódico para asegurar que los registros son mantenidos y los procedimientos de seguimiento y monitoreo del transporte están siendo seguidos y reforzados.
- Asegurar que el Sistema Integral de Gestión, se establece, implementa y mantiene de acuerdo a los normas de gestión ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007.
- Asegurar que se presentan informes sobre desempeño del Sistema de Gestión Integral y cualquier necesidad de mejora a la alta dirección, para su revisión, y que se usan como base para la mejora del Sistema de Gestión Integral
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente, los peligros y aspectos identificados en todos los niveles de la organización.

**6.4.10 Revisión por la Dirección.** La Dirección efectúa revisiones anuales, o en el momento que hayan cambios en la organización o cambios tecnológicos, para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión e informa a los trabajadores el nivel de cumplimiento alcanzado durante el periodo.



## **PROCEDIMIENTO REVISION POR LA DIRECCION PR-SGI-014**

El resultado de esta revisión es el Plan de Mejoramiento para el siguiente periodo.

En la revisión se analizan aspectos como:

- Informe de las sesiones anteriores de la revisión por la dirección.
- Resultados de evaluación de cumplimiento de los requisitos
- Resultados de la participación y consulto (reporte de actos y condiciones inseguras, buzón de sugerencias, COPASST).
- Comunicaciones de clientes, proveedores y demás partes interesadas.
- Revisión de la Políticas y objetivos del Sistema de Gestión Integral.
- Resultados de Auditorias
- Estado de las acciones Correctivas y Preventivas
- Retroalimentación de los Clientes (Quejas, reclamos, encuestas de satisfacción)
- Desempeño de los procesos y conformidades del servicio (Seguimiento a los indicadores de gestión y cumplimiento de metas)
- Desempeño de los programas de gestión.
- Recomendaciones para la mejora
- Estado de las investigaciones de los incidentes
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integral
- Factores internos y externos como cambio en la estructura organizacional, legislación pendiente, introducción de nueva tecnología etc.
- Resultado de la evaluación del riesgos
- características clave que puedan tener impacto significativo en el control y seguridad
- mediciones proactivas que monitorean el desempeño del sistema y mediciones reactivas que monitoreen incidentes o situaciones críticas

### **Los resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- Desempeño del sistema integral de gestión.
- Políticas, objetivos y metas
- Necesidad de recursos
- Mejora de la eficacia del sistema integral de gestión.
- Mejora del servicio con respecto al cliente.

Los resultados se registran en **INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN F-PE-003.**

Adicionalmente se llevan a cabo reuniones periódicas (SEMESTRALES) gerenciales donde se revisaran aspectos relevantes de la organización tales como:

- Acumulado de los indicadores para ver la tendencia.
- Incidentes presentados.
- Comunicación, participación y consulta.
- Reporte de condiciones y actos inseguros
- Quejas y reclamos presentados
- Servicios no conformes
- Grado de cumplimiento de los programas de gestión.
- Enfermedades ocupacionales y comunes presentadas
- Ausentismos
- una infracción o incidente de seguridad
- grado de vulnerabilidad al riesgo y establecer medidas de seguridad

Los temas antes mencionados no son limitantes ya que estas reuniones son abiertas y se podrán tratar otros temas de interés de la compañía.

**6.4.11 Provisión de los Recursos.** El Director ha designado los recursos técnicos, económicos y humanos para asegurar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integral.

Los recursos con que se cuenta para cumplir con los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión Integral son los siguientes:

**6.4.11.1 Recursos Humanos, Competencia, Formación y Toma de Conciencia.** El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO es consciente de la importancia que representan los recursos humanos y físicos ha asignado un capital humano y económico para el logro de los estándares de calidad, seguridad, salud, medio ambiente y seguridad física.

El sistema se mantiene por la asignación de un presupuesto establecido en la información contable y financiera del ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, igualmente la permanente motivación del personal que

Desde su ingreso es concientizado de su papel fundamental dentro del Sistema Integral de Gestión y seguridad física y su constante compromiso con el mismo y su responsabilidad frente al sistema de calidad, seguridad, salud y ambiente y seguridad física

La organización cuenta con un proceso de talento humano, en él se realiza la selección del personal, Contratación del personal y Formación y evaluación del talento humano.

Se evalúa la competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencia, de acuerdo a los perfiles de cargo establecidos.

Para verificar la eficacia del entrenamiento y la inducción en la empresa se realizan auditorías internas, externas, contractuales, inspecciones, cumplimiento de indicadores del Sistema Integral de Gestión y seguridad física.

Adicionalmente se cuenta con un procedimiento que indica claramente las actividades que se deben tener en cuenta para que el personal sea consciente de la importancia dentro del sistema de gestión integral, como debe participar y contribuir a minimizar impactos y riesgos dentro de las actividades.

**6.4.11.2 Infraestructura.** La empresa asegura la disponibilidad de las instalaciones (oficina), equipos apropiados para la prestación del servicio, logrando la conformidad de los requisitos solicitados por el cliente.

Se cuenta con herramientas de comunicación y transporte adecuados para la correcta ejecución de las actividades. Se cuenta con un **PROGRAMA DE MANTENIMIENTO (PG-SM-001), (PG-SM-002),(PG-SM-003)**

**Infraestructura Económica:** Para cumplir con la política establecida en el Sistema Integral de Gestión y seguridad física, la Gerencia dispone de un **PRESUPUESTO ANUAL (F-PE-007)** el cual incluye los recursos asignados para el Sistema.

**6.4.11.3 Ambiente de Trabajo.** Para El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO es prioridad asegurar un ambiente de trabajo que cumpla con las expectativas del cliente interno que redundará en la obtención de servicios que son reflejo de lo que la empresa está en capacidad de demostrar, para la satisfacción de las

Expectativas de los clientes externos, dentro de las oficinas se mantiene condiciones de temperatura adecuadas para el buen desempeño del personal.

La actividad contratada se controla y garantiza un buen ambiente de trabajo con la realización de las pruebas hidrostáticas de los tanques con la frecuencia establecida por el proveedor, adicionalmente realizando las inspecciones y los lavados con proveedores autorizados.

La compañía cuenta con un programa de salud ocupacional y medio ambiente el cual contribuye a que las condiciones laborales sean óptimas.

## **6.4.12 Compras**

**6.4.12.1 Proceso de Compras.** El **PROCEDIMIENTO DE COMPRAS PR-GC-001** establece las actividades para garantizar el suministro de los elementos necesarios, seguros y ambientalmente amigables para el desempeño de los procesos de LA FUNDACION FONDO DE PROTECCION DE NEIVA ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO.

**6.4.12.2 Información de las Compras.** El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, evalúa y selecciona a los proveedores de productos y servicios al igual que a los contratistas, de acuerdo a la capacidad para suministrar productos y servicios relacionados con los requisitos de la empresa teniendo en cuenta el impacto en el medio y los riesgos que puedan generar por el servicio entregado al ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO. Los criterios para realizar dicha evaluación, la información de las compras y la verificación de los productos comprados, están dispuestos en el **PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES (PR-GC-002)**.

**6.4.12.3 Verificación de los productos comprados.** Una vez recibidos los productos o servicios estos son verificados con el fin de garantizar que cumplan con lo establecido, de llegarse a presentarse un producto o servicio que no cumpla, se establece como producto no conforme y es devuelto al proveedor.

## **6.4.13 Prestación del Servicio**

**6.4.13.1 Validación de la Prestación del Servicio.** Para la validación de los procesos de prestación del servicio y con el fin de demostrar la capacidad de estos y para alcanzar los resultados planificados, se establece las siguientes disposiciones:

- **Criterios de Aprobación:** para determinar los criterios de revisión y aprobación se siguen los lineamientos establecidos por el cliente, normas y legislación que aplica para el servicio.
- **Equipos:** Para los equipos de seguimiento y medición se debe seguir los parámetros establecidos en el programa de mantenimiento.
- **Calificación de personal:** Para la calificación del personal se determina la

competencia del personal en los soportes de la hoja de vida de cada uno de los empleados de acuerdo a su educación, formación, experiencia y habilidades.

**6.4.13.2 Identificación y Trazabilidad.** La trazabilidad de los servicios que presta el ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO se hace de acuerdo a los datos específicos de cada servicio tales como fecha, clase de servicio o producto, de estos se lleva un consolidado el cual es controlado y actualizado por el Coordinador de SGI, Director, Auxiliar Administrativa

#### **6.4.14 Verificación, Medición, Seguimiento, Análisis y Mejora**

**6.4.14.2 Generalidades.** El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, cuenta con el recurso de los indicadores de gestión para cada uno de los procesos que afectan la calidad, seguridad, salud y medio ambiente seguridad física de los servicios. En la plataforma estratégica, se indica cómo se miden, la frecuencia y las metas de cada uno.

El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO planifica e implementa procesos de seguimiento y medición de los procesos, análisis y mejora necesaria para demostrar la conformidad con el servicio y del Sistema Integral de Gestión y seguridad física, mejorando continuamente su eficacia. También se efectúa análisis de los resultados y se proponen las acciones para el mejoramiento continuo del sistema y responsables del cumplimiento de las metas propuestas, para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, los responsables de los procesos, deberán cursar las respectivas acciones correctivas o preventivas, para asegurarse de la conformidad del Sistema.

#### **6.4.14.3 Seguimiento y Medición**

**Satisfacción del Cliente.** Cuando se está prestando un servicio con eficacia, efectividad esto hace que el cliente satisfaga sus necesidades, por eso es importante realizar la evaluación la percepción del cliente acerca del cumplimiento de los requisitos y el grado de satisfacción, a través de una encuesta telefónica o directa, ver formato **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (F-SCO-001)**. La fundación establece planes de acción acordes con esas necesidades, el análisis de esta información está bajo la responsabilidad del Director, y Coordinador SGI.

**Programas de gestión.** El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO cuenta con un tablero de indicadores de cobertura y eficacia (F-PE-004 PLATAFORMA ESTRATEGICA) donde se controlan los resultados de los

**programas de gestión que van encaminados a minimizar los impactos ambientales y riesgos derivados de las actividades que ejerce la empresa.**

Con la información recolectada se hace un análisis y plan de acción de forma semestral y en caso de presentarse desviaciones antes del cierre del análisis de implementan acciones inmediatas.

**Auditoría Interna.** El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, ha establecido a través del PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS (PR-SGI-004) un sistema de auditorías, el cual define entre otros aspectos: la planeación, programación y ejecución de las auditorías, así como también los requisitos de los auditores que realizan esta labor.

Los elementos a auditar a criterio de la empresa, son auditados por representantes de este equipo que sean independientemente de quienes tienen responsabilidades directas en relación con la actividad auditada.

Con el propósito de verificar su efectividad, los informes de cada auditoría y los registros correspondientes son reportados al responsable del área auditada. Así mismo la verificación de los planes de acción establecidos para eliminar las no conformidades reportadas, es realizada por el Coordinador SGI. También se pueden subcontratar auditorías.

**Seguimiento y medición de los procesos.** Se ha establecido en cada uno de sus procesos indicadores de gestión, los cuales miden la efectividad de los mismos.

Los procesos identificados están debidamente respaldados por elementos de seguimiento y control que nos ayude a alcanzar las metas que están identificados por medio de indicadores que son medibles y viables.

**Seguimiento y medición del servicio.** El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERODMO DE LIEVANO hace seguimiento al cumplimiento de las especificaciones del cliente durante la prestación del servicio. Adicionalmente maneja indicadores de gestión Integrado que muestran el grado de cumplimiento con las especificaciones acordadas.

**Evaluación del cumplimiento.** La fundación ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO cuenta con un procedimiento de IDENTIFICACION Y EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES (PR-SGI-006) donde se establecen periodos anual para la evaluación del cumplimiento legal, adicionalmente se evalúan en el desarrollo de actividades tales como: inspecciones, auditorías, seguimiento a las actividades entre otros.

#### **6.14.4.4 Control de Producto No Conforme**

El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, mediante el procedimiento documentado **SERVICIO NO CONFORME (PR-SGI-009)**, identifica y controla la no conformidad evidenciada durante la prestación del servicio.

**6.4.15 Análisis de Datos.** ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, establece las necesidades de técnicas estadísticas a fin de:

- a) Hacer un seguimiento al servicio.
- b) Analizar el comportamiento de las variables a controlar y aptitudes de los procesos para establecer la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión Integral.

Por ello es que en ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, se analizan los datos generados durante los procesos y de acuerdo al resultado de los indicadores se toman las acciones respectivas.

#### **6.4.16 Mejora**

**6.4.16.1 Mejora Continua.** La Dirección, junto con los responsables de los procesos, efectúa la revisión de los planes de acción y la efectividad del Sistema de Gestión Integral. Esta reunión tiene los siguientes objetivos:

- a) Revisar y evaluar periódicamente el Sistema de Gestión Integral con el propósito de eliminar las fallas existentes.
- b) Velar porque a las no conformidades detectadas en las auditorías les sean asignadas acciones eficaces.
- c) Establecer en las diferentes áreas, indicadores que permitan conocer el progreso de los programas de mejoramiento.
- d) Garantizar que el Sistema de Gestión Integral se adapte permanentemente a las necesidades de la empresa.

Además la Dirección, por medio de reuniones Semestrales, revisa el estado y efectividad del Sistema de Gestión Integral, basado en los informes de indicadores que entregan los responsables de los procesos y el Representante de la Dirección, en los hallazgos de las auditorías internas, y en toda información que considere pertinente, como por ejemplo: auditorías externas, cumplimiento de objetivos, análisis de reclamos, acciones correctivas y preventivas tomadas.

**6.4.16.2 Acción Correctiva y Preventiva.** El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO toma acciones correctivas y/o preventivas, para eliminar

la causa de No Conformidades reales o potenciales, Incidentes u Observaciones, orientadas al Sistema de Gestión Integral (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo) con el objetivo de prevenir su repetición y/o su ocurrencia. Las acciones correctivas tomadas son apropiadas a los efectos de las No Conformidades Reales, u Observaciones detectadas. Las acciones preventivas son tomadas de acuerdo a los efectos potenciales del problema.

El ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO, aplica el procedimiento documentado **ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (PR-P-003)**, para establecer las acciones a tomar de acuerdo con la magnitud de los problemas presentados.

Tanto las acciones correctivas como las preventivas pertenecen al ciclo de mejoramiento. La necesidad de una acción correctiva es generalmente iniciada por la ocurrencia de una no conformidad, quejas de los clientes o similares. La acción correctiva se debe tomar para asegurar que la causa del problema es identificada y la acción tomada prevenga la recurrencia del problema.

## **6.5 PERFILES DE COMPETENCIA**

- R-TH-001 PERFIL DE CARGO GERENTE
- R-TH-002 PERFIL DE CARGO CONTADOR
- R-TH-003 PERFIL DE CARGO ADMINISTRADOR
- R-TH-004 PERFIL DE CARGO COORDINADOR SGI
- R-TH-005 PERFIL DE CARGO NUTRICIONISTA
- R-TH-006 PERFIL DE CARGO EDUCADOR
- R-TH-007 PERFIL DE CARGO PSICOLOGO
- R-TH-008 PERFIL DE CARGO PRIMEROS AUXILIOS
- R-TH-009 PERFIL DE CARGO AUXILIAR DE COCINA
- R-TH-010 PERFIL DE CARGO AUXILIAR DE MANTENIMIENTO
- R-TH-011 PERFIL DE CARGO OFICIO VARIOS

## **6.6 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

Ver Matriz Legal (MA-PE-003).

## **6.7 MATRIZ DE COMUNICACIONES**

Ver Matriz de Comunicación (MA-SGI-002)



**Comunicación Interna y Externa.** En la fundación ALBERGUE INFANTIL MERCEDES PERDOMO DE LIEVANO se tiene establecido un procedimiento documentado PARTICIPACION, COMUNICACIÓN Y CONSULTA (PR-PE-002) que permite describir los canales de comunicación entre las diferentes partes de la organización en cualquier nivel de la misma, de igual forma a continuación se referencian algunos métodos de la comunicación interna y externa.

Cuadro 1. Tipo de Comunicación

RESPONSABLE	TIPO DE INFORMACIÓN Y MEDIO DE DIFUSIÓN	FRECUENCIA
<b>Alta Dirección</b>	<p>Resultados de las auditorias y revisión por la dirección, avances en la implementación del Sistema de Gestión Integrado, políticas, objetivos y requisitos de SGI definidos por la alta dirección. Se realiza a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficios</li> <li>• Memorandos</li> <li>• Informes Vía Correo Electrónico</li> </ul> <p>Comunicar la importancia de la seguridad de la cadena de suministro y mantener una cadena de custodia es un aspecto fundamental de la política de seguridad de una empresa. A través de: folleto informativo a través de una carta a los clientes y proveedores</p>	1 vez al año o cuando se requiera.
<b>Representante de la Dirección</b>	<p>Cambios en el Sistema de Gestión Integrado, divulgación y aplicación de políticas, disposiciones organizativas, procedimientos generales para el cumplimiento de normas, responsabilidades, normatividad aplicable, avisos de las actividades y cambios de los documentos del Sistemas de Gestión Integrado. Se realiza a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Vía Correo Electrónico</li> <li>• Oficios</li> </ul>	Cada vez que se presente
<b>Responsables de los procesos involucrados</b>	<p>Resultados de la efectividad de los procesos, divulgación y aplicación de políticas, disposiciones organizativas, procedimientos generales para el cumplimiento de normas, objetivos SGI y mejoras a los procesos. Se realiza a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión con el personal</li> <li>• Informes Vía Correo Electrónico</li> <li>• Oficios</li> <li>• Verbalmente</li> <li>• Análisis de indicadores</li> <li>• Oportunidades de mejora</li> </ul>	Diariamente
<b>Áreas Administrativas</b>	<p>Avisos generales referentes a los procesos, sugerencias de mejoras o acciones preventivas. Se realiza a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Vía Correo Electrónico</li> <li>• Oficios</li> <li>• Reuniones</li> </ul>	Diariamente

RESPONSABLE	TIPO DE INFORMACIÓN Y MEDIO DE DIFUSIÓN	FRECUENCIA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbalmente</li> <li>• Oportunidades de mejora</li> </ul>	
<b>Todo el personal</b>	Participación en temas relacionados con la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, la investigación de incidentes, desarrollo y revisión de las políticas. Se realiza a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Inducción y re-inducción.</li> <li>• Evaluación de las funciones y responsabilidades.</li> <li>• Buzón de sugerencias.</li> </ul>	Cada vez que se presente
<b>Todo el personal</b>	Consulta sobre los cambios que puedan afectar las actividades del sistema Gestión Integral y cambios de sus representantes. Se realiza a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones.</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Cartelera.</li> </ul>	Cada vez que se presente
<b>Coordinador SGI</b>	La organización decide comunicar los aspectos ambientales significativos al personal de la empresa, clientes y comunidad.	Cada vez que se determine un impacto significativo.

## 6.8 MATRIZ PROCESOS Vrs. REQUISITOS GENERALES DE LOS CLIENTES (MA-SGI-003)

## 6.9 REPORTE DE SERVICIOS NO CONFORME (F-SGI-015)

## **7. CONTROLES OPERACIONALES PARA LOS PROCESOS RESULTADOS ESPERADOS**

### **7.1 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS**

Ver Procedimiento Control de Documentos (PR-SGI-001)

Ver Lista Maestra Documentados (F-SGI-001).

### **7.2 PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS**

Ver Procedimiento control de registro (PR-SGI-002)

Ver Lista Maestra de Registro (F-SGI-002)

(Ver Anexos A, B, C, D, E, F, G, H, I, J).

## 8. CONCLUSIONES

Se realizó el Diagnostico del **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (F-PE-005)** al FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano" donde se pudo observar que:

- La empresa NO cumplía en su mayor parte con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO14001 y OHSAS 18001, teniendo un 96% de **No Cumplimiento**, lo cual fue de ayuda para dar inicio a la formulación y diseño del Sistema de Gestión Integral.
- El FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano" no contaba con la respectiva documentación de un sistema de Gestión Integral, lo cual llevo a que se documentara el manual de Sistema de Gestión Integral con los respectivos procedimientos, instructivos de trabajo, registros, planes, matrices y los diferentes documentos exigidos por las normas ISO 9001, ISO14001 y OHSAS 18001.
- Teniendo en cuenta que el fondo de protección infantil de Neiva solo contaba con una parte de la planeación estratégica, Se retroalimento lo siguiente: **POLÍTICA INTEGRAL R-PE-004, MAPA DE PROCESOS R-PE-008, MISION R-PE-001, VISION R-PE-002, OBEJTIVO INTEGRAL R-PE-005**, cumpliendo con lo exigido para ser un sistema de Gestión Integral.
- La Institución no contaba con la documentación referente a la seguridad industrial y salud ocupacional en tal sentido se diseñó el plan de emergencias que presenta de manera escrita, gráfica y en tablas las diferentes vulnerabilidades, amenazas, funciones y responsabilidades. Se realizó con el fin de ser identificado fácilmente por los empleados de la organización y visitantes, buscando responder a algún tipo de peligro o emergencia que se ocasioné naturalmente o a causa de una actividad mal ejecutada.
- No se contaban con las medidas de control, programas, subprogramas, planes y actividades para el cumplimiento de la política sistema de gestión Integral, lo cual dio lugar a la formulación y diseño del Sistema de Gestión Integral de acuerdo con los requerimientos de las normas y los del Albergue Infantil.
- El **Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano** no contaba con los procesos de indicadores de gestión para medir la eficiencia y la eficacia de los sistemas documentales, lo cual permitió establecer indicadores, para medir la efectividad de los mismos, de tal manera que los procesos identificados están debidamente respaldados por elementos de seguimiento y control, que ayuda a alcanzar las metas que están identificadas.

- Se realizó la documentación completa del Sistema de Gestión Integral con las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, logrando así una mejor organización en la parte documental como: procedimientos, registros, instructivos, entre otros, para la FUNDACION FONDO DE PROTECCIÓN INFANTIL DE NEIVA Albergue infantil "Mercedes Perdomo de Liévano"

## 9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un presupuesto para el sistema de gestión integral y de esta forma poder dar cumplimientos a los requisitos de la norma y poder adquirir las certificaciones.
- Implementar el sistema de gestión Integral, con el fin de cumplir con los diferentes objetivos propuestos de la organización.
- Realizar las respectivas capacitaciones según el plan de capacitación como entrenamiento de primeros auxilios, manejo y levantamiento de cargas etc. en donde se les ayude a todo el personal de la organización contar con nuevos conocimientos que aporten beneficios al sistema y a la empresa.
- identificar, señalar y demarcar las diferentes áreas de trabajo, identificando el peligro e informando las precauciones que se deben tomar; en los aspectos ambientales de la organización
- Realizar acciones correctivas y preventivas para hallar las causas raíz de los problemas o futuros problemas y de esta forma obtener mejora continua.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Documentos del Albergue Infantil Mercedes Perdomo de Liévano.

GTC 34 Programa de Salud Ocupacional.

GTC 45 Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional

Requisitos-Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. OHSAS 18001-2007.

Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos de orientación para su uso. ISO 9001-2008.

Sistemas de Gestión ambiental. Requisitos de orientación para su uso. ISO 14001-2004.

# ANEXOS