

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE INGENIERIA AMBIENTAL**



**“DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SEGÚN LOS
REQUISITOS DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO
9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007 EN UNA
EMPRESA DE LA INDUSTRIA COSMÉTICA”**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

PRESENTADO POR:

FLORÍPEZ MARTÍNEZ CAMPOS

LIMA, PERÚ

2014

Digitalizado por:

**Consortio Digital del
Conocimiento MebLatam,
Hemisferio y Dalse**

Dedicatoria

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poco de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes:

A mis padres Mariano y Flora, por haberme apoyado en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

A mi hermana Mariana, por todos sus consejos y el apoyo recibido en los momentos difíciles que me han tocado vivir.

A Julio, por haber estado a mi lado en las buenas y en las malas, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

Agradecimiento

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo del camino hasta ahora recorrido, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de experiencias nuevas y aprendizajes valiosos, cada uno de estos han sido de gran utilidad para la elaboración de la presente tesis.

Resumen Ejecutivo

Tener uno o más Sistemas de Gestión aislados dentro de la organización dificulta significativamente incrementar la productividad y efectividad de los mismos y de la empresa. Al estar aislados cada uno de los sistemas implementados demanda recursos individuales (afectando la productividad) y puede generar conflictos de objetivos (afectando la efectividad). Dentro de las tendencias para solucionar dicho problema, la integración de los sistemas ha sido mencionado como una alternativa valiosa, siendo desarrollados algunos modelos de Sistemas Integrados de Gestión. Sin embargo, una revisión de la literatura disponible muestra que los modelos son demasiado generales y no describen su alcance, la metodología de integración incluyendo su estructura y los requerimientos detallados de cada uno de los elementos del modelo.

En la presente tesis se plantea un modelo de Sistema Integral de Gestión (SIG) para una empresa de la industria Cosmética, el cual permite implementar un sistema flexible e incluyente basado en los requerimientos de normas internacionales de calidad, ambiental y seguridad en el trabajo. En su diseño se analizaron estándares representativos de cada uno de estos sistemas de gestión bajo un enfoque de sistemas y procesos enfocados en las partes involucradas. Como resultado se desarrolló la estructura del sistema totalmente centrado en procesos y las partes involucradas, permitiendo una gran flexibilidad de integración.

ÍNDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen Ejecutivo

Índice

Introducción

CAPITULO I: Conceptos fundamentales

I: Objetivos

II: Evolución de la gestión de la calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional

III: Definiciones de los sistemas de gestión

IV: Sistema de gestión de calidad

V: Sistema de Gestión Ambiental

VI: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

VII: Sistema Integrado de Gestión

CAPITULO II: Descripción de la empresa de estudio

I. Descripción de la empresa

II. Estructura Organizacional

III. Descripción de los procesos de la empresa

CAPITULO III: Planificación

I: Diagnostico de la situación actual de la empresa

II: Identificación de requisitos legales y otros

III: Formulación de objetivos del sistema integrado de gestión

IV: Descripción del Plan de implementación del SIG

V: Manual Integrado de Gestión

VI: Documentos desarrollados

CAPITULO IV: Análisis de Costo/Beneficio de la Implementación del SIG

CAPITULO V: Efectos de la Implementación del SIG

CAPITULO VI: Conclusiones y Recomendaciones

Anexos

Anexo 0: Lista Maestra de Documentos del SIG

Anexo 1: Manual del Sistema Integrado de Gestión

Anexo 2: Procedimiento de Control de Documentos

Anexo 3: Procedimiento de Control de Registros

Anexo 4: Procedimiento de Auditoría Interna

Anexo 5: Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas

Anexo 6: Procedimiento de Producto No Conforme

Anexo 7: Procedimiento de Identificación de Riesgos de Calidad

Anexo 8: Matriz de Identificación de Riesgos de Calidad

Anexo 9: Procedimiento de Identificación Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales

Anexo 10: Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales

Anexo 11: Procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

Anexo 12: Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

Anexo 13: Procedimiento de Identificación y Evaluación de requisitos Legales y otros

Anexo 14: Plan de Capacitaciones del SIG

Anexo 15: Plan de Contingencia

Anexo 16: Diagrama de Flujo del Proceso de elaboración de Colonias

Anexo 17: Diagrama de Flujo en caso de Incendios o Amagos

Anexo 18: Diagrama de Flujo de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales

Anexo 19: Diagrama de Flujo de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

Anexo 20: Diagrama de Flujo de Identificación y Evaluación de requisitos Legales y otros

Introducción

En la actualidad cada vez más economías nacionales están comenzando a confrontar y aprender a vivir con los efectos del proceso de globalización. Este proceso de globalización de las economías nacionales se está realizando a través de diversos mecanismos de negociación, convenios y tratados los cuales tienen un impacto en los sistemas actuales comerciales, legales y regulatorios. Avances sin precedentes en las tecnologías de información y comunicación al igual que la migración humana, también impulsan el proceso de globalización. Finalmente los cambios de las economías cerradas a abiertas de Europa Oriental y Asia también están contribuyendo a una economía mundial cada vez más globalizada.

La globalización de la producción y distribución de los productos cosméticos trae consigo tanto amenazas como oportunidades, mismas que afectan profundamente la forma en que la industria cosmética debe ahora producir, procesar, distribuir y entregar productos a clientes y consumidores por el mundo entero. Ya que una falla en la cadena puede tener un impacto mundial con el potencial de afectar a millones de consumidores, la necesidad de asegurar productos cosméticos de calidad, amigables con el medio ambiente y realizados con las medidas de seguridad para sus trabajadores es más importante que nunca.

Existen muchas similitudes entre los conceptos de gestión de la calidad, gestión medioambiental y gestión de la seguridad y salud en el trabajo; ya que los principios de una buena gestión son los mismos, así como sus implementaciones y puntos normativos.

Hasta hace muy poco tiempo las funciones de calidad, medio ambiente y seguridad han seguido un desarrollo independiente y paralelo en el mundo industrial. Así, en muchas organizaciones la seguridad sigue dependiendo de recursos humanos, mientras la calidad lo hace del área de operaciones y medio ambiente se ubica en áreas técnicas.

Los tres sistemas han tenido un origen diferente, la calidad se ha desarrollado impulsada fuertemente por la competencia, por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial.

La seguridad ha sido impulsada por el establecimiento de regulaciones gubernamentales y por la presión de las organizaciones sindicales, mientras que el medio ambiente lo ha hecho por la legislación y la sociedad.

Si bien esta creciente gama de estándares apoya a las organizaciones a satisfacer específicos clientes o entidades, también es cierto que incrementan las dificultades de una adecuada gestión total de la empresa. En general, la percepción de la gerencia en las organizaciones es de disconformidad hacia el número creciente de normas, con la correspondiente certificación, que las empresas deben satisfacer en forma continua.

En la presente tesis el concepto de un Sistema Integral de Gestión (SIG) es presentado como una alternativa para vincular nuevos sistemas con los ya existentes o comenzar con un esquema integrado desde el inicio, mitigando los problemas de aislamiento, desconexión y bajo desempeño entre sistemas. Se presenta un modelo de SIG, mostrando la metodología y elementos incorporados dentro de su diseño para conseguir una estructura flexible e incluyente que integre realmente elementos comunes y específicos de diferentes sistemas de gestión. Los elementos principales son explicados así como su relación hacia el sistema y se ejemplifican los requerimientos específicos de los elementos y su relación con las normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:1999.

Teniendo en cuenta todos estos aspectos, integrar los tres Sistemas de Gestión antes mencionados permitirá la mejora continua de los procesos, la satisfacción de los clientes con los servicios prestados, del personal que presta el servicio y de las partes interesadas con el sistema y la protección del medio ambiente del entorno en que se realizan las operaciones de la empresa.

CAPITULO I:
CONCEPTOS FUNDAMENTALES

I: Objetivos

I. I. Objetivo general:

Establecer un Diseño para un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo en base a los requisitos de las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 para una empresa de la industria Cosmética”.

I. II. Objetivos específicos:

- Establecer consideraciones para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo en base a los requisitos de las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 para una empresa de la industria Cosmética”.

- Para calidad los objetivos se plantearon de un reconocimiento de los principales factores que influyen en la calidad del producto, así como los aspectos más importantes considerados para una empresa del rubro cosmético, para ser controlados a fin de poder medir la eficacia del sistema, siendo los siguientes:
 - Incrementar las ventas en un 20% en el mercado nacional.
 - Disminuir los reclamos de los clientes en un 75%.
 - Ingresar al mercado internacional con la venta de productos cosméticos de la más alta calidad.

- Para la Gestión Ambiental los objetivos se desprenden de la Identificación de Aspectos y Evaluación de los Impactos significativos, siendo los siguientes:

- Disminución de la generación de descargas de aguas residuales (efluentes) en el sistema de recolección del alcantarillado, de acuerdo a los LMP para descarga al sistema de alcantarillado indicados en el D.S N° 021- Vivienda.
 - Cumplir al 100% con la adecuada segregación de residuos sólidos generados por las operaciones de la empresa.
 - Cumplir al 100% con los estándares ECA (D.S N° 085-2003-PCM) para las emisiones sonoras.
- Para la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional los objetivos se desprenden de la Identificación de Peligros y Evaluación de los Riesgos no tolerables y de aquellos que aun siendo tolerables su control es importante para prevenir lesiones y daños al personal, siendo los siguientes:
- Mantener en cero la tasa de accidentabilidad en las áreas de trabajo durante el presente año.
 - Reducir en un 60% la cantidad de enfermedades ocupacionales respecto al año pasado.
 - Reducir en un 75 % la cantidad de enfermedades ocupacionales respecto al año pasado.

II: Evolución de la gestión de la calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional

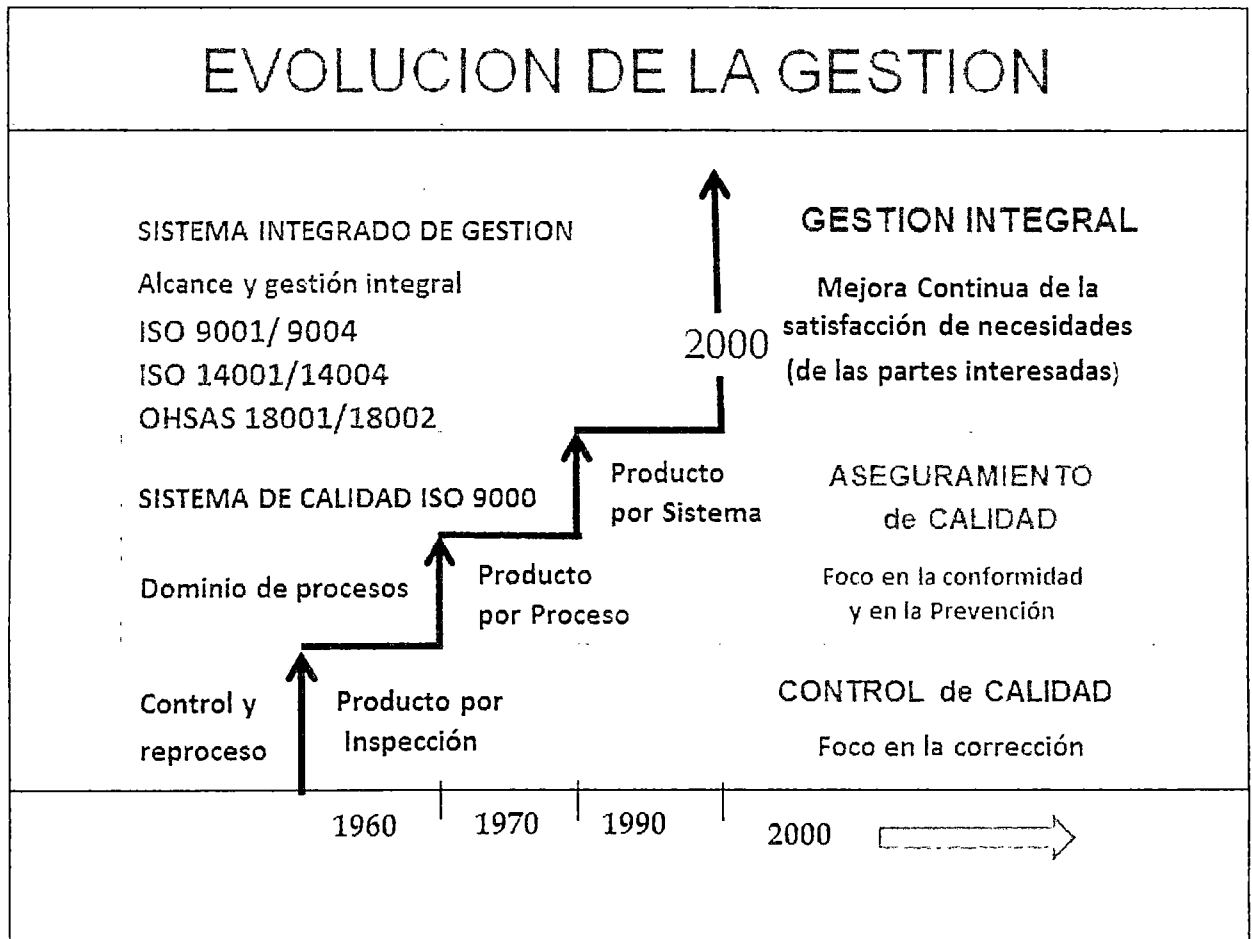
En 1987, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) publicó el primer estándar internacional para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): ISO 9001. Dicho estándar ha sido actualizado dos veces, en 1994 y en el 2000, modificando su estructura para hacerlo más adecuado a las necesidades de las empresas. ISO también ha definido los requisitos mínimos para un Sistema de Gestión Ambiental (SGA): el estándar ISO 14001, publicado en 1996 y revisado en 2004. En la actualidad, han sido registradas más de 890,000 organizaciones en ISO 9001 y más de 120,000 empresas bajo ISO 14001 (ISO, 2008). Estas estadísticas muestran un creciente uso de estándares (16% en cada norma)

para describir e implementar un sistema de gestión (SG) para funciones específicas (ISO 2008).

Buscando aprovechar el éxito de ISO 9001 en la implementación de un sistema de gestión funcional, diversos estándares adicionales han aparecido para describir tanto elementos específicos de alguna función como funciones organizacionales completas. Por ejemplo, en la primera categoría, ISO ha diseñado lineamientos complementarios a ISO 9001 entre los cuales se incluyen ISO 10002: 2004–Lineamientos para manejo de quejas; e ISO 10005: 2005 – Lineamientos para planes de calidad. Asimismo, ISO ha desarrollado sistemas de calidad basados en ISO 9001, con requisitos especiales de ciertas industrias: ISO/TS 16949: 2004 para calidad en la industria automotriz, ISO 13485: 2003 para instrumental médico, e ISO/IEC 90003:2004 para diseño de software.

Por otra parte, también se han desarrollado estándares de Sistemas de Gestión para funciones diversas. Han aparecido estándares para áreas tales como seguridad laboral (OHSAS 18001:1999 e ILO-OSH 2001), seguridad de información (ISO 13335:2004), y responsabilidad social (AA1000: 1999, SA 8001: 1999 e ISO 26000). Cada uno de estos estándares apunta a satisfacer una determinada función dentro de las empresas.

Así, un Sistema de Gestión para seguridad laboral ayuda a satisfacer las necesidades de higiene y seguridad de los empleados. No es raro el caso en el que una empresa esté registrada con dos o más Sistemas de Gestión, siendo ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 la combinación más común.



III: Definiciones de los sistemas de gestión

III.1 Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

III.2 Gestión. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

III.3 Sistema de Gestión. Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

III.4 Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

III.5 Organización. Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

III.6 Alta dirección. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

III.7 Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

III.8 Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

III.9 Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

III.10 Medio Ambiente. Entorno en el cual una organización (3.16) opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

III.11 Aspecto Ambiental. Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

III.12 Impacto Ambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

III.13 Seguridad y Salud Ocupacional. Condiciones y factores que afectan o podrían afectar, la salud y seguridad de empleados, trabajadores temporales, contratistas, visitas y cualquier otra persona en el lugar de trabajo.

III.14 SIG. Sistema Integrado de Gestión

III.15 Peligro. Fuente, situación, o acción con un potencial de producir daño, en términos de daños a la salud o enfermedad profesional o una combinación de éstos.

III.16 Riesgo. Combinación de la probabilidad de ocurrencia de un evento o exposición peligrosa y la severidad de las lesiones o daños o enfermedad que pueda provocar e evento o la exposición.

IV: Sistema de gestión de calidad

Definición de Calidad

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

NOTA 1. El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

NOTA 2. "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.

Generalidades de las normas ISO 9000

a. Antecedentes de las Normas ISO 9000

La familia de Normas ISO 9000 es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) aplicables a cualquier tipo de organización, ya sea pública, privada, empresa de producción o empresa de servicios.

Las Normas ISO 9000 cumplen la importante función de establecer una normativa a nivel internacional que sirva como patrón de referencia para la gestión de calidad en una empresa en cualquier parte del mundo. Esta normativa recibe el nombre de ISO 9000, permitiendo armonizar la gran cantidad de normas sobre gestión de calidad a nivel de países.

b. Origen y Evolución de las Normas ISO

La Organización Internacional para la Normalización se origina a partir de la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-1939). En octubre de 1946, en Londres, representantes de veinticinco países deciden adoptar el nombre de International Organization for Standardization conocida como ISO por sus siglas y por la referencia a la palabra griega relativa a la igualdad.

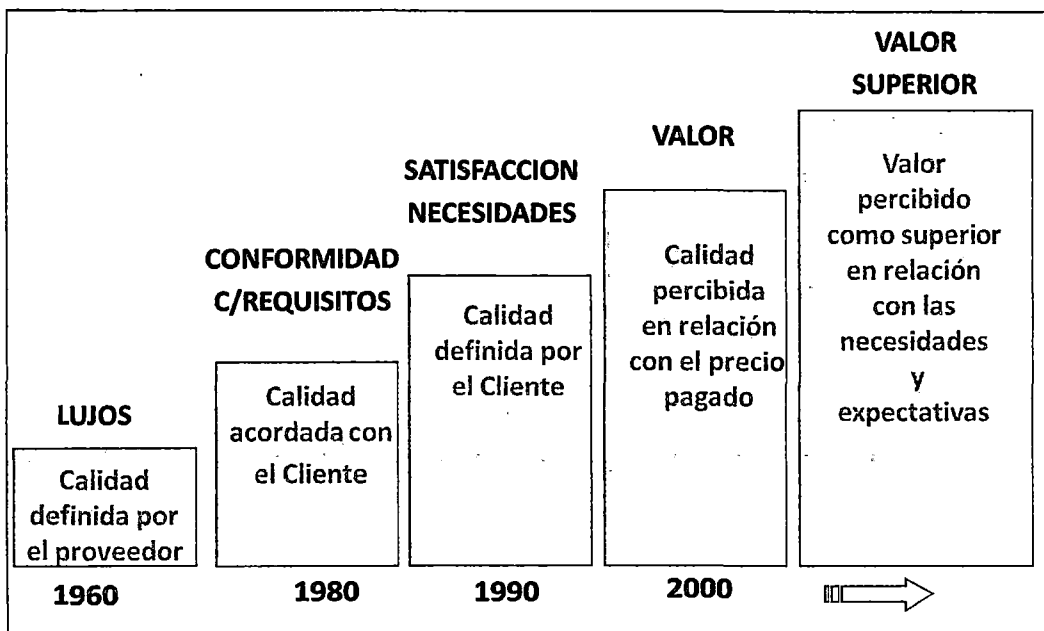
ISO realiza su primera reunión en el mes de junio de 1947 en Zúrich, Alemania, y se establece como sede para su funcionamiento la ciudad de Ginebra, Suiza. Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

La familia normas ISO 9000 del año 1994 estaba principalmente orientada a organizaciones relacionadas con procesos productivos y, por tanto, su implantación en empresas de servicios se hacía burocrática y restrictiva.

Tras su revisión en el año 2000 la familia de normas 9000, versión 1994 (9001, 9002, 9003, 9004), se redujo sólo a dos normas:

- La norma ISO 9001; versión 2000, que reemplaza las normas 9001, 9002 y 9003, versión 1994.
- La norma ISO 9004, versión 2000, que reemplaza a la norma 9004, versión 1994
- . La norma ISO 9000 se mantuvo (nomenclatura, definiciones, lenguaje)
- Las normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000 constituyen el núcleo de la familia y, a la vez, forman un par consistente.

Evolución de la Calidad en el tiempo



La revisión de dichas normas se basó en los 8 principios de gestión de la calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión.

Estos ocho principios son:

1. Organización enfocada a clientes.
2. Liderazgo
3. Participación del personal.

4. Enfoque a procesos.
5. Enfoque del sistema hacia la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.
8. Relación mutuamente beneficiosa con los suministradores (proveedores de la organización).

Gracias a esta revisión y actualización, la familia de Normas ISO 9000 pudo aplicarse de forma menos restrictiva en organizaciones de todo tipo ya sea empresas productivas, empresas de servicios e incluso la Administración Pública.

Para verificar que una empresa u organización cumple con los requisitos del estándar de calidad establecido, existen entidades de certificación ISO, que dan sus propios certificados y entregan su sello. Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación.

Actualmente está en vigencia la NORMA ISO 9001:20081, de la cual se dará amplia información en las siguientes páginas de la presente tesis.

La norma ISO 9004:2009 proporciona recomendaciones para llevar a cabo la mejora y, a diferencia de la ISO 9001:2008, no es certificable.

c. Descripción de la norma ISO 9000

La Norma ISO 9000, especifica el Sistema de Gestión de Calidad a ser establecido por organizaciones de manufactura y de servicios.

El propósito de ISO 9000 es: establecer, mantener y documentar un sistema que asegura la calidad final de un proceso. ISO 9000 es un término genérico usado para definir una serie de estándares establecidos por la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization) con sede en Génova, Suiza. Las mayores ventajas de la aplicación de las ISO

9000 para cualquier compañía son: Mayor aceptación por parte de los clientes, mayor productividad, reducción de costos y mayor participación en el mercado.

La Norma ISO-9000 indica lineamientos generales para la administración de sistemas de calidad y aseguran la operación correcta del proceso desde la solicitud de un servicio hasta la entrega al cliente. La Certificación ISO-9001 se lleva a cabo por organizaciones a su vez certificadas que se denominan "Registros". Estas empresas revisan el "Manual de Calidad" para asegurar que cumple con los estándares preestablecidos.

Cuando la empresa responde a las exigencias de la norma, es posible solicitar una constancia de un organismo especializado y reconocido. Se designa a un auditor que realiza una investigación, se verifica que las disposiciones existentes están conformes a referencia, y se otorgará la certificación a la empresa conforme a la Norma ISO 9001:2008.

d. ISO 9001

Especifica los requisitos básicos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC); que debe cumplir una organización para demostrar su capacidad de forma consistente, de proporcionar productos (que incluyen servicios) que mejoran la satisfacción del cliente y que cumplen con los estatutos y reglamentos aplicables (requisitos).

Existen cinco capítulos en la norma que especifican actividades que deben ser consideradas cuando se implemente el sistema. Se deben describir las actividades que se utilizan para proporcionar los productos y servicios. Se pueden excluir las partes del capítulo "Realización del producto" que no son de aplicación a las operaciones de la empresa.

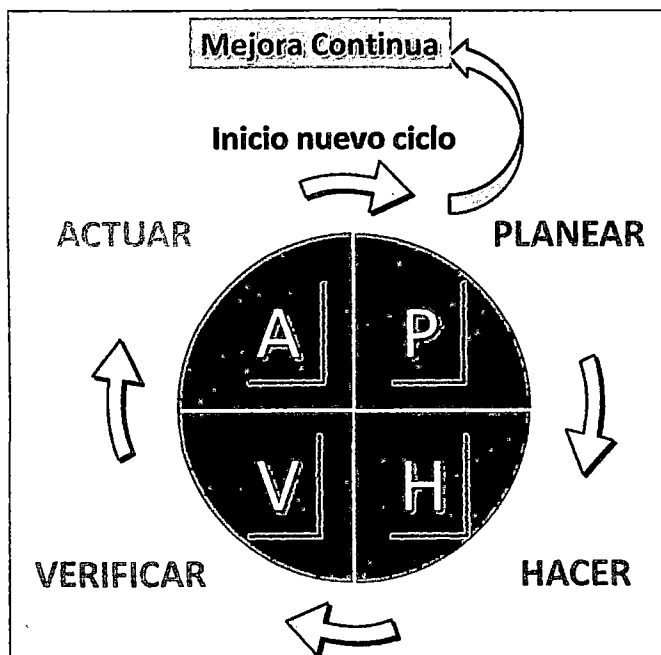
Los requisitos de los otros cuatro capítulos; Sistema de gestión de la calidad, Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos y Medición, análisis y mejora, son aplicables a todas las organizaciones y se describirá cómo adoptarlos en la organización en el Manual de la Calidad u otra documentación.

Los cinco capítulos juntos de la Norma ISO 9001 se utilizan para describir cómo una organización debe satisfacer a sus clientes y cumplir con los requisitos legales o reglamentarios aplicables. Además, busca mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo los productos y servicios que proporciona a sus clientes.

La ISO 9001:2008 se basa en un modelo enfocado a procesos en el cual la organización debe determinar estos procesos y gestionarlos de manera sistemática, siendo la única norma certificable.

La norma también adopta la metodología PHVA para la gestión de los procesos, la cual fue desarrollada por Walter Shewart y difundida por Edwards Deming y consiste en:

1. Planear
2. Hacer
3. Verificar (o Control de Calidad)
4. Actuar (o Mejora de la Calidad)



V: Sistema de Gestión Ambiental

a. Antecedentes de las Normas ISO 14001

En la década de los 90's se destaca el nacimiento de un movimiento mundial que se caracteriza por la preocupación en temas ambientales. De cara a esta problemática, muchos países y Organizaciones comienzan a dar los primeros pasos, si bien es cierto de forma aislada en sus inicios, pero con una creciente convicción sobre la importancia del tema y las repercusiones que tendría sobre la vida del planeta si no se aunaban esfuerzos y si no se buscaban mecanismos para normar el desempeño, esto a nivel de gobiernos, Organizaciones, etc.

Siendo este el marco en que se desarrollaban los acontecimientos, es en la Cumbre de la Tierra, efectuada en Río de Janeiro – Brasil, en el año 1992, con ocasión de la Conferencia sobre Medio Ambiente y Desarrollo, en donde se dan los primeros pasos concretos para enfocar la problemática mundial en temas ambientales y es así como se invita a la Organización Internacional para la Estandarización -ISO-, por sus siglas en inglés, con la finalidad de que sea este organismo quien cree las normas o estándares internacionales que normen los sistemas de gestión ambiental de tal manera que sea factible evaluar el compromiso y desempeño de las Organizaciones en cuanto a la protección ambiental.

El compromiso asumido por ISO en 1992 se concreta en octubre del 1996 cuando se presentan la serie de normas a las que se denominan ISO 14000. Si bien es cierto que la adopción de estos estándares eran voluntarios, no fijaban metas ambientales cuantitativas, ni criterios de desempeño, estaban destinadas a convertirse en una herramienta que vendría a cambiar la forma en que se enfocaban y trataban los procesos productivos al interior de las Organizaciones y como estos afectaban al medio ambiente, permitían incorporar la variable ambiental en la toma de decisiones empresariales, adicional, proveían del marco para la certificación por parte de terceros, de los sistemas de gestión ambiental, esto como una respuesta a las exigencias de partes interesadas externas que demandaban compromiso y responsabilidad ambiental.

La ISO 14000 se basa en la norma inglesa BS7750 de la British Standard Institution que fue publicada previamente a la reunión mundial de la ONU sobre el medio ambiente en 1992. Existen dos vertientes de la ISO 14000 que llevan a dos objetivos a saber;

- a. La certificación del Sistema de gestión ambiental, mediante el cual las Organizaciones reciben un certificado y,
- b. El sello ambiental, mediante el cual serán certificados los productos (sello verde)

a. Origen y Evolución de la Norma Iso 14001

La primera versión de la ISO 14001 se publicó en 1996; en el 2004 se actualizó y circuló nuevamente el 15 de noviembre de este año. Un proceso paralelo de revisión se ha seguido para la ISO 14004, el documento que contiene las guías generales sobre los sistemas de gestión medioambiental.

La nueva versión, que contiene muchos cambios y mejoras, tiene como propósitos principales permitir la compatibilidad con ISO 9001:2000 y clarificar los requisitos.

Descripción de la norma ISO 14001

El Sistema de Gestión Medioambiental de la norma ISO 14001:2004, reconocido internacionalmente, es aplicable a organizaciones privadas o públicas pequeñas, medianas y grandes del sector industrial y de servicios de cualquier actividad económica.

La certificación conforme a la norma ISO 14001:2004 prueba que un Sistema de Gestión Medioambiental ha sido evaluado de acuerdo con la norma de buenas prácticas y que cumple con sus requerimientos. El certificado es emitido por un organismo de certificación ajeno a la empresa y permite a los clientes identificar los productos, los procesos y las organizaciones que innovan

día a día con el fin de minimizar los impactos medioambientales derivados de su actividad.

d. ISO 14001

Especifica los requisitos básicos para un Sistema de gestión ambiental (SGA); que debe cumplir una organización para demostrar su compromiso con el cuidado del Medio Ambiente de forma consistente, se basa en dos conceptos: el de mejora continua y el de cumplimiento legal. Exige que la empresa defina objetivos medioambientales, un sistema de gestión necesario para cumplir estos objetivos y que cumpla con los procesos, procedimientos y actividades de ese sistema.

Los principales elementos de la norma son: política medioambiental, planificación, implementación y operación, verificación y revisión por la dirección.

La política ambiental debe permear toda la compañía y ser promovida y apoyada por su gerente o director general. Además, debe, por un parte, clarificar su relación con la legislación vigente ambiental que tenga efecto en la organización y, por otra, asumir un compromiso continuo para su mejoramiento. El énfasis implícito en esta política provee la dirección para garantizar que el sistema gerencial funcione con perseverancia en el tiempo. Dicha política debe ser redactada y promocionada en un lenguaje sencillo que pueda ser entendida por cualquier lector y referir exactamente cómo funciona en la empresa, proveyendo la visión y la descripción de las actividades para desarrollar el sistema gerencial ambiental. Es, en otras palabras, una clara fotografía de las operaciones de la compañía en relación con este tópico.

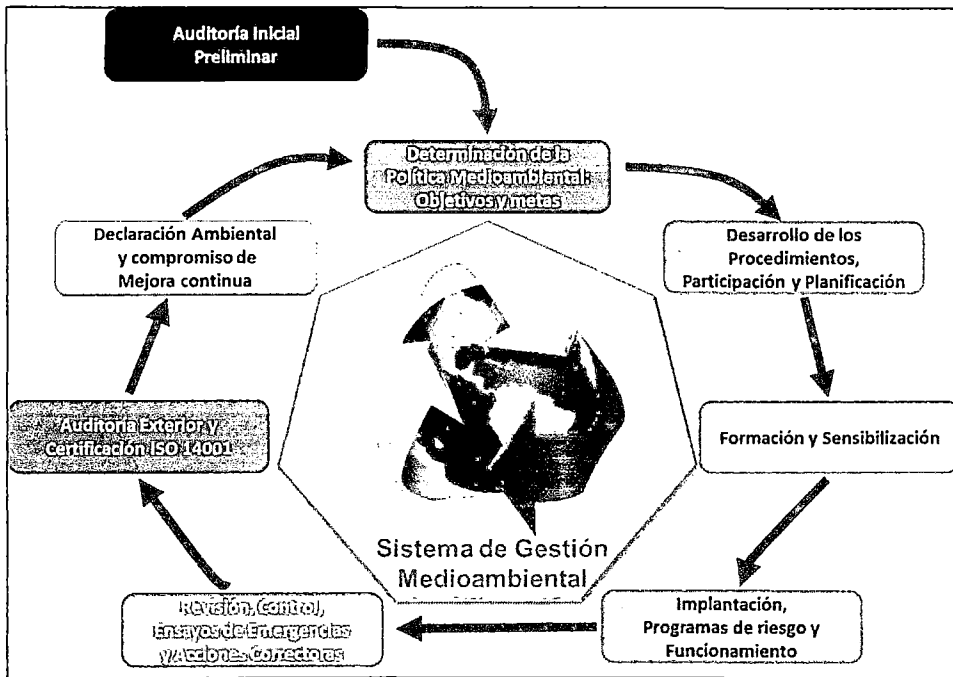
Aunque son indispensables para el desarrollo de la norma la auto evaluación y la definición de los efectos ambientales de la organización, estos no son mandatorios por la ISO 14001; sin embargo, el examen de estos datos le brindan a la auditoría externa una información veraz de los métodos adoptados por la compañía. Además, provee insumos de mejoramiento al proceso y a los resultados para retroalimentar el desarrollo del aseguramiento de la gestión

ambiental. Es necesaria para identificar aspectos presentes, que podrían estar afectando el medio ambiente y que pueden ser peligrosos para la empresa y para su entorno, así como hechos futuros aún no planeados del proceso de producción y que tienen que ver, seguramente, con acciones pasadas que no se tuvieron en cuenta.

Esta auto evaluación también debe considerar todos los tópicos exigidos por la legislación vigente verificando si actualmente se están cumpliendo en la empresa. A pesar de que en muchas compañías se toman el trabajo de realizarla, todavía existe mucha inconciencia sobre la necesidad de implementar dichos cambios y cumplir con la legislación existente. Esta situación se explica básicamente por dos razones: por negligencia (falta de interés) o por falta de recursos. En todo caso, de los resultados de dicha auto evaluación, se deben declarar unos objetivos primarios ambientales, que permitan alinear un proceso de mejora y el programa ambiental de la empresa.

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la ISO 14001 proporciona de manera detallada una ruta para desarrollar el programa ambiental y establece procedimientos, instrucciones de trabajo y controles para asegurar que la puesta en práctica de la política y el logro de los objetivos sean una realidad. El despliegue del SGA es un factor clave, porque permite que el recurso humano de la organización se concientice de sus responsabilidades, de los objetivos del sistema y de cómo comprometerse para su éxito.

El SGA requiere de una evaluación planificada y periódica para asegurar la eficacia en su desarrollo. Esto implica revisar si los objetivos ambientales se han alcanzado y si el sistema está funcionando conforme a las políticas, regulaciones y normas fijadas con antelación. La evaluación está diseñada para proporcionar la información adicional y para ejercer la dirección eficaz del sistema, proporcionando los datos sobre las prácticas que se diferencian de los procedimientos corrientes y ofrecen una oportunidad para la mejora continua.



VI: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

a. Antecedentes de las Norma OHSAS 18001

Los inicios de los programas de seguridad y salud en el sitio de trabajo, aparecen a inicios de este siglo en respuesta a la necesidad de organizar la seguridad y salud siguiendo la legislación laboral de compensación a los trabajadores. Uno de los primeros trabajos de la gestión de la seguridad y salud fue realizado por H.W.Heinrich y, publicado en 1931. Su trabajo "Industrial Accident Prevention: A Scientific Approach" privilegió los programas de prevención en seguridad y salud, considerando un marco de referencia conceptual que ubicó a los trabajadores en forma individual más que a las condiciones de trabajo, como la causa primaria de accidentes en el sitio de trabajo.

Los Sistemas de seguridad y salud ocupacional nacen como una estrategia de prevención a mediados de la década de los años 80. El desastre de Bhopal ocurrido en Diciembre de 1984 en la India, es reconocido como el catalizador para haber llamado la atención de la necesidad de implementar la gestión de sistemas en procesos industriales. En los EEUU se comenzó a hablar de

programas de seguridad en los años 50 y 60, haciendo parte de los programas de ingeniería. En este país, la implementación de los primeros Sistemas de gestión de seguridad y salud en la década de los 70's, permitió el decrecimiento de la tasa de muertes laborales en el orden del 76% y el total de enfermedades y lesiones en el orden del 27%.

Entonces, se puede definir los Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo como aquellos sistemas que permiten dirigir y controlar una Organización con respecto a la seguridad y la salud de los trabajadores. Este término, tan utilizado en la actualidad, no ha comenzado a usarse por parte de las Organizaciones, legisladores, partes interesadas y por la sociedad en general hasta los últimos años de la década de los 90.

b. Origen y Evolución de la Norma OHSAS 18001

Se describe brevemente la historia de la especificación OHSAS 18001 a fin de enmarcar en su contexto la evolución de los Sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional a nivel internacional. La especificación OHSAS nació en su momento para dar respuesta a las diferentes iniciativas que estaban surgiendo en el mercado y que requerían un documento de reconocido prestigio mundial que permitiese a las Organizaciones diseñar, evaluar y certificar sus Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. OHSAS establece los requisitos para un Sistema que permita a una Organización controlar sus riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y mejorar su desempeño. Todos sus requisitos han sido previstos para su incorporación a cualquier Sistema de gestión de la SST. La extensión de su aplicación depende de factores tales como la política de SST de la Organización, la naturaleza de sus actividades, así como los riesgos y complejidad de sus operaciones. La historia referida a las normas OHSAS 1800 tiene la cronología siguiente;

- 1996: AENOR publica las Normas UNE 81900 EX.
- 1998: ISO no apoya a la Organización Internacional del Trabajo (ILO) en el desarrollo de un documento de recomendaciones sobre los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 1999: se publica la especificación OHSAS 18001.

- 2000: se publica OHSAS 18002, directrices para la implementación de OHSAS 18001.
- 2001: se publican las directrices relativas a los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ILO-OSH.
- 2004: se publica la Norma ISO 14001: 2004 (era una llamada para la revisión de OHSAS 18001).
- 2005: se publica ANSI Z10 (documento sobre gestión del riesgo).

La publicación de las directrices relativas a los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ILO-OSH, de la Norma ISO 14001 y del documento sobre gestión del riesgo ANSI Z10, junto con el alto número de países (82) que han adoptado la especificación OHSAS como referencia, o como norma (42), han hecho necesaria una revisión sistemática de OHSAS 18001:1999 (2005 SYSTEMATIC REVIEW DE OHSAS 18001/18002).

La Especificación Técnica OHSAS 18001:1999 no se elaboró ni se publicó siguiendo los mecanismos habituales para la elaboración de las normas. No obstante, y por las razones anteriores descritas, se decidió hacer una revisión de OHSAS 18001:1999 por el grupo responsable de su desarrollo, el OHSAS Project Group. En la actualidad, el grupo está representado por 20 expertos procedentes de Estados Unidos, Indonesia, Japón, Corea, Singapur, Irlanda, España, Dinamarca, México, Reino Unido y Noruega.

Después de una consulta pública a nivel mundial, el grupo de proyecto OHSAS desarrolló un primer borrador de trabajo teniendo en cuenta los comentarios recibidos (490) y que fueron analizados en la reunión que AENOR acogió en Madrid a finales de octubre de 2006. El resultado de esta reunión es un segundo borrador que se analiza y completa con los 549 comentarios procedentes de 24 países en la reunión celebrada en marzo 2007 en Shangai.

Tras alcanzar un consenso, se decide publicar la nueva versión de OHSAS 18001:2007.

Igualmente, se acuerda un calendario de reuniones para la revisión de OHSAS 18002 (proceso que ya ha comenzado), así como un principio de acuerdo de elaboración de una guía -posible OHSAS 18003- para la realización de auditorías a este tipo de sistemas.

La mayor parte de los comentarios recibidos y analizados por el Grupo de Proyecto OHSAS continúan en la trayectoria de alineamiento con ISO 14001, ILOOSH, ANSI Z10 respecto al ámbito aplicación, definiciones, mejora continua, participación del empleado, así como en el establecimiento de una correspondencia entre OHSAS 18001 e ILO-OSH: 20014.

c. Descripción de la norma OHSAS 18001

OHSAS es la sigla en inglés de "Occupational Health and Safety Assessment Series" que traduce "Serie de normas de Evaluación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional". La norma OHSAS 18001 es un documento elaborado por los organismos normalizadores de diferentes países liderados por el Instituto Británico de Normalización BSI. Esta norma especifica los requisitos para un Sistema de Gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional SG de S&SO, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente su Política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, así como sus objetivos relacionados, habiendo tenido en cuenta los requisitos legales aplicables en materia de seguridad industrial y salud ocupacional, así como los compromisos que de manera voluntaria haya suscrito la organización y la información relativa a los peligros y riesgos.

Este documento no establece por sí mismo criterios de desempeño en seguridad industrial y salud ocupacional específicos, es decir, no define los niveles de accidentalidad, ausentismo, morbilidad u otros indicadores relacionados con los programas de vigilancia epidemiológica; estos factores son definidos en la legislación de cada país y/o por los estándares que defina cada organización.

Esta norma está definida para organizaciones que deseen:

- Establecer, implementar, mantener y mejorar su sistema de gestión en salud ocupacional con el objeto de eliminar o minimizar los riesgos para los empleados y otras partes interesadas.
- Asegurar la conformidad con su Política de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- Demostrar la conformidad con los requisitos de esta Norma, a través de mecanismos como la certificación.

Esta norma está dirigida a la seguridad y la salud ocupacional y no a la seguridad de los productos y servicios, lo cual hace parte de su sistema de gestión de la calidad.

d. OHSAS 18001

Muchas organizaciones implantan un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SGSST) como parte de su estrategia de gestión de riesgos para adaptarse a los cambios legislativos y proteger a su personal.

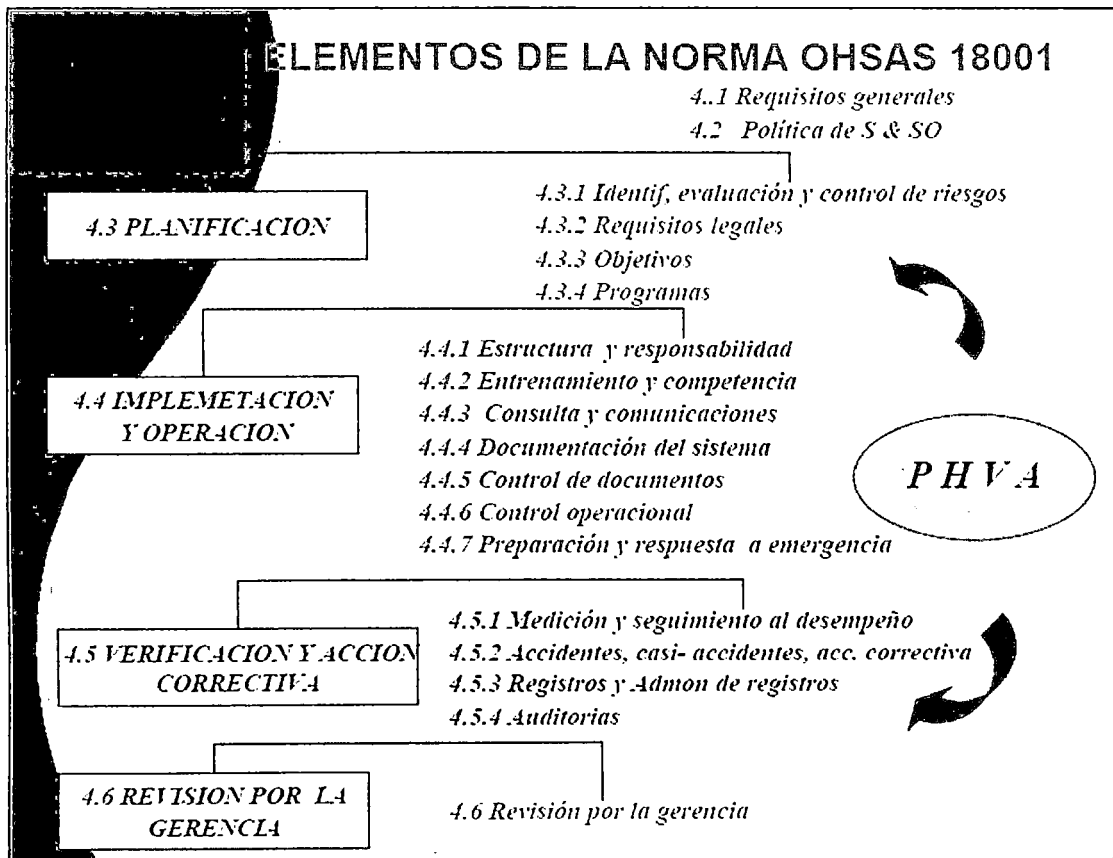
Un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SGSST) fomenta los entornos de trabajo seguros y saludables al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

OHSAS 18001 es la especificación de evaluación reconocida internacionalmente para sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Una selección de los organismos más importantes de comercio, organismos internacionales de normas y de certificación la han concebido para cubrir los vacíos en los que no existe ninguna norma internacional certificable por un tercero independiente.

OHSAS 18001 se ha concebido para ser compatible con ISO 9001 e ISO 14001 a fin de ayudar a las organizaciones a cumplir de forma eficaz con sus obligaciones relativas a la salud y la seguridad.

OHSAS 18001 trata las siguientes áreas clave:

- Planificación para identificar, evaluar y controlar los riesgos
- Programa de gestión de OHSAS
- Estructura y responsabilidad
- Formación, concienciación y competencia
- Consultoría y comunicación
- Control de funcionamiento
- Preparación y respuesta ante emergencias
- Medición, supervisión y mejora del rendimiento



Cualquier organización que quiera implantar un procedimiento formal para reducir los riesgos asociados con la salud y la seguridad en el entorno de trabajo para los empleados, clientes y el público en general puede adoptar la norma OHSAS 18001.

VII: Sistema Integrado de Gestión

a. Introducción

Toda organización es un sistema complejo e integral formado por un grupo humano y una variedad de recursos físicos coordinada para la obtención de una finalidad establecida en el tiempo, teleológica. Se diferencia de este modo de los sistemas naturales en que es un sistema cultural creado, con todas las implicancias que esto conlleva.

A su vez un sistema se encuentra delineado por los límites relativos que lo separan de los restantes con los que interactúa y tiene una serie de principios que lo rigen. Toda organización está constituida por sistemas o subsistemas que interactúan entre sí pero que, a su vez, deben estar vinculados adecuadamente e interrelacionarse activamente.

b. Concepto de Sistema

Tomamos el concepto de sistema que lo define como un todo unitario, organizado, compuesto por dos o más partes y delineado por los límites identificables expresamente de un entorno o de un supra sistema. En la gestión se lo define como el "conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúen entre sí".

Cada sistema se encuentra delineado por los límites que lo separan o lo interrelacionan con los restantes. A su vez toda organización está constituida por varios sistemas individuales mutuamente interactuantes. La adecuada concatenación e interrelación de los diversos sistemas hará que cada organización particular cumpla eficazmente con la misión para la cual se concibió.

Cuando se constituye un sistema existen tres opciones:

- a) dejar que el sistema opere por sí solo y no prever las fallas que pueda llegar a tener,

b) dejar que el sistema opere por sí solo y prever las fallas que pueda llegar a tener

c) ajustarlo y adaptarlo constantemente, autosostenido.

La tercera opción es la que se ha seleccionado en los modelos de gestión aplicables en el marco de las normas ISO de la familia 9000, de la familia 14000 y de las normas OSHAS 18000.

En el caso de los sistemas integrados de gestión la meta fundamental es lograr eficiencia en todos los aspectos relacionados con la organización.

c. Aspectos comunes a los diferentes sistemas

Todos los sistemas a los que se hará referencia tienen una serie de aspectos en común que son aquellos que permiten estudiarlos en forma uniforme y que permiten integrarlos a los efectos de su gestión.

Estos aspectos son, entre otros:

- Establecer una política
- Fijar objetivos definir responsabilidades y autoridades
- Efectuar la documentación de los procesos, actividades o tareas a realizar y mantener dicha documentación controlada.
- Planificar las actividades y tareas a llevar a cabo para lograr los objetivos establecer procesos clave.
- Efectuar mediciones y seguimiento o monitoreo de procesos, actividades y tareas, llevar registros como evidencia de las actividades ejecutadas y controlar la gestión de los mismos
- Tomar precauciones para controlar aquellos resultados o procesos que no satisfacen las Especificaciones.
- Tener prevista la toma de acciones correctivas y preventivas cuando alguna situación no funciona de acuerdo a lo planificado.
- Efectuar la evaluación del desempeño del sistema a través de auditorías.
- Revisar el sistema en forma periódica por parte de la dirección.

d. Estructura de los sistemas de gestión

El documento ISO 9000:2000 define sistema de gestión como "sistema para establecer la política y los objetivos y para el logro de dichos objetivos".

Por ello los sistemas de gestión, sea en forma individual o integrada, deben estructurarse y adaptarse al tipo y las características de cada organización, tomando en consideración particularmente los elementos que sean apropiados para su estructuración.

Para ello se debe definir claramente:

1. La estructura organizativa (incluyendo funciones, responsabilidades, líneas de autoridad y de comunicación),
2. Los resultados deseables que se pretende lograr,
3. Los procesos que se llevan a cabo para cumplir con la finalidad,
4. Los procedimientos mediante los cuales se ejecuta las actividades y las tareas
5. Los recursos con los cuales se dispone.

Los sistemas de gestión se aplican en el marco de todas las actividades que se ejecutan en la organización y son válidos solo si cada uno de ellos interactúa con los de más armónicamente.

La estructura de los sistemas de gestión debe ser tal que sea factible realizar una coordinación y un control ordenado y permanente sobre la totalidad de las actividades que se realizan.

e. La gestión por procesos

Un proceso es la secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, consumiendo unos recursos para obtener un resultado conforme a los requerimientos del cliente (interno o externo). La gestión por procesos se centra en la identificación, control y mejora de estos procesos, que son los que realmente añaden valor al cliente.

La estructura de organización más extendida en las empresas y en la nuestra es la organización funcional, por departamentos, con varios niveles jerárquicos. Esta estructura surge fruto de la generalización de la división del trabajo, para coordinar los puestos de trabajo, cada uno especializado en una tarea.

En un entorno con demanda predecible y creciente este tipo de estructura funciona relativamente bien. Pero en un entorno turbulento y que cambia rápidamente la burocracia de control de tareas se convierte en un estorbo, retrasando la reacción ante los cambios y aumentando el coste del producto.

El cliente no está interesado en nuestro sistema burocrático interno de control; lo que busca y lo que valora (y por lo que paga) es el producto o servicio, con determinadas características (calidad, plazo, prestaciones, etc.).

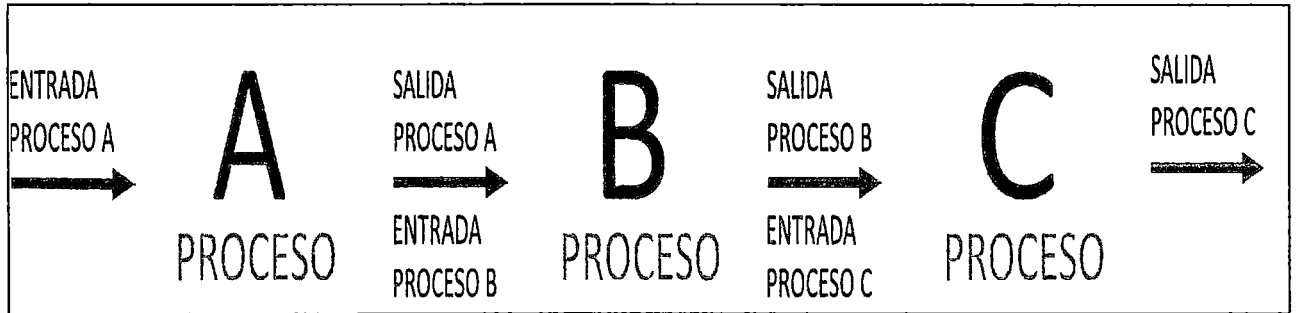
La gestión por procesos contrariamente se centra en la administración del conjunto de actividades enlazadas que generan el producto o servicio, para aislar y tratar por separado aquellas operaciones que no añaden valor para el cliente.

La instrumentación de la gestión por procesos debe:

- Analizar las ineficiencias de la organización funcional para mejorar la competitividad de la Empresa.
- Identificar los procesos que proporcionan una ventaja competitiva y los relaciona con el valor que percibe el cliente.
- Establecer un sistema de control para reducir la variabilidad de resultados.
- Establecer indicadores de funcionamiento y objetivos para dirigir la mejora de los procesos, según el ciclo PDCA de Deming (Planificar, Hacer, Comprobar y Actuar).

La orientación a la gestión por procesos supone un cambio de actitud y mentalidad importante.

En lugar de pensar cómo hacer mejor lo que hacemos, debe reflexionarse por qué y para quién lo hacemos. Implica una evolución hacia el trabajo en equipos orientados a los procesos integrados, con mayor grado de autonomía.



CAPITULO II

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA DE ESTUDIO

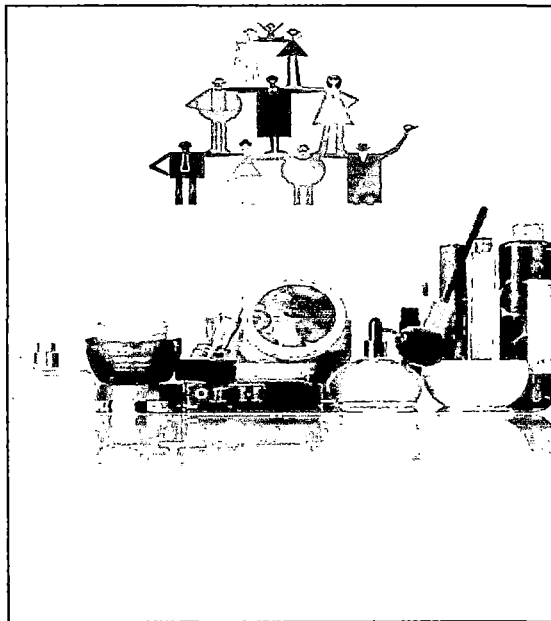
I. Descripción de la empresa

I.I. Descripción de la Organización

La empresa de cosméticos comenzó sus operaciones en año 1980, es una empresa familiar fundada por un grupo de hermanos que vieron en el rubro de la cosmética la oportunidad de brindar productos de calidad para la mujer peruana.

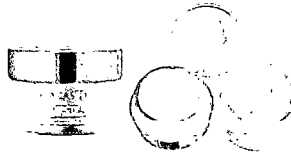
La empresa tiene planeado ingresar al mercado latinoamericano en el año 2012, aprovechando tratados internacionales.

A junio del 2012 la de Empresa de cosméticos cuenta con 2000 trabajadores, que laboran directamente para ella.



I.II. Productos que ofrece Empresa de cosméticos

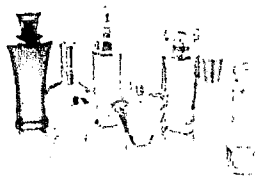
- Productos para el tratamiento de piel



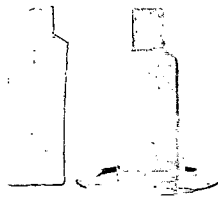
- Productos para Maquillaje



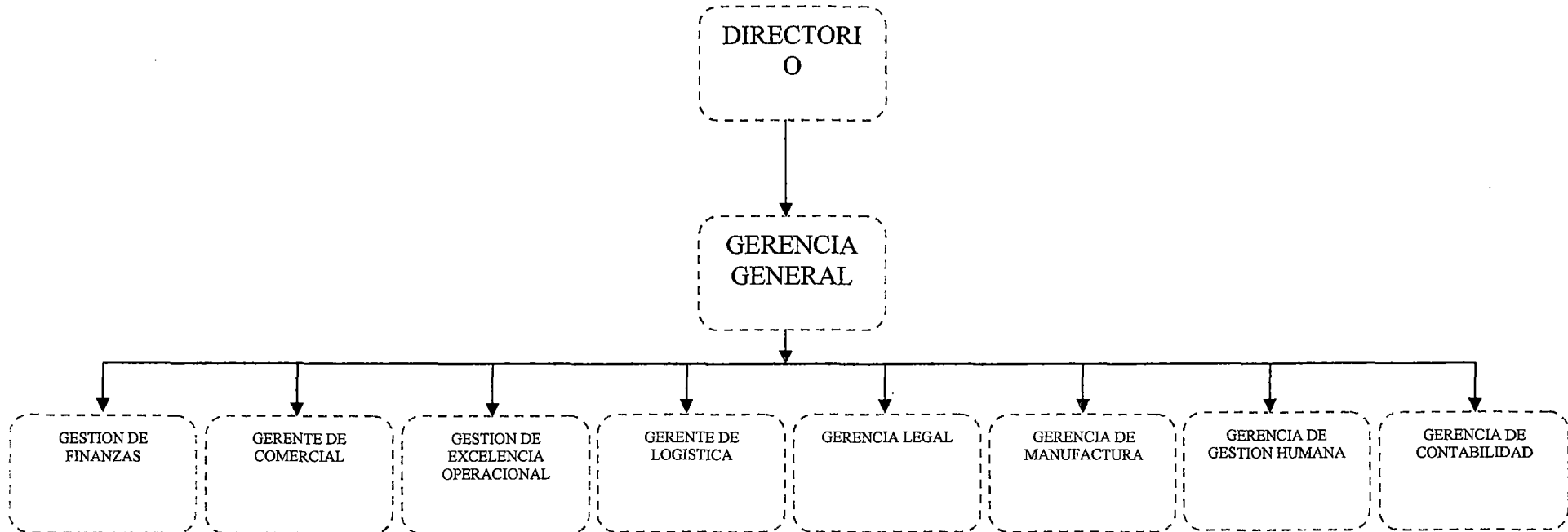
- Fragancias



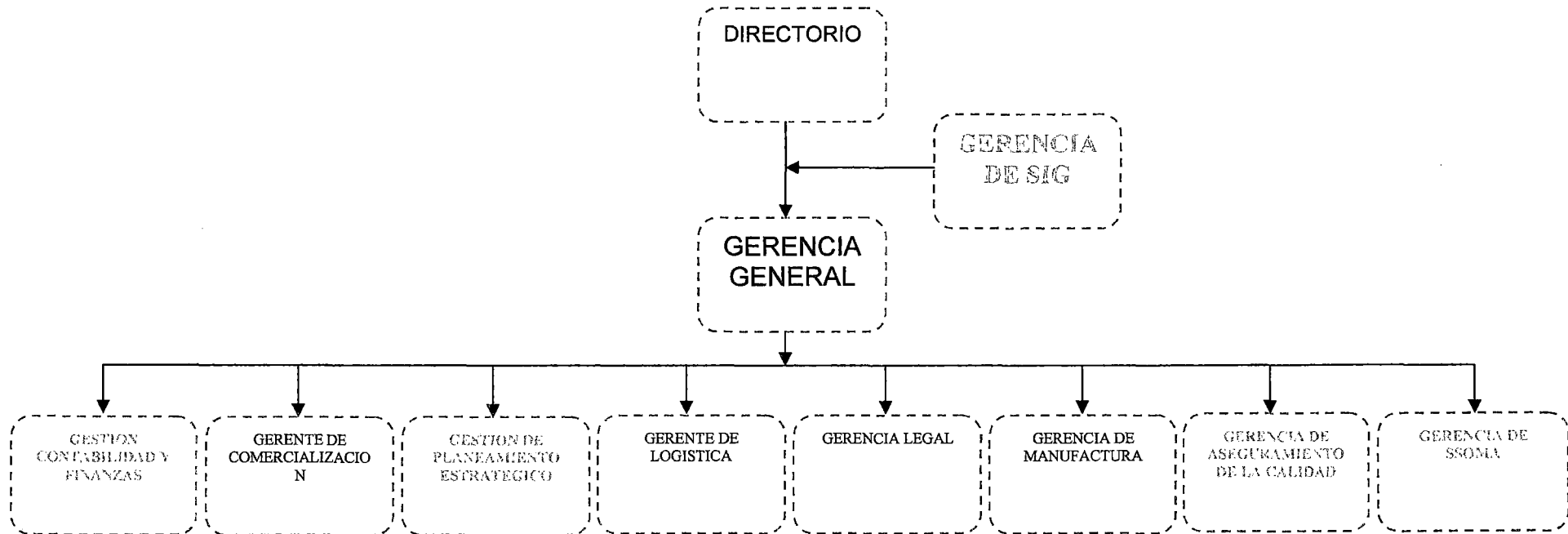
- Productos para el Cuidado personal



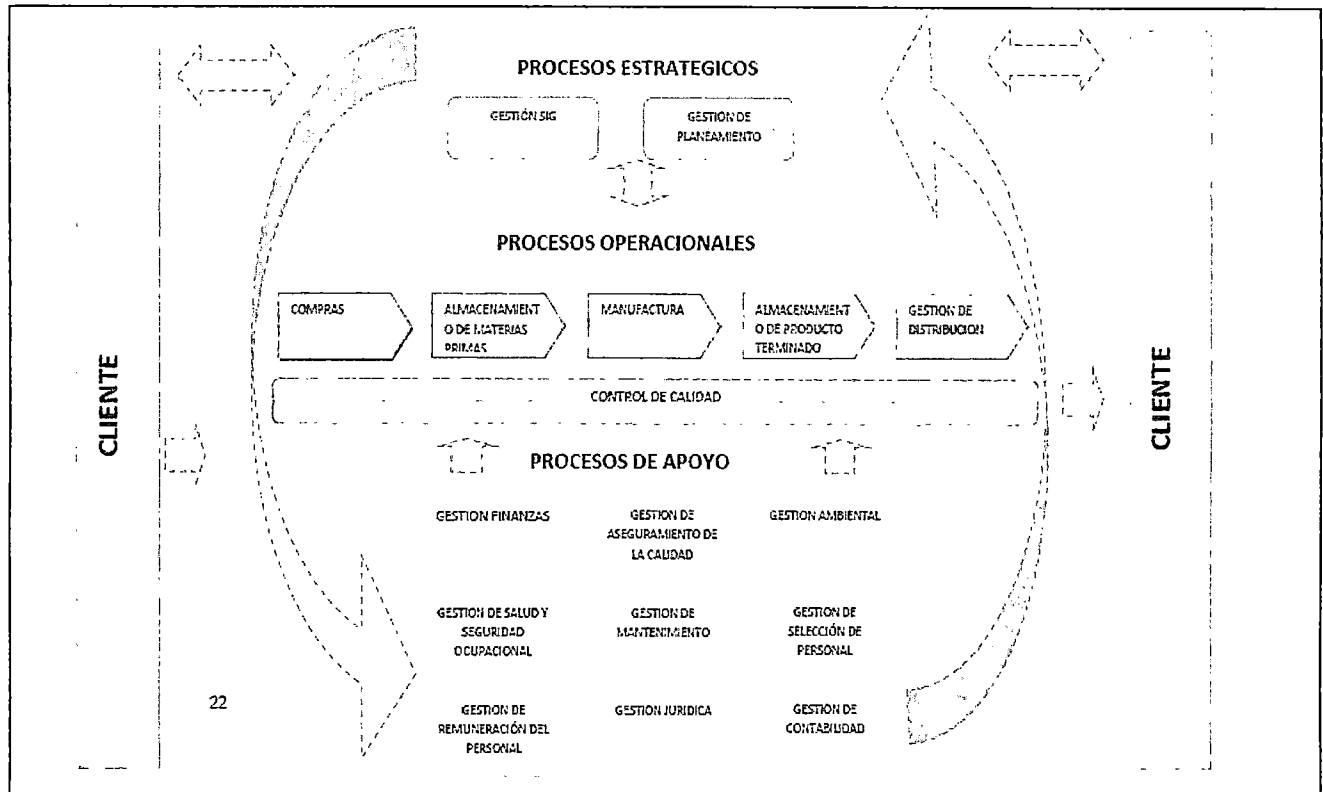
II. Estructura Organizacional (Antes de la implementación del SIG)



II. Estructura Organizacional (Después de la implementación del SIG)



III. Descripción de los procesos de la empresa



Procesos Estratégicos

- Gestión SIG
- Gestión de Planeamiento

Procesos Operacionales

- Compras
- Almacenamiento de materias primas
- Manufactura
- Almacenamiento de producto terminado
- Gestión de distribución

Procesos de Apoyo

- Gestión de Finanzas
- Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
- Gestión de Remuneración del Personal
- Gestión de Aseguramiento de la Calidad
- Gestión de Mantenimiento
- Gestión Jurídica
- Gestión Ambiental
- Gestión de Selección de Personal
- Gestión de Contabilidad

CAPITULO III
PLANIFICACIÓN

I: Diagnostico de la situación actual de la empresa

I.I Análisis FODA de la organización

a. Análisis Interno

N°	FORTALEZAS	N°	DEBILIDADES
F1	Personal altamente calificado con experiencia en todas las áreas de la organización.	D1	Poco personal en el área de compras genera algunos retrasos en la gestión logística.
F2	Personal comprometido con el negocio.	D2	Algunos procesos logísticos no están formalizados.
F3	Constantemente realizan el estudio de sus productos y nuevos servicios en el mercado que es lo que nuestros clientes.	D3	Falta de motivación por parte del personal operativo.
F4	Amplia infraestructura propia, grandes almacenes.	D4	Ausencia de valor agregado a nuestros productos.
F5	Posicionamiento de nuestras marcas en el mercado.	D5	No se cuenta con sistemas de crédito para el cliente.
F6	Precios competitivos en el mercado.	D6	Centralismo en Lima ya que no existen cargas de retorno ocasionando un encarecimiento en los fletes.
F7	Contar con tecnología informativa de vanguardia.	D7	
F8	Contamos con tecnología de equipos y maquinaria de producción.	D8	
F9	Disponibilidad de capital propio para llevar a cabo nuevos proyectos.	D9	
F10	Capacidad de reacción frente a pedidos.	D10	

b. Análisis Externo

N°	OPORTUNIDADES	N°	AMENAZAS
O1	Tratados de Libre Comercio	A1	Factores macro-económicos pueden influenciar en el nivel de demanda por parte de los clientes (crisis internacional), con riesgo en disminución de ventas en los próximos años.
O2	Atracción de nuevos clientes, que se motivan por el prestigio de la empresa.	A2	La competencia de empresas pertenecientes al mismo rubro.
O3	Convenios con instituciones externas favorecen la capacitación del personal incrementando la eficiencia de los procesos productivos.	A3	Avance progresivo de las diversas plataformas tecnológicas que brindan soporte a los procesos logísticos (cambios, actualizaciones), por lo que la empresa debe estar dispuesta a absorber tales gastos con el objetivo de mantenerse competitivos ante el resto de las empresas, de otro modo, puede caer en la obsolescencia.
O4	El nivel de ingresos económicos de la empresa, tiene un crecimiento entre 20% y 25% anual en cuanto a ventas internacionales, en lo que respecta a nivel local, sus ventas aumentaron.	A4	Pésimo estado de las carreteras, de las cuales sólo un 13% está asfaltada y hacen que los costos logísticos aumenten (mayor consumo, reparaciones, etc.), el estado no provee de una adecuada infraestructura.
O5	El crecimiento económico del país aumenta el poder adquisitivo.	A5	El mercado seguirá presionando con los márgenes, por ello la tendencia es que solo sobrevivan los más eficientes.

O6	Las certificaciones obtenidas por entidades de prestigio permiten crecer en imagen a nivel nacional, captando de esta manera la atención de más clientes.	A6	Cambio en normativas y leyes aplicables en general.
O7		A7	Cambios en la moda.
O8		A8	Retiro del personal a empresas del mismo rubro.

c. Estrategias

N°	FO (Maxi – Maxi) Ofensivas	N°	FA (Maxi – Mini) Defensivas
FO1	Reforzar convenios educativos que permitan el desarrollo técnico profesional de los trabajadores logrando así beneficios para ambas partes.	FA1	Realizar estudios de mercado previos a la inversión de nuevos proyectos.
FO2	Difundir la excelente calidad de nuestros productos, permitiendo así una mayor captación de clientes.	FA2	Realizar campañas publicitarias de lanzamientos de nuevos productos de tendencia a través de diferentes medios (televisión, paneles, impulsadoras, demostraciones con el público).
FO3	Desarrollar las habilidades de nuestro personal para la búsqueda de la mejora de nuestros procesos que nos permitan alcanzar mercados más exigentes.	FA3	Disponibilidad de recursos financieros para implementación en los sistemas operacionales con el objeto de mantenernos competitivos.
FO4	Desarrollar nuestros talentos y destrezas.	FA4	Adaptarnos a las necesidades de los clientes, siendo flexibles a los cambios en el mercado.
FO5	Trabajar con nuestras fortalezas para satisfacer al cliente.	FA5	

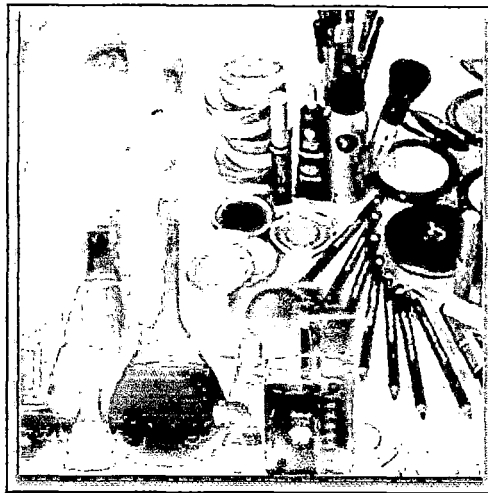
FO6	Desarrollo comercial de nuestra empresa.	FA6	
FO7	Crear mayor valor económico para seguir creciendo.	FA7	

N°	DO (Maxi – Mini) de Reorientación	N°	DA (Mini – Mini) de Supervivencia
DO1	Utilización de procedimientos estandarizados para los procesos logísticos.	DA1	Reconocer por buen desempeño laboral al colaborador para la retención de este en la empresa.
DO2	Incentivar el buen desempeño de los colaboradores.	DA2	Hacer convenios de crédito con otras empresas para la captación de su personal como nuevos clientes.
DO3	Entrenar al personal para salvaguardar la calidad del producto, el consumidor o cliente.	DA3	Crear de plantas en diferentes regiones del país (Descentralización).
DO4	Estimulando al personal para que desarrolle todo su potencial y para que contribuya al desarrollo de la compañía.	DA4	Ofrecer tarjetas de crédito y facilidades de pago para el consumidor.
DO5	Implementación de un Sistema de Gestión Integrado.	DA5	

I.II Misión y Visión de la organización

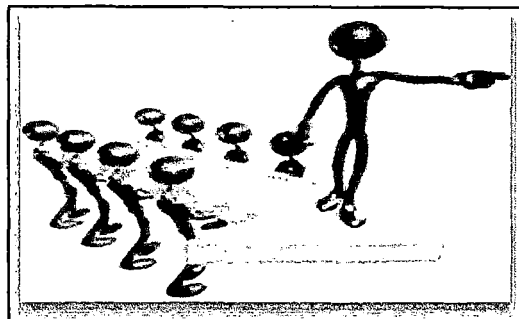
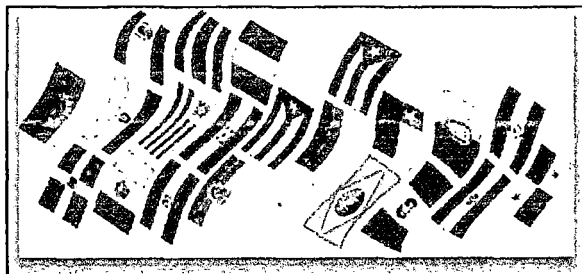
Misión

Brindar productos cosméticos de calidad a precios accesibles, con un excelente servicio que satisfaga las necesidades de nuestros distribuidores y consumidores, generando al mismo tiempo bienestar social a nuestros comercializadores, mediante políticas de reconocimiento de desempeño justo.



Visión

Ser reconocida como la corporación Latina de venta directa de productos de belleza más prestigiosa y competitiva, basada en el principio de prosperidad para todos y fundamentándonos en nuestros valores.



II: Identificación de requisitos legales y otros

La empresa ha establecido para la identificación, acceso, cumplimiento y evaluación de requisitos legales el procedimiento descrito en el Anexo 13 Procedimiento de Identificación, Acceso y Evaluación del Cumplimiento de Requisitos Legales y otros en Materia de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud Ocupacional.

III: Formulación de objetivos del sistema integrado de gestión

Los objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional y sus respectivos indicadores de desempeño se detallan a continuación:

- Para calidad los objetivos se plantearon de un reconocimiento de los principales factores que influyen en la calidad del producto, así como los aspectos más importantes considerados para una empresa del rubro cosmético, para ser controlados a fin de poder medir la eficacia del sistema, siendo los siguientes:
 - Incrementar las ventas en un 20% en el mercado nacional.
 - Disminuir los reclamos de los clientes en un 75%.
 - Ingresar al mercado internacional con la venta de productos cosméticos de la más alta calidad.

- Para la Gestión Ambiental los objetivos se desprenden de la Identificación de Aspectos y Evaluación de los Impactos significativos, siendo los siguientes:
 - Disminución de la generación de descargas de aguas residuales (efluentes) en el sistema de recolección del alcantarillado, de acuerdo a los LMP para descarga al sistema de alcantarillado indicados en el D.S N° 021- Vivienda.
 - Cumplir al 100% con la adecuada segregación de residuos sólidos generados por las operaciones de la empresa.

- Cumplir al 100% con los estándares ECA (D.S N° 085-2003-PCM) para las emisiones sonoras.
- Para la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional los objetivos se desprenden de la Identificación de Peligros y Evaluación de los Riesgos no tolerables y de aquellos que aun siendo tolerables su control es importante para prevenir lesiones y daños al personal, siendo los siguientes:
 - Mantener en cero la tasa de accidentabilidad en las áreas de trabajo durante el presente año.
 - Reducir en un 60% la cantidad de enfermedades ocupacionales respecto al año pasado.
 - Reducir en un 75 % la cantidad de enfermedades ocupacionales respecto al año pasado.

IV: Descripción del Plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

La implementación del Sistema Integrado de Gestión para la presente Tesis se ha programado para un periodo de 12 meses, el mismo que ha sido dividido en 5 fases que son las siguientes:

Fase 1°: Definición de la necesidad del SIG y organización de la dirección. Esta fase tiene una duración de 2 meses, en esta se realiza la identificación y conocimiento de los procesos del negocio de la Organización, con miras a entender la interrelación entre ellos, una auditoria de diagnóstico para identificar la existencia o no de los elementos específicos de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional, presentes en la Organización, y entrevistas con personal gerencial y operativo de la Organización, con miras a definir un comité del SIG. Esta fase incluye una actividad de capacitación sobre el Sistema Integrado de Gestión.

Fase 2°: Gestión de Calidad. Esta fase tiene una duración de 2 meses, incluye capacitar al personal de la empresa en la Norma ISO 9001, buscando

que se identifiquen y familiaricen con los requerimientos de dicha norma, así como la identificación y desarrollo de todas aquellas actividades operativas de documentación y de gestión necesarias para asegurar cubrir con los requisitos obligatorios de la norma en mención.

Fase 3°: Gestión Ambiental y Gestión de S&SO. Esta fase tiene una duración de 3 meses y es una implementación conjunta de las Normas ISO 14001 y OHSAS 18001. En esta fase lo que se busca es identificar y desarrollar todas aquellas actividades operativas, de documentación y de gestión necesarias para dar cumplimiento a los diferentes requisitos de las normas en mención. En esta etapa se incluyen también actividades de capacitación necesarias para asegurar una correcta implementación de los requisitos de estas normas, según las características propias de las actividades de la Organización.

Fase 4°: implementación del SIG. Esta fase tiene una duración de 3 meses, en esta fase se integrará la gestión de los tres sistemas de manera efectiva y eficiente. En la misma se identificarán y evaluarán las características críticas de calidad, impactos ambientales y riesgos de seguridad (de manera integrada) para luego de su evaluación se apliquen los controles más adecuados. Adicionalmente se integrará la documentación del sistema integrado de gestión, implementar procedimientos y controles definidos para asegurar el cumplimiento y desarrollo de la mejora continua.

Fase 5°: Actividades para la Certificación. Esta fase tiene una duración de 2 meses, en esta se definirán y planificarán todas las acciones necesarias para las auditorías internas y de certificación de los tres sistemas de gestión, las cuales incluirán entre otras la identificación y selección de las empresas certificadoras, comunicación con ellas y lograr acuerdos sobre fechas, formas y alcance de la auditoría de certificación para la realización de la misma.

V: Manual Integrado de Gestión

La empresa ha elaborado un Manual del Sistema Integrado de Gestión que se encuentra descrito en el Anexo 01 de la presente tesis.

VI: Documentos desarrollados

Para la presente tesis se ha tomado en consideración en lo relacionado a los documentos del Sistema de Gestión Integrado lo siguiente:

- La norma ISO 9001 sólo hace referencia explícita a seis procedimientos documentados:
- “Control de los documentos”, “Control de los registros de la calidad”, “Auditorías internas”, “Control del producto no conforme”, “Acciones correctivas” y “Acciones preventivas”.
- La norma ISO 14001 solo hace referencia a un procedimiento documentado “Control operacional”
- La norma OHSAS 18001 solo hace referencia a un procedimiento documentado “Control operacional”

En relación a lo anteriormente indicado se debe tener en cuenta que los documentos desarrollados en la presente tesis se han elaborado en base a las actividades y requerimientos de la empresa y de las normas en mención. Estos documentos se detallan en la “Lista Maestra de Documentos del SIG” Anexo 0.

Entre otros documentos tenemos los procedimientos utilizados por la empresa y mencionados en el Manual del SIG, los cuales son detallados y ubicados entre los Anexos del 2 al 10, estos procedimientos a su vez utilizan algunos formatos que se pueden encontrar al final de cada procedimiento.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE COSTO/BENEFICIO DE LA

IMPLEMENTACIÓN DEL SIG

Los costos en que incurren las organizaciones durante la implementación de un SIG los podemos dividir en:

A. Costos directos (Por 12 meses). Incluyen entre otros los siguientes:

1. Contratación de capacitadores o consultores externos.
2. Traslado y costo de capacitación del personal que recibe formación externa.
3. Compra de normas técnicas nacionales e internacionales pertenecientes a las familias de las ISO 900, OHSAS 18001 e ISO 14001 y los libros o publicaciones relacionadas.
4. Adquisición de equipos adicionales, instrumentos y otros recursos que se identifiquen.
5. Si se desea obtener una certificación por tercera parte, se tendrá que pagar al organismo de certificación seleccionado para este propósito, dichos costos dependerán del tamaño de la organización, el número de instalaciones, cantidad de trabajadores, etc.

b. Costos indirectos (Por 12 meses). Incluyen entre otros los siguientes:

1. Tiempo empleado por la dirección y demás personal, para el desarrollo del sistema.
2. Reorganización de los procesos, incluidas las mejoras en el manejo de la empresa, si se requieren.
3. Costos de calibración externa de los equipos, con el fin de asegurar la trazabilidad de las mediciones comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales e internacionales.
4. Organización de la formación interna del personal.
5. Tiempo invertido por los auditores internos para las auditorías internas periódicas.
6. Acciones correctivas, incluida la actualización de manuales y procedimientos, si se requiere.

c. Costos de Mantenimiento del SIG (Por 3 años).

1. Incluyen entre otros los siguientes:

2. Costos por Auditoría preliminar.
3. Costos por Re –Certificación.
4. Consultoría en Asesoría Legal.
5. Realización de Monitoreos ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo específicos.
6. Adquisición de equipamiento de seguridad en máquinas y equipos de protección personal.

d. Beneficios de Implementar el SIG (Por 3 años). Incluyen entre otros los siguientes:

1. Incremento de Ventas 20% de crecimiento anual por los 3 años.
2. Reducción de costos de no calidad.
3. Reducción de costos de accidentes y enfermedades ocupacionales.
4. Reducción de multas por incumpliendo de requerimiento legales.
5. Ahorro de materia prima.

CAPITULO V

EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG

1. Genera una mejor Imagen empresarial, brindando satisfacción a los clientes y partes interesadas, creando confianza entre los actuales y potenciales clientes, ya que la empresa proporciona productos que satisfacen sus expectativas, necesidades, requisitos y tiempos de entrega acordados, lo cual aumenta su fidelidad.
2. Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y la apertura de nuevos mercados, de acuerdo a las exigencias requeridas por grandes clientes que establecen como requisito poseer un sistema de gestión integrado implantado y certificado.
3. Demostrar a la Sociedad un desempeño ambiental responsable, mejores relaciones con los terceros interesados (vecinos, accionistas, clientes, banqueros, aseguradoras, etc.).
4. Aumento de la productividad, por mejoras en los procesos internos definiendo los controles en las actividades, para asegurar la calidad de los productos, reducir los impactos ambientales y riesgos en seguridad y salud asociados.
5. Mejoramiento continuo en la organización interna, logrado a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos (comunicación con los empleados, que genere lealtad y compromiso).
6. Incremento de la rentabilidad, al disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por reproceso, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, incidentes, enfermedades ocupacionales, daños al medio ambiente y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
7. Posibilidad de acceder a mejores condiciones en las primas de seguros, préstamos, etc., por la reducción de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo y por un manejo ambiental responsable.

CAPITULO VI:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.I CONCLUSIONES

1. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión permite cubrir todos los aspectos de la empresa, desde la calidad del producto y el servicios al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental y seguridad y salud en el trabajo adecuados.
2. Se debe considerar la capacitación del personal durante toda la fase de la implementación ya que es muy importante el involucramiento y la sensibilización del todos los trabajadores de la organización así como el compromiso de la Alta Dirección.
3. Para el proceso de implementación simultanea de los tres sistemas de gestión: Calidad, Medio Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional, la empresa requerirá una mayor inversión inicial (cursos de formación y horas hombre invertidas en el establecimiento de los sistemas de gestión) así como el apoyo de una empresa consultora externa para facilitar el cumplimiento del Plan de Implementación del SIG dentro de los plazos establecidos.
4. El SIG debe implementarse por etapas, en forma ordenada y gradual, siendo la etapa de Planificación la parte más importante de la implementación ya que permite identificar los objetivos que promueven y orientan a la organización, los recursos e inversiones necesarios para llevar a cabo la implementación y mantenimiento del SIG y garantiza la comunicación y compromiso de la organización.
5. Considero que la forma más acertada de llevar a cabo la implementación de un SIG, es comenzar implementando como base de referencia y de manera dinámica el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y paralelamente la implementación de los otros dos Sistemas de Gestión: ISO 14001 y OHSAS 18001; para finalmente integrarlas en un solo sistema.

VI.II RECOMENDACIONES

1. Realizar la formación y capacitación del personal de la organización (a todo nivel) de manera continua, permitirá generar un cambio en la cultura organizacional progresivo y continuo, alcanzando así el nivel de calidad, preservación del medio ambiente y seguridad ocupacional establecido en el servicio que se brinda a los clientes.
2. Mantener el empoderamiento de la Alta Dirección de la organización en cuanto a la importancia de la implementación del SIG y la responsabilidad sobre el cumplimiento de las regulaciones de la calidad del producto, la legislación de Seguridad y Salud Ocupacional, así como la legislación ambiental, esto permitirá y el cumplimiento de los requisitos legales y la continuidad del Sistema Integrado de Gestión en el tiempo.
3. Es recomendable que la organización constituya un Comité de Gestión Integrado (constituido por personal clave de la organización) y defina la necesidad de contar con una Gerencia del SIG (área encargado de la implementación del SIG), con el propósito de que lideren la implementación, supervisen las actividades, garanticen el cumplimiento de plazos y la gestión de los recursos necesarios y en el futuro garanticen el mantenimiento del SIG y la mejora continua.
4. Contar con asesores legales con experiencia y conocimiento para que orienten a la empresa en el proceso de identificación, acceso, interpretación y actualización de las normas legales aplicables.
5. Realización de un Programa de auditorías internas y externas, adicionalmente se deberá reclutar y capacitar a los auditores internos de la empresa para que puedan realizar su labor de manera más eficiente, esto permitirá tener una evaluación mucho más objetiva del estado de cumplimiento de los requisitos de las normas.

ANEXOS

ANEXO 00

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

DEL SIG

ANEXO 01

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE UNA EMPRESA COSMÉTICA

ÍNDICE

Propósito (Visión) y Meta (Misión)

Valores

Objetivos Estratégicos

1. Alcance
2. Política de Calidad
3. Objetivos de Calidad
4. Sistema de Gestión de Calidad
5. Responsabilidad de la Dirección
6. Gestión de los Recursos
7. Realización del Producto
8. Medición, Análisis y Mejora
9. Anexos

Anexo 1 – Interacción de Procesos

Anexo 2 - Listado de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

PROPÓSITO

NUESTRA VISIÓN

Ser reconocida como la corporación Latina de venta directa de productos de belleza más prestigiosa y competitiva, basada en el principio de prosperidad para todos y fundamentándonos en nuestros valores.

NUESTRA MISIÓN

Brindar productos cosméticos de calidad a precios accesibles, con un excelente servicio que satisfaga las necesidades de nuestros distribuidores y consumidores, generando al mismo tiempo bienestar social a nuestros comercializadores, mediante políticas de reconocimiento de desempeño justo.

VALORES

La empresa de cosméticos tiene como compromiso el cumplimiento de los valores establecidos por la Corporación:

- **INTEGRIDAD:** Es cumplir nuestras promesas, es ser coherente entre lo que se dice y se hace.
- **MADUREZ:** Es el balance entre el coraje y la Consideración.
- **AMPLITUD MENTAL:** Debemos ser flexibles en nuestra manera de pensar, mostrándonos abiertos y dispuestos a los demás con sus ideas y opiniones.
- **COMUNICACIÓN:** Es la capacidad para interrelacionarnos con los demás. Hacerse entender y saber escuchar.
- **ORGANIZACIÓN:** Implica fijar objetivos y administrar nuestras tareas de manera que podamos realizarlas en el tiempo previsto.
- **RELACIONES INTERPERSONALES:** Las personas al tratarse con respeto en un ambiente de armonía consiguen realizar su trabajo con entusiasmo y energía.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Es generar alternativas diferentes a las tuyas, obtener la sinergia (1+1=3) vía diferencias individuales.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- Consolidar el prestigio de la empresa basándonos en un Sistema de Gestión Integrado que permita la mejora continua en todos nuestros procesos.
- Fidelización de nuestros clientes, incrementando la vinculación de nuestros clientes actuales.
- Participación en el mercado latinoamericano a través de productos de la más alta calidad y de los tratados de libre comercio.
- Incremento de las ventas en un 20%.

1. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- **ISO 6001:** Este alcance incluye a lo relativo a la manufactura de Colonias.
Exclusión: El SIG declara la exclusión del requisito 4.3 "Diseño y Desarrollo" ya que la corporación cuenta con un contrato de exclusiva franquicia con una empresa tercera, que le imposibilita diseñar y/o desarrollar productos propios.
- **ISO 14001:** Todos los aspectos identificados en los procesos desarrollados dentro del perímetro de las instalaciones de EMPRESA DE COSMETICOS ubicado en la Av. San Genaro 150, Los Olivos.
- **OHSAS 15001:** Todos los peligros identificados en los procesos desarrollados dentro del perímetro de las instalaciones de EMPRESA DE COSMETICOS ubicado en la Av. San Genaro 150, Los Olivos.

2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La EMPRESA DE COSMÉTICOS es una organización que ofrece productos cosméticos de la más alta calidad a través de la gestión de los procesos, para cumplir los requisitos y satisfacer permanentemente a nuestros clientes. Este compromiso se materializa con las siguientes acciones:

Asegurar la inocuidad de nuestros productos cumpliendo con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las cuales garantiza la calidad de nuestros productos cosméticos.

Controlar los aspectos y reducir los impactos ambientales prestando atención a la gestión de aguas residuales, gestión de residuos y al consumo de energía mediante la implementación de tecnología limpia, capacitando a nuestros colaboradores y visitantes, para cumplir con la legislación vigente.

Minimizar riesgos de accidentes y enfermedades ocupacionales, fomentando la idea de la responsabilidad personal en la seguridad y la higiene, en el nivel individual, de la dirección y la organización, e intentamos interesar y formar al personal, además de animarlo a participar a que asuman la debida responsabilidad en el cumplimiento de la presente política.

Implementar una cultura de seguridad en la organización con el fin de prevenir que nuestros productos sean utilizados para actividades ilícitas, siguiendo los estándares internacionales de seguridad basados en la **Alianza Empresarial para un comercio Seguro (BASC v.3-2005)**.

Contar con buenas prácticas en nuestro sistema de gestión integrado que cumplan con los requisitos legales y otros que la organización suscriba.

Buscar la mejora continua de la eficacia de nuestros procesos a través del Sistema Integrado de Gestión para lograr nuestros objetivos estratégicos.

La Alta Dirección de Empresa de cosméticos difunde internamente y a todos los niveles esta Política, la cual se encuentra expuesta en lugares visibles y a disposición del público y de otras partes interesadas que la soliciten.

ALBERTO DÍAZ

Gerente General EMPRESA DE COSMÉTICOS S.A.C

Lima, 30 de Julio del 2012

3. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Los objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional y sus respectivos indicadores de desempeño se detallan a continuación:

- Para calidad los objetivos se plantearon de un reconocimiento de los principales factores que influyen en la calidad del producto, así como los aspectos más importantes considerados para una empresa del rubro cosmético, para ser controlados a fin de poder medir la eficacia del sistema, siendo los siguientes:
 - Incrementar las ventas en un 20% en el mercado nacional.
 - Disminuir los reclamos de los clientes en un 45%.
 - Ingresar al mercado internacional con la venta de productos cosméticos de la más alta calidad.

- Para la Gestión Ambiental los objetivos se desprenden de la Identificación de Aspectos y Evaluación de los Impactos significativos, siendo los siguientes:
 - Disminución de la generación de descargas de aguas residuales (efluentes) en el sistema de recolección del alcantarillado, de acuerdo a los LMP para descarga al sistema de alcantarillado indicados en el D.S N° 021- Vivienda.
 - Cumplir al 100% con la adecuada segregación de residuos sólidos generados por las operaciones de la empresa.
 - Cumplir al 100% con los estándares ECA (D.S N° 055-2003-PCM) para las emisiones sonoras.

- Para la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional los objetivos se desprenden de la Identificación de Peligros y Evaluación de los Riesgos no tolerables y de aquellos que aun siendo tolerables su control es importante para prevenir lesiones y daños al personal, siendo los siguientes:
 - Mantener en cero la tasa de accidentabilidad en las áreas de trabajo durante el presente año.
 - Reducir en un 60% la cantidad de enfermedades ocupacionales respecto al año pasado.
 - Reducir en un 45 % la cantidad de enfermedades ocupacionales respecto al año pasado.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Empresa de cosméticos se ciñe a:

- La reglamentación de Buenas Prácticas de Manufactura definidas por DIGEMID para cosméticos, farmacéuticos bajo el servicio de acondicionado, INVIMA para farmacéuticos de uso externo en líquidos, a la Decisión 516 y se guía por las recomendaciones de las FDA.
- En lo correspondiente a Seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente, se rige por la autoridad competente (INDECI y Ministerio de Ambiente).
- Para las exportaciones sigue las reglas de la Norma BASC.

En los casos en que - Empresa de cosméticos opta por contratar externamente cualquier servicio que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, se asegura de controlar los procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente es definido dentro del Sistema de Gestión de Calidad a través de:

- La evaluación previa de los proveedores a contratar.
- El seguimiento y análisis de los servicios recibidos.
- Revaluación y calificación de los proveedores en cartera.

El trabajo con los proveedores se viene realizando en base a la criticidad de su servicio definida en equipo por Procurement, Gestión de Calidad y las áreas que reciben el servicio o producto de estos proveedores. La metodología de trabajo sigue una clasificación ABC determinada por rubro de servicio: materias primas, insumos y/o servicio propiamente dichos, en base a la que se define el plan de trabajo.

Para dejar claramente definidas las responsabilidades se firman contratos y/o acuerdos de servicio con estos proveedores, en base a documentos gestionados con nuestro departamento legal.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades

Los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de– Empresa de cosméticos incluyen:

- Declaración documentada de Política y Objetivos de Calidad.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos e instructivos. y otros documentos formalizados.

Los documentos y registros utilizados por la Corporación se encuentran disponibles en el sistema documentario Document Management (en adelante nos referiremos a este sistema como LDM). Los elementos normativos y su correspondencia con los puntos del presente manual se describen en el Anexo 2.

4.2.2 Manual del Sistema Integrado de Gestión

La Empresa de cosméticos, ha documentado el presente Manual en el cual se incluye el alcance del Sistema de Gestión Integrado; la referencia a los procedimientos y otros documentos establecidos y descripción de la interacción de los procesos.

4.2.3 Control de Documentos

- Empresa de cosméticos, efectúa el control de sus documentos, para lo cual se tienen disposiciones para elaborar documentos, revisar y aprobar los mismos; identificar cambios y estado de vigencia; asegurar que los documentos están disponibles en los puntos de uso; asegurarse que los documentos son legibles e identificables; asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución y el no uso de documentos obsoletos. Los documentos se encuentran indicados en ambiente web, en el Document Management (LDM).

Se cuenta con el procedimiento documentado:

“Elaboración de un Documento” y “Recepción, Formalización y Difusión de Documentos Externos de Clientes”, “Impresión de copias controladas y no controladas”, en los cuales se ha establecido el manejo de estos documentos. Asimismo, se cuenta con el documento “Manual de Buenas Prácticas de Documentación”, donde se mencionan los lineamientos generales para el manejo de los Documentos de la empresa

4.2.4 Control de los Registros

- Empresa de cosméticos, efectúa el control de sus registros a través de los formatos establecidos en el procedimiento “Elaboración de un Documento” y el Manual LDM – Document Management, ubicados en el sistema: Document Management (LDM), en el cual se han establecido los controles para la identificación, almacenamiento, protección, accesibilidad, tiempo de retención y disposición de los registros.

En el caso de formatos pre impresos que presenten fecha de emisión en lugar del código del documento, podrán ser utilizados hasta agotar el stock de dichos formatos.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección.

La Alta Dirección está representada, por la Gerencia de Unidad de negocio de Empresa de cosmeticos S.A.C y en su ausencia, por ***El Gerente de Sub Unidad de Negocio.***

El Representante de la Dirección está representado en el cargo del Director Técnico y en su ausencia, el Jefe de Calidad de Producto. La organización evidencia su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y con la Mejora Continua de éste, a través de las siguientes acciones:

- Han establecido la Política y los Objetivos de Calidad.
- Efectúan revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, cada 6 meses. Asimismo, se informa el resultado de estas revisiones al Directorio de la Corporación SCM.
- Asignan recursos para el normal desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (Ver 6.1 del presente Manual)

Este compromiso está respaldado permanentemente por el Directorio de la Corporación

Adicionalmente, se han conformado los siguientes comités de trabajo:

Se establece un Comité de Calidad Directivo conformado por:

- Gerente de Unidad de Negocio.
- ***Gerente de Sub Unidad de Negocio.***
- Gerente de Sistemas de Calidad.
- Director Técnico.
- Jefe de Calidad de Producto.
- Jefe de Aseguramiento de Calidad Manufactura.

- Jefe de Aseguramiento de Calidad Empresa de cosméticos S.A.C.
- **Jefe de Cadena de Abastecimiento.**

En este caso es la Alta Dirección quien convoca a las reuniones.

Este comité establece los lineamientos y políticas generales, enfocado en el Sistema de Gestión de calidad y revisa de forma semestral el avance del Sistema de gestión de calidad, plasmando dicha revisión en el "Acta de Revisión del Sistema".

Se establece además un Comité Técnico multidisciplinario que revisa las causas y acciones correctivas y preventivas planteadas por el responsable de investigar una no conformidad y se reúne cada vez que se requiera revisar un tema que impacte sobre el Sistema de Gestión de Calidad, **en este caso el Jefe de Aseguramiento de Calidad Empresa de cosméticos S.A.C convoca las reuniones.**

Este comité, según sea el caso, se conforma de personal de:

Aseguramiento de Calidad,

Jefaturas de Cadena **de Abastecimiento**,

Jefaturas de áreas de servicio,

Dirección Técnica,

Desarrollo Químico

Ingeniería de envases

Mantenimiento y Proyectos

Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

Transferencia Tecnológica

Control de calidad y

Representante de la Dirección,

que **deben intervenir** según su especialidad en la revisión de los temas que lo ameriten.

5.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección, se asegura que los requisitos del cliente, estén determinados y se cumplan, para alcanzar la satisfacción del cliente. (Ver 4.2.1 y 5.2.1 del presente manual)

5.3 Política del SIG

La Alta Dirección ha definido una Política del SIG, la cual ha sido comunicada y entendida, dentro de la Corporación y es revisada:

- **Anualmente**
- **Cuando se evidencie algún cambio significativo o**
- **Cuando la alta dirección lo estima necesario por estrategias de la corporación.**

La Política del SIG se detalla en el Punto 2 del presente Manual.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

La alta dirección ha establecido, objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Corporación. Estos objetivos son medibles y coherentes con la Política de Calidad. Los Objetivos de Calidad se detallan en el punto 3.

5.4.2 Planificación del Sistema Gestión de la Calidad.

La alta dirección planifica las actividades para el cumplimiento de la determinación, secuencia, interacción y eficacia de los procesos, la disposición de los recursos y la toma acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora del sistema. Los objetivos de calidad son definidos a través del documento "Matriz de Planificación de Objetivos de Calidad". El Representante de la Dirección, es el responsable del seguimiento de este documento, a través de la "Matriz de Avance de Objetivos de Calidad".

La planificación para la realización de las actividades del SGC, se encuentra en los procedimientos e instructivos de trabajo de la Corporación.

Cuando se planifiquen e implementen cambios en el SGC, la responsabilidad de mantener la integridad del sistema, recae en el Director(a) Técnico(a) como Representante de la Dirección y el Equipo de Aseguramiento de Calidad.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Alta Dirección se ha asegurado que las responsabilidades del personal de S.A. - Empresa de cosméticos, estén definidas en los "MOF" (Manual de organización y funciones) dentro del sistema LDM y comunicadas dentro de la Corporación por difusión en cascada. Del mismo modo, los procedimientos internos hacen referencia a los responsables de cada proceso. Adicionalmente, y en forma genérica, las responsabilidades frente a los procesos de Empresa de cosméticos en la Corporación se encuentran descritas en la "Matriz de Responsabilidades". Anexo 4.. - Empresa de cosméticos, ha aprobado los organigramas que se encuentran vigentes en el LDM –Document Management.

5.5.2 Representante de la Dirección

Se designa a través de este documento al al Jefe del SIG , como Representante de la Dirección, el mismo que, independientemente de otras responsabilidades, tienen la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse, que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Alta Dirección, sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y sensibilización del personal, en todos los niveles de. - Empresa de cosméticos, a través de las capacitaciones, auditorias, inspecciones a cargo del Equipo de Aseguramiento de Calidad y responsables de los procesos.

El compromiso del Representante de la dirección como todos los compromisos asumidos por– Empresa de cosméticos , están respaldados por **la Alta Dirección**.

5.5.3 Comunicación Interna

La Alta Dirección asegura que existan procesos de comunicación apropiados dentro de la Corporación, a fin de mantener informado al personal sobre el avance del Sistema de Gestión de Calidad de Empresa de cosméticos, a través de:

- Política de Calidad
- Matriz de Avance de Objetivos de Calidad
- Micas de la Política de Calidad y Principios de la Gestión de la Calidad donde aplique.
- Publicación de los Índices de Eficacia en las áreas correspondientes.
- Controles visuales.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

El Comité de Calidad Directivo cada 6 meses revisa el SGC de - **Empresa de cosméticos S.A.C** y de esta manera asegura su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Esta revisión es informada a la Alta dirección y al Comité directivo a través del Representante de la dirección.

La información de entrada para la revisión de SGC incluye:

5.6.2 Información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- Revisión del acta anterior
- Los resultados de auditorías internas y externas
- La retroalimentación del Cliente
- Revisión de Política y Objetivos de Calidad

- La revisión de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Los cambios que afectan al Sistema de Gestión de Calidad.
- Las recomendaciones de Mejora Continua.
- El desempeño de los Procesos y conformidad del producto.
- Revisión de los reclamos de Calidad de clientes.

5.6.3 Resultados de la Medición

Los resultados de la revisión del SGC, incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos y la mejora del producto en relación de los requisitos del cliente, así como la definición de las necesidades de recursos para el SGC.

El registro de la revisión del SGC es el "Acta de Revisión del Sistema", la misma que es elaborada por el Representante de la Dirección.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La Empresa de cosméticos, determina y *asigna* los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC e incrementar la satisfacción del cliente.

Se determina:

- Por medio de los proyectos de planta que se ven reflejados en los planes de inversión y en los presupuestos de los diferentes centros de costo.
- Se sabe lo que se requiere, a través de la sustentación de los proyectos también a través de informes, presentación de los Índices de Eficacia y de las acciones preventivas y correctivas.
- Las necesidades también se manifiestan y satisfacen a través de la evaluación y desarrollo de proyectos tecnológicos para la maquila y/o manufactura de nuevos productos propios y para nuestros clientes.

- Se **asignan** los recursos necesarios para la producción en general de los productos y servicios para nuestros clientes.

6.2 Recursos Humanos

- Empresa de cosméticos, ha establecido para el personal cuyo trabajo afecte la conformidad con los requisitos del producto, las competencias necesarias, en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, así como la toma de conciencia. Las responsabilidades frente al cumplimiento de los requisitos se indican en los manuales de organización y funciones (MOF) para cada puesto de trabajo.

Las competencias para el personal, están incluidas en los “Manuales de Perfil de Puesto” administrados por el responsable del Área de Desarrollo y Capacitación.

Asimismo, capacita al personal, a fin de alcanzar los niveles de competencia solicitados en los perfiles. Esta capacitación está plasmada en el “Programa de Capacitación Anual” y en las capacitaciones generadas como producto de las necesidades que van surgiendo. La evaluación de la eficacia de la capacitación brindada se está comprobando a través de las evaluaciones que se toman al final de cada capacitación.

- Empresa de cosméticos, a través del Representante de la Dirección y de la concientización y capacitación de personal y las mediciones de los diferentes indicadores de eficacia, asegura que su personal es conciente de la importancia de las actividades y de su aporte para alcanzar los objetivos trazados.

Se mantienen registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia en el legajo del personal.

6.3 Infraestructura

- Empresa de cosméticos, ha definido la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto de acuerdo a lo indicado en la decisión 516 - Anexo 2:

- XI Edificaciones e instalaciones

- V Mantenimiento y servicios
- III Saneamiento e Higiene
- IV Equipos, Accesorios y Utensilios

Esta infraestructura incluye:

Maquila y producción:

- Áreas de trabajo, equipos de producción y control de calidad.
- Tecnología adecuada para producción y control.
- Adicionalmente para el funcionamiento de los equipos de producción se cuenta con una Sala de Máquinas a través de la cual se logra el abastecimiento de suministros necesarios.
- Almacenes con anaqueles y espacio físico con capacidad suficiente para albergar insumos y productos terminados en óptimas condiciones **de acuerdo a la característica de almacenamiento.**
- Los equipos de comunicación tales como: software (**LX** y otros) y hardware (AS400, Servidores IBM de red, Conexión punto a punto con los clientes mediante enlace telefónico y a través de Internet FTP) integran los procesos, garantizando la velocidad, operatividad y optimización de los mismos.

Los servicios de apoyo con los que cuenta Empresa de cosmeticos S.A.C son:

Vapor, aire comprimido y gas.

Sistemas de aire para las áreas y productos que lo requieren.

Sistemas de tratamiento de agua.

En mantenimiento preventivo: Se trabaja con los equipos estratégicos (equipos cuya inoperatividad podría parar la producción) y se cuenta con un programa de mantenimiento para ello.

En mantenimiento correctivo: El mantenimiento correctivo de los equipos de producción se realiza a través del Departamento de Mantenimiento.

En cuanto al transporte interno de mercadería se cuenta con palancas hidráulicas, manuales y montacargas eléctricos.

6.4 Ambiente de trabajo

La Empresa de cosméticos, ha analizado y ha concluido que existen factores, relacionados con el Ambiente de Trabajo los cuales consideran: control de plagas, limpieza **y sanitización**, controles **microbiológicos**, control de la temperatura en ambientes (para aquellos ambientes que así lo requieran), control del **sistema de tratamiento de agua**, que intervengan en la conformidad con los requisitos del producto.

Se controla el Ambiente de Trabajo a través de actividades periódicas tales como:

- Nebulizaciones
- Desratizaciones
- Limpieza y sanitización de cisternas
- Limpieza diaria de áreas operativas y administrativas
- Controles microbiológicos del sistema de tratamiento de agua
- Controles microbiológicos de ambientes
- Monitoreo y Controles microbiológicos de equipos
- Controles microbiológicos de uniformes y accesorios de personal
- Iluminación y ventilación adecuadas
- Manejo de residuos sólidos

Se realizan análisis de riesgos con el equipo de **SSOMA (Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente)**, con los que se identifican y toma acción frente a actividades o condiciones que puedan afectar potencialmente al personal, al servicio o al producto.

Se está trabajando **en la evaluación del** impacto de nuestras actividades hacia el medio ambiente. Se ha definido el PAMA en base al cual se ha establecido un plan de trabajo que ha sido presentado a PRODUCE como entidad del Ministerio del Ambiente **que debe estar ejecutando lo siguiente:**

- 1. Producción Limpia en el área de Cremas y Shampoo, con reducción de consumo de agua en el área de fábrica, así como la reducción de la merma.**
- 2. Control de disposición de residuos de merma de Cremas y Shampoo - los residuos son dispuestos en rellenos sanitarios a fin de no perjudicar la calidad de desagüe.**
- 3. Independización de las redes industriales y domésticas a fin de no perjudicar la red de SEDAPAL**
- 4. Compra de la Planta de Tratamiento de Aguas Industriales para reducir el impacto ambiental de los efluentes**
- 5. Monitoreos Ambientales a fin de registrar y evidenciar el cumplimiento de la legislación a nivel de ruido, calidad de aire y efluentes**
- 6. Gestión de Residuos - a través del control y el manejo de los residuos peligrosos y no peligrosos.**

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la Realización del Producto

Empresa de cosméticos, ha definido los procesos necesarios para la realización del producto, para lo cual cuenta con lo siguiente:

- Requisitos para el producto expresados por medio de las especificaciones del cliente o de- Empresa de cosméticos.
- Definición de procesos, documentos y recursos específicos para el producto, caracterizados por procesos centrales, de soporte y estratégicos.
- Mantiene los procedimientos e instructivos de trabajo necesarios para la realización del producto.
- Se identifica y entrega los recursos necesarios para producir.
- Se tienen definidas las actividades de control, verificación, inspección, seguimiento y medición y ensayos/pruebas específicas para el producto, así como los rangos de especificación requeridos (criterios de aceptación)
- Se ha definido registros para proporcionar evidencia de que. - Empresa de cosméticos, cumple los requisitos.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

Empresa de cosméticos , interactúa con los clientes en todos los procesos.

La relación con el cliente se inicia con la elaboración de un contrato, carta de compromiso o colocación de orden de compra, en el cual se detalla todos los requisitos del cliente para los servicios y/o productos que han sido previamente definidos con nuestra área comercial.

A través del **Proceso de Productos Nuevos** recibe inquietudes sobre productos nuevos **y servicios** que se desarrollan en conjunto con **un equipo multifuncional (Dirección Técnica, Desarrollo Químico, Desarrollo de Envases, Aseguramiento de Calidad, Mantenimiento, Proyectos, Transferencia Tecnológica, Excelencia Operacional, etc)**, en tecnología de procesos. También según sea el caso los productos son desarrollados directamente por el cliente quien nos brinda toda la información y requisitos para el servicio de maquila o manufactura. A través del área de **CRM (Customer Relationship Management)** se recibe la demanda de nuestros clientes, la que es ingresada en nuestro sistema **LX**. Esta demanda también puede ser recibida directamente por interfase entre los sistemas de nuestros clientes y el nuestro.

Interactúan con nuestros procesos productivos a través de la operación diaria, las reuniones periódicas y los informes correspondientes.

Nuestra calidad va acorde a los requerimientos **regulatorios** y de nuestros clientes siendo reportada a través de protocolos.

La retroalimentación es permanente a través de todos los procesos, pero se oficializa mediante encuestas.

Brindamos servicio de maquila, con dos modalidades: para unos clientes ejecutamos el proceso de planeamiento y compra de insumos, para otros sólo administramos sus inventarios, siendo ellos responsables de los procesos antes mencionados.

7.2.1 y 7.2.2 Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto

Empresa de cosméticos, define los requisitos del producto en lo que respecta a calidad, cantidad, precios y plazos de entrega, mediante negociaciones con el cliente, que se confirman con un Contrato, Ordenes de Compra, mails sobre atención de urgentes, Plan de abastecimiento y mails de coordinación de productos nuevos *se administra a través del proceso de Productos Nuevos*.

A) Requisitos del Cliente: Empresa de cosméticos, ha determinado que éstos son: precios, calidad, cantidad y tiempo y registra la revisión en diferentes formas:

Para precios:

- En Personal Care: Procurement *y Excelencia Operacional* determina el precio de los productos ya sea fabricados o comprados y a su vez realiza una revisión trimestral de la lista de precios para actualizarla de ser necesaria, considerando los márgenes ya definidos entre las compañías.
- En otros clientes el área de Comercial determina el precio basado en el costo objetivo que le proporciona Excelencia Operacional, cumpliendo con el margen definido por la corporación. Para la actualización de las tarifas se revisa las condiciones contractuales con los clientes, siendo el área de CRM el responsable de esta ejecución.
- Todos los meses se reciben solicitudes de cotización para nuevas maquilas, la determinación de estos precios la realiza cada Jefatura de Cadena de Abastecimiento considerando los márgenes definidos por la corporación.

Para cantidad y tiempo de entrega:

- A través del Programa de Producción se evalúa la capacidad que se dispone para atender los pedidos; en caso sea necesario se disponen turnos adicionales para cumplir con el requerimiento del cliente. La confirmación se realiza vía mail o teléfono en caso sea necesario. El cumplimiento de

entregas producidas se mide a través del Pedido perfecto o Fill Rate según se convenga con el cliente.

Para calidad:

- Evidenciamos la calidad a través de los resultados de análisis de Materias Primas, Envases, Fabricaciones (Bulks), Producto Terminado para lo cual contamos con las especificaciones respectivas. Contamos con especificaciones propias y para los casos de insumos y productos de nuestros clientes que así lo requieren, implementamos sus especificaciones, métodos operatorios, métodos analíticos y atributos de calidad.

B) Requisitos no especificados para el cliente pero necesarios:

- Certificación vigente en Buenas Prácticas de Manufactura / ISO 6001:2005 / BASC, bajo la responsabilidad de Dirección Técnica y Aseguramiento de Calidad Empresa de cosméticos S.A.C.
- Controles periódicos de los requisitos de ambientes de trabajo. Ver 6.4. del presente documento.

C) Requisitos Legales

Para los productos que fabrica– Empresa de cosméticos , rigen los requisitos legales y regulatorios, aplicables al producto y sus respectivos registros tales como:

- Registros Sanitarios y Notificación sanitaria **Obligatoria**: Se evidencian con las Resoluciones Directorales emitidas por DIGEMID.
- Control de DIRANDRO y PRODUCE: Se evidencian con los registros mensuales de ingreso en el certificado de usuario (**CERUS**) y los reportes mensuales de consumo de los IQPF.
- Certificado vigente de Buenas Prácticas de Manufactura: Se evidencia con los

certificados otorgados por DIGEMID e INVIMA.

- Certificado vigente de ISO 6001/2005. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cumplimiento de la Decisión 516: Armonización de Legislaciones en materia de Productos Cosméticos.
- Normativa legal vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Normativa legal vigente en materia de preservación de Medio Ambiente.
- Armonización de legislaciones en materias de productos de higiene y productos de higiene personal Decisión 406 – Decisión 421 Reglamento Técnico Andino Relativo a los requisitos y guía de inspección para el funcionamiento de establecimientos que fabrican productos de higiene domestica y productos absorbentes de higiene personal.

Los requisitos específicos para cada cliente son responsabilidad del departamento legal y quedan plasmados en los contratos y/o acuerdos de nivel de servicio en los que se detallan las responsabilidades por parte del cliente y nuestras, las cuales pueden ser medidas mensualmente a través del BSC en las reuniones con cada cliente u otras modalidades que se establezcan.

D) Requisitos de la Corporación:

Empresa de cosméticos, ha definido como requisito de la Corporación: data básica del cliente, registro de "Datos para Desarrollar un Producto Nuevo", estimados o pedidos y política de demanda.

Como documento relacionado tenemos la "Matriz de Determinación y Revisión de los requisitos relacionados con el producto".

7.2.3 . Comunicación con el Cliente

Empresa de cosméticos, ha determinado e implementa disposiciones para la comunicación con los clientes en relación: a la información sobre el producto, consultas, contratos, atención de pedidos y modificaciones.

Los medios de comunicación son:

- Reuniones con el cliente
- Comunicaciones vía e-mail
- Comunicaciones por teléfono

En caso de existencia de alguna queja o reclamo ésta se plasma en el registro respectivo y se atiende en conjunto con las áreas involucradas.

7.3. Diseño y Desarrollo

El SIG declara la exclusión del requisito 4.3 "Diseño y Desarrollo" ya que la empresa de cosméticos cuenta con un contrato de exclusiva franquicia con una empresa tercera, la cual realiza los diseños y/o desarrollos de los productos.

7.4 Compras

7.4.1. Proceso de Compras-Evaluación de Proveedores

Empresa de cosméticos, evalúa y selecciona proveedores de materias primas, componentes y servicios de acuerdo a su capacidad para suministrar productos según los requisitos de la Corporación. Se han establecido criterios para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores. Se mantienen registros con los resultados de las evaluaciones.

Dentro de lo correspondiente a servicios comprende:

- Estabilidad de productos farmacéuticos de uso externo
- Impresión de envases
- Elaboración de jabones
- Sacheteado de colonias y talcos

- Calibración de equipos
- Servicios especiales de mantenimiento
- Control de plagas
- Análisis específicos de calidad (para casos en los que no contemos con la tecnología requerida).

7.4.2. Información de las compras

La información de las compras describe el producto o servicio a comprar, especificando los requisitos para cada uno según corresponda, incluidos los propios, de SGC. Empresa de cosméticos y se asegura de la adecuación de los mismos antes de comunicárselos al proveedor. Para los productos y servicios a comprar referentes a transformación de envases se tienen las especificaciones de compra en el sistema AS400 y planos cuando sea necesario.

7.4.3 . Verificación de los Productos Comprados

- Empresa de cosméticos, ha establecido e implementa la inspección de los productos ingresados. Esta actividad se realiza para las materias primas, envases, transformaciones de envases y producto terminado y se evidencian a través de tarjetas que identifican al producto (aprobado, rechazado u observado) después de los análisis respectivos. Esta inspección tiene como responsables a las áreas de Control de Calidad.

- Empresa de cosméticos, lleva a cabo para algunos casos, verificaciones del producto comprado en las instalaciones de los proveedores de envases. Para los cuales se trasladan los **Inspectores de Control de Calidad** a las instalaciones del proveedor. Los métodos para la liberación de los productos en estos casos figuran en las órdenes de compra.

Ambas actividades son desarrolladas para nuestros insumos así como para aquellos que son de propiedad de nuestros clientes y que de acuerdo a condiciones de contrato están bajo nuestra administración y control de calidad.

ANEXO 03

**PROCEDIMIENTOS CONTROL DE
REGISTROS**

	PROCEDIMIENTO	Código: LA-PR-002
	CONTROL DE REGISTROS	Versión:001 Fecha: 16/07/2012

I. OBJETIVO

Describir el control de registros del Sistema Integrado de Gestión en la empresa La empresa.

II. ALCANCE

Es aplicable a todos los registros físicos y electrónicos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la empresa La empresa.

III. DEFINICIONES

3.1 Almacenamiento: Formas de almacenamiento o archivo de registros.

3.2 Auditorías internas: Denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos, y puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización.

3.3 Disposición: Indica el destino final de los registros, una vez se ha cumplido el plazo de retención.

3.4 Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

3.5 LDM: La empresa Document Management, es un software que administración la documentación en LA EMPRESA.

3.6 LMR: Lista maestra de Registros.

3.7 Manual del SIG: Documento que especifica el SIG de una Organización.

3.8 Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

3.9 Protección: Formas de resguardar los registros.

3.10 Recuperación: Manera de obtener un registro cuando se requiera.

3.11 Registros: Documento que proporciona evidencia de los resultados de actividades realizadas dentro del SIG. Son físicos y electrónicos.

3.12 Retención: Cantidad de tiempo (meses, años) en que los registros están activos, a partir de que fueron elaborados.

3.13 SIG: Sistema Integrado de Gestión.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

Las siguientes normas o documentos contienen disposiciones que aplican en el desarrollo de las actividades de este documento:

- Manual de SIG de La empresa.
- Procedimiento de Control de Documentos.
- NTP-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- NTP-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Términos y definiciones.
- Norma ISO 14001-2004 Sistema de Gestión Ambiental.
- Norma OHSAS 18001 – 2007.

V. DESCRIPCIÓN

5. RESPONSABILIDADES.

5.1 Gerencia del Proceso: Es responsable de aprobar los formatos del SIG correspondientes a los procesos sobre los cuales tienen injerencia.

5.2 Jefe del Proceso: Es responsable de revisar los criterios de actualización o del nuevo formato del SIG sujeto a incorporarse a la estructura documental, autoriza o genera según sea el caso observaciones y cambios que él mismo realiza y de esta manera controla los cambios ya realizados a la estructura documental o Planes del SIG. Asegura que se generen y controlen los registros del SIG establecida conforme a documentación; para esto se apoya en el procedimiento Auditorías Internas. Solicita la publicación de cambios y actualizaciones de formatos del SIG en la estructura documental en el LDM.

5.3 Personal ejecutante del Proceso: Son responsables de la elaboración de los formatos del SIG correspondientes a los procesos que pertenecen.

5.4 Coordinador del SIG: Es responsable de aprobar y dar el visto bueno para la carga oficial de los registros en el LDM.

5.5. Proceso TI: Mantener un sistema de backup que permita conservar aquellos registros electrónicos y/o magnéticos que se generan a través de sistemas o las plataformas informáticas administradas bajo su responsabilidad.

5.6 Generadores de Registros: Responsables del llenado de la elaboración de los registros, definir el lugar de ubicación, asegurar la conservación, acceso y protección dentro de su área de los registros relacionados con el SIG durante el tiempo que se encuentren bajo su responsabilidad .

6. Elaboración de Formatos:

La jefatura del proceso identifica y controla los formatos a incorporar en el Sistema Integrado de Gestión, a través de la determinación del nivel de documentación en donde se establezcan los formatos del SIG, también es quien carga los formatos en el LDM.

Los cambios o inclusión de nuevos formatos pueden ser con base en solicitudes de cambio, necesidad de modificación y/o nuevos documentos al SIG o estructura documental por detección de No Conformidades y Acciones preventivas y correctivas, resultado de auditorías, revisión por parte de la dirección o iniciativas de mejora continua, en procesos o el propio Sistema Integrado de Gestión. El control de registros del SIG es responsabilidad de la Jefatura del proceso quien ha definido en conjunto con el representante de la alta dirección y el Coordinador del SIG el esquema de control de registros.

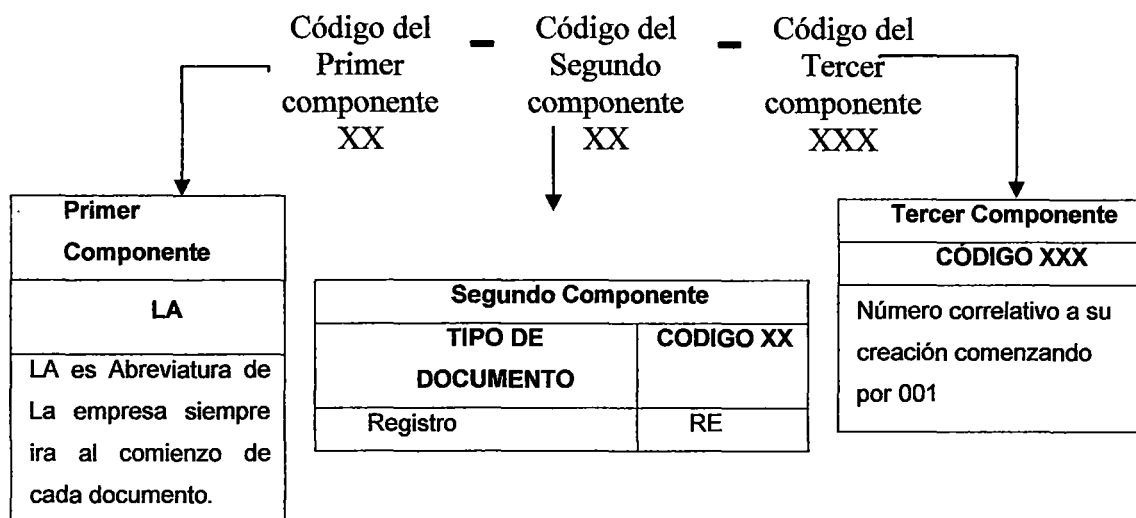
7. Establecer criterios de control, elaborar o actualizar la lista maestra de registros del SIG.

La jefatura del proceso establece los criterios de control de registros del SIG y elabora o actualiza la lista maestra de registros a nivel del Sistema Integrado de Gestión en el LDM, Estructura documental o Planes del SIG.

Los controles de registros que se establecen en presente procedimiento son los siguientes:

a) Identificación: Todos los registros deben cumplir con el encabezado definido, conformado por: logo corporativo, número de versión y código generado por el LDM.

Todos los registros del SIG tienen un código único de tres componentes respetando la siguiente la Nomenclatura:



b) Almacenamiento: El almacenamiento de los registros físicos se efectúa en archivadores, folders o cualquier otro medio que garantice su conservación, manteniéndose en lugares limpios y en condiciones apropiadas que no permitan su deterioro; para los registros electrónicos el almacenamiento se realizará en discos duros externos.

c) Recuperación: Se promueve la fácil recuperación de los registros de acuerdo a las necesidades de los procesos (códigos, nombres, fechas, etc).

d) Protección: Tienen acceso a los registros los responsables de los procesos y los responsables de elaborarlos. Los jefes de proceso son los responsables de la conservación de los registros, los mismos que coordinan que exista una zona debidamente acondicionada, en cuanto al área disponible, facilidad de movilización, estabilidad y seguridad ambiental para la integridad de los registros físicos y electrónicos a fin de que se encuentren protegidos con respecto a las alteraciones, deterioro, daño o pérdida. Cuando se necesita consultar un registro

del SIG por al cual no se tiene acceso directo se debe pedir verbalmente la autorización al Jefe del proceso.

e) Retención: El tiempo de retención varía de acuerdo al tipo de registro de la siguiente manera:

-**Registros de calidad.** Se conservan por un periodo máximo de 3 años.

-**Registros de Medio Ambiente.** Se conservan por un periodo máximo de 5 años.

-**Registros de Seguridad y Salud Ocupacional.** Se conservan por periodos que van desde los 5 hasta 20 años (Registro de exámenes médicos ocupacionales).

f) Disposición: Para la disposición final de los registros se debe tener en cuenta los siguiente:

Eliminación física del registro (se debe quemar o triturar los documentos) y llevar un informe por parte de la jefatura del proceso indicando que documentos se han eliminado y cuando.

Archivo General. Al pasar del archivo de conservación temporal (3 años, 5 años, entre otros) a otro donde estén reunidos los de varios periodos, a menos que se indique otra cosa luego de este periodo el registro es eliminado por el responsable del proceso, estos registros deberán estar accesibles para el personal que los requiera.

8. Llenado de Registros:

a) Los registros que requieren estar escritos a mano debe hacerse con letra legible, clara y con tinta indeleble (lapicero o bolígrafo de color negro o azul, no rojo), no se debe usar lápiz. Además, se debe registrar la firma de la persona y fecha que está llevando a cabo la operación.

b) Cualquier modificación o error de registro debe tacharse con una diagonal sobre el dato incorrecto, escribir el dato correcto a un costado del error tachado y colocar

su rúbrica al costado del dato correcto y la fecha. No se debe utilizar corrector líquido ni borrador.

- c) Los registros deben llenarse en el momento en que se esté llevando a cabo la operación, de tal manera, que todas las actividades significativas sean verificables, incluyendo la fecha y firma de la persona que realiza la actividad.
- d) Los registros no deben contar con espacios en blanco. En caso hubiese recuadros que no son llenados, debe colocarse una línea horizontal u oblicua dentro del recuadro. Asimismo, no debe indicarse comillas (") para indicar que la información se repite en los renglones siguientes. Es válido colocar N/A (No Aplica) en la línea horizontal u oblicua que se indicar sobre los recuadros no llenados.
- e) Cuando los registros son físicos deben indicarse en la parte inferior las Instrucciones del llenado, leyenda de codificación y los criterios de codificación para el llenado.

VI. ANEXOS

Registro LA-RE-001 "Lista Maestra del SIG"

VII. CONTROL DE CAMBIOS

N° Edición	Detalle de modificación

ANEXO 04

PROCEDIMIENTOS AUDITORIA INTERNA

	PROCEDIMIENTO	Código: LA-PR-003
	AUDITORIA INTERNA	Versión:001 Fecha: 12/11/2012

I. OBJETIVO

Establecer la metodología para planear, realizar las auditorías internas y hacer seguimiento a los hallazgos y observaciones, con el fin de conocer la capacidad del Sistema Integrado de Gestión para cumplir con los requisitos, evaluar sus fortalezas, debilidades y detectar oportunidades para la mejora continua de los procesos.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las etapas de planificación y ejecución de las auditorías internas, preparación y entrega del informe y seguimiento a los compromisos establecidos en las auditorías internas de los procesos identificados en el Sistema Integrado de Gestión.

III. DEFINICIONES

3.1 Acciones correctivas: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es decir la acción correctiva actúa sobre las causas de no conformidades que han ocurrido. Se toma para prevenir que vuelva a producirse.

3.2 Acciones preventivas: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación indeseable.

3.3 Auditado: proceso o dependencia que es auditada.

3.4 Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

3.5 Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría. La persona asignada para realizar la auditoría interna, no debe tener responsabilidad directa sobre el proceso a auditar, para asegurar la objetividad de los resultados.

3.6 Conclusiones de la auditoría: resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la

auditoría. Se debe realizar todo el esfuerzo para resolver opiniones divergentes y se registrarán las diferencias de opinión auditado-auditora.

3.7 Criterios de auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se usan como referente frente al cual se compara la evidencia de la auditoría.

3.8 Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

3.9 Evidencia de auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría. La evidencia de la auditoría puede ser cuantitativa o cualitativa.

3.10 Experto técnico: persona que aporta experiencia y conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar, al equipo auditor.

3.11 Hallazgos de auditoría: resultados de evaluar la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. El hallazgo de auditoría puede dar lugar a una conformidad o una no conformidad de acuerdo con los criterios del plan de auditoría, pueden además identificar oportunidades de mejora.

3.12 No conformidad: incumplimiento de un requisito.

3.13 Observación: deficiencia encontrada, que no puede ser registrada como no conformidad, debido a que no incumple con lo estipulado en los documentos, sin embargo hay evidencia de que algo anda mal. Es una oportunidad de mejora.

3.14 Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorías.

3.15 Plan de auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

3.16 Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3.17 Reunión de apertura: momento inicial de la ejecución de la auditoría de campo en la cual participan los auditados y los auditores, la cual se realiza para presentar los participantes, recordar el objeto y alcance de la auditoría, confirmar el plan que se va a iniciar, determinar la forma de desarrollar la auditoría, confirmar la asignación de recursos y acordar la reunión de cierre.

3.18 Reunión de cierre: reunión en la que participan los auditados y los auditores una vez realizada la auditoría en campo, en esta actividad se presenta el informe preliminar de la auditoría donde se relacionan las observaciones y no conformidades encontradas para que el responsable del área o proceso auditado defina las acciones

correctivas a implementar. El resumen que se presenta debe contener además del registro del formato que se tiene para tal fin, las conclusiones favorables y desfavorables.

3.19 Informe de Acción correctiva y Preventiva: formato donde se registra el producto no conforme, las No conformidades o potenciales no conformidades, las acciones correctivas y/o preventivas a tomar y la verificación de las acciones tomadas.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Las siguientes normas o documentos contienen disposiciones que aplican en el desarrollo de las actividades de este documento:

- Manual de calidad de LA EMPRESA.
- NTP-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- NTP-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Términos y definiciones.
- Norma ISO 14001-2004 Sistema de Gestión Ambiental.
- Norma OSHA 18001 – 2007 Sistema de gestión de Salud Ocupacional.
- Norma ISO 19011 – 2011 Auditorías del Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Procedimiento de Acciones correctivas y preventivas y oportunidades de Mejora.
- Procedimiento informe “ Revisión por la dirección”

V. RESPONSABILIDADES.

5.1 El Representante por la Dirección: Responsable de aprobar el presente procedimiento, aprobar el programa anual de auditorías internas del sistema de gestión integrado, evaluar los resultados presentados por el representante de la dirección y preparar las acciones necesarias para mejorar los procesos.

5.2 El Coordinador del SIG: Elaborar, proponer y difundir el programa de auditorías, proponer a los equipos de auditores y a los auditores líderes, supervisar la ejecución de las auditorías, consolidar la evaluación del desempeño de los auditores, efectuar el seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas propuestas para dar solución

a las no conformidades, elaborar el estado de las solicitudes de acción correctivas y preventivas, remitir al directorio un informe de las auditorías internas y las acciones correctivas generadas después de cada auditoría interna, mantener al día la información de las no conformidades detectadas.

5.3 Auditores: Revisar la documentación correspondiente a los procesos que van a auditar y prepara las listas de verificación e informes de auditorías, coordinar con los auditados el día y la hora a ejecutar la auditoría, ejecutar las auditorías internas de acuerdo a los planes y comunicar sus hallazgos, comunicar a los auditados si hubiera No conformidades y Solicitud de Acción correctiva y Preventiva, hacer el seguimiento de las Solicitudes de Acción correctiva y Preventiva emitidas hasta el cierre e informar de los avances al responsable de la dirección.

5.4 Auditado: Atender a los auditores proporcionando la información que estos soliciten, para explicar la ejecución de sus actividades y lo indicado en sus documentos del Sistema de Gestión, proponer acciones correctivas para eliminar la No conformidad; así como la fecha la solución, indicándola en el formato de solicitud de acciones correctivas y preventivas.

VI. PROCEDIMIENTO.

6.1 Planeamiento de la Auditoría

El Coordinador del SIG elabora la propuesta del **LA-RE-005 Programa de auditoría**, en funcional estado, la importancia de la actividad a auditar y resultados de auditorías previas. En el programa se definirán las áreas a auditar y las fechas correspondientes para realizar una auditoría.

El representante de la dirección aprueba el **LA-RE-005 Programa de auditoría**, caso contrario plantea las modificaciones correspondientes.

Una vez elaborado el **LA-RE-005 Programa de auditoría**, el Coordinador del SIG, procede a comunicar a las áreas involucradas.

El Coordinador del SIG, cuando crea necesario, podrá solicitar nuevas auditorías o modificar el programa de acuerdo al resultado de las auditorías internas. En este caso se aprobará nuevamente.

6.2 Selección de auditores

El Coordinador del SIG organiza al personal que va a realizarla auditoría que tengan la competencia o calificación apropiada para realizar auditorías y que además no tengan compromiso directo con la actividad a auditar. Los auditores no podrán auditar su propio trabajo.

6.3 Preparación de la auditoría

El Coordinador del SIG elabora un itinerario para la auditoría, en el formato **LA-RE-004 Plan de auditoría interna** donde incluyen las fechas, horas, relación de auditores y auditados. Una vez elaborado este se envía por correo electrónico a todas las áreas involucradas con un mínimo de 3 días de anticipación.

El auditor con dos días útiles de anticipación, confirma con el responsable del área a auditar, la fecha, hora e itinerario de la auditoría, con la finalidad de contar con todo el personal del área para ejecutar la auditoría.

En el caso que el área no pueda participar de la auditoría, enviara un correo electrónico al auditor, al Coordinador del SIG, y al representante de la dirección comunicando los motivos por los cuales no podrá ser auditado, proponiendo una fecha para su reprogramación.

El auditor, antes de la auditoría, realiza el estudio de escritorio de la documentación del área a auditar.

6.4 Ejecución de la auditoría:

Los auditores proceden a realizar la reunión de apertura, en la cual hacen referencia a los objetivos y metodología a seguir durante la auditoría interna. Luego procederá a recoger evidencias objetivas del área auditada, a través de entrevistas, observaciones de las actividades y revisiones de registros, con la finalidad de verificar la implementación del Sistema de Gestión y su eficacia.

Los auditores no deben restringirse a realizar la auditoría en base a la lista de verificación, pudiendo solicitar mayor información o profundizar en los puntos que el auditor requiera.

El auditor genera la gestión de acción correctiva y/o preventiva para los hallazgos encontrados durante la ejecución de la auditoría interna. En el caso de una no conformidad genera una SAC Y en el caso de una observación o potencial no conformidad, genera una SAP.

El equipo auditor prepara el informe de la auditoría interna realizada, según **él LA-RE-006 Informe de auditoría interna** ejecutada en cada área, de acuerdo a los documentos auditados, declarando las no conformidades y observaciones encontradas, requisitos de la norma que afecta, conclusiones y recomendaciones.

El **LA-RE-006 Informe de auditoría interna** junto con el informe de acción correctiva y Preventiva será presentado durante la reunión de cierre al área auditada para su aceptación.

La investigación de las causas y el planeamiento de las acciones correctivas y/o preventivas, se realizara de acuerdo a **LA-RE-004 Procedimiento de acción correctiva y/o preventiva**.

El auditor líder de cada equipo entrega al Coordinador del SIG una copia del LA-PR-003 informe de las acciones correctivas y preventivas generadas así como el informe de auditoría de su equipo, para su análisis, registro y posterior seguimiento.

El Coordinador del SIG en base a ello, prepara un informe general de la auditoría, el cual es presentado a la gerencia general para su evaluación. Los resultados de la auditoría interna también serán publicados en el periódico mural para su difusión al personal.

Para la evaluación de los hallazgos encontrados, se deben de considerar los siguientes criterios:

CARACTERIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS

CONFORME:

- Cumple con los requisitos.
- El producto está controlado.
- La prueba existe.

NO CONFORME:

Incumplimiento con los requisitos especificados. Puede originar no conformidades de consecuencias limitadas o mayores.

No Conformidad Mayor:

- Es la ausencia o incumplimiento total de un requerimiento del Sistema de Gestión.
- Varias No Conformidades Menores a un requerimiento, que conforme a juicio y experiencia de los auditores, afecte a uno o varios procesos o áreas del Sistema de Gestión.

No Conformidad Menor:

- Es un incumplimiento parcial a un requerimiento que, conforme a juicio y experiencia de los Auditores, puede afectar a una sola área o procesos del Sistema de Gestión o bien ocasionar una falla en el control y calidad de los procesos y/o servicio prestado.

OBSERVACIÓN:

Es una situación que puede dar origen a una No Conformidad menor si no se toman las acciones necesarias para corregirla.

Es una situación que puede resolverse de manera inmediata sin que se requiera implementar un Plan de Trabajo.

Cuando se verifique que el Plan de Trabajo implementando para solventar una observación no ha sido suficiente para evitar que esta se vuelva a presentar.

MEJORA:

Es una actividad que permite implementar acciones para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad Y/o la capacidad para cumplir los requerimientos de los usuarios.

6.5 Auditoria de Seguimiento

El Coordinador del SIG designara a los auditores que realizaran la verificación de las acciones correctivas o preventivas propuestas ante las no conformidades (NC) o potenciales no conformidades (PNC) en las fechas propuestas por el auditado y de ser así completaran el informe de Acciones correctivas y/o preventiva, dando por levantada la NC o PNC. De no haber sido implementada correctamente se reprograma otra fecha de verificación y se llena esta información en el informe de acciones correctiva y/o preventiva, para realizar el seguimiento respectivo.

El equipo auditor informará al Coordinador del SIG para que intervenga en los casos de incumplimiento con las fechas acordadas, o cuando las soluciones propuestas por el auditado requieran un mayor nivel de aprobación que la de su jefatura respectiva.

Una vez finalizada la auditoria de seguimiento, el equipo auditor entrega el LA-RE-008 Informe de acciones correctivas y preventivas que fueron levantadas (cerradas) para ser archivadas por el Coordinador del SIG.

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

N° Edición	Detalle de modificación

VII. ANEXOS

Registro LA-RE-004 "Plan de auditorías internas".

Registro LA-RE-005 "Programa anual de auditorías internas".

Registro LA-RE-006 "Informe de auditoría interna".

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO : LA-RE-006
		VERSIÓN: 001

ORGANIZACIÓN:

PROCESOS / AREAS AUDITADA:

OBJETIVO:

ALCANCE:

CRITERIO:

EQUIPO DE AUDITOR:

FECHA:

RESUMEN GENERAL	
CONCLUSIONES	
FORTALEZAS DEL SIG	AREAS DE MEJORA DEL SIG

INFORME DE AUDITORIA INTERNA	CÓDIGO : LA-RE-006
	VERSIÓN: 001

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN - AUDITORIA INTERNA			FECHA: AUDITORIA:		
LISTA DE VERIFICACION					
AREA/ PROCESO ALCANCE:			AUDITADO: AUDITOR:		
REQUISITOS	PUNTOS A VERIFICAR	DOC	HALLAZGOS	C	NC
PLANIFICACION E IMPLEMENTACION					
CONTROL DEL PROCESO					
MEJORA DEL PROCESO					
RECURSOS RESP & AUT DOC & REG COMUNICACIONES					

ANEXO 05

PROCEDIMIENTOS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

	PROCEDIMIENTO	Código:LA-PR-004
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Versión:001 Aprobado: A. Díaz Fecha: 16/07/2012

I. OBJETIVO

Definir metodologías y criterios para identificar y analizar las causas de las no conformidades reales o potenciales, impactos ambientales y riesgos ocupacionales que puedan ocurrir en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la empresa La empresa.

II. ALCANCE

Aplica a para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa La empresa.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad Potencial: Situaciones y/o condiciones que pueden provocar una no conformidad.

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

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que pueda causar el suceso o exposición.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseada.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Auditorías internas: Denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos, y puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización.

Causa Raíz: Es el origen principal que genera la no conformidad existente o potencial que se presente.

SSO: Seguridad y Salud Ocupacional

IV. REFERENCIAS NORMATIVAS:

Las siguientes normas o documentos contienen disposiciones que aplican en el desarrollo de las actividades de este documento:

- Manual de SIG de La empresa.
- Procedimiento de Control de Documentos.
- Procedimiento de Control de Registros.
- NTP-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- NTP-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Términos y definiciones.
- Norma ISO 14001-2004 Sistema de Gestión Ambiental.
- Norma OHSAS 18001 – 2007.

V. RESPONSABILIDADES.

5.1 Responsable de la Dirección

- Comunicar la importancia de mantener vigente la mejora continua en los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos para ejecutar las acciones requeridas.

5.2 Coordinador del SIG

- Velar por el cumplimiento del presente procedimiento, informar a la alta dirección los resultados de las acciones correctivas y/o preventivas y coordinar con los responsables de las acciones correctivas y preventivas.

- Actualizar el avance del estado de las acciones correctivas y/o preventivas del SIG en coordinación con los jefes del proceso hasta el cierre de las acciones.
- Realizar el seguimiento de las acciones tomadas y evaluar su efectividad.
- Realizar la difusión de los planes de mejoramiento continuo y su efectividad.

5.3 Jefe y/o Gerente del Proceso (Responsable del Proceso)

- Analizar las posibles acciones a tomar, seleccionar la más adecuada y ponerla en consideración de instancias superiores cuando así se requiera.
- Realizar el seguimiento de las acciones tomadas y evaluar su efectividad..

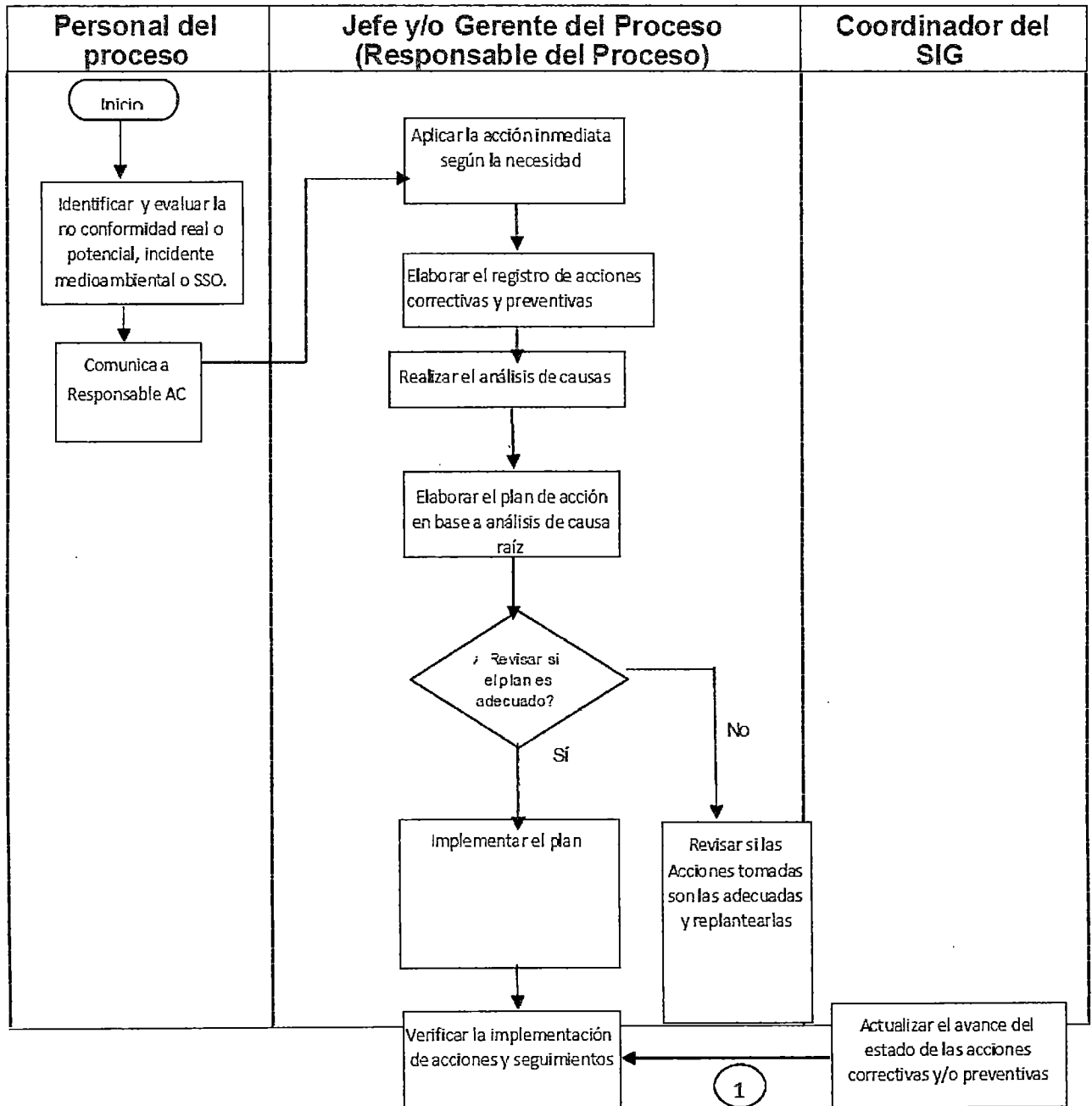
5.4 Supervisor del Proceso

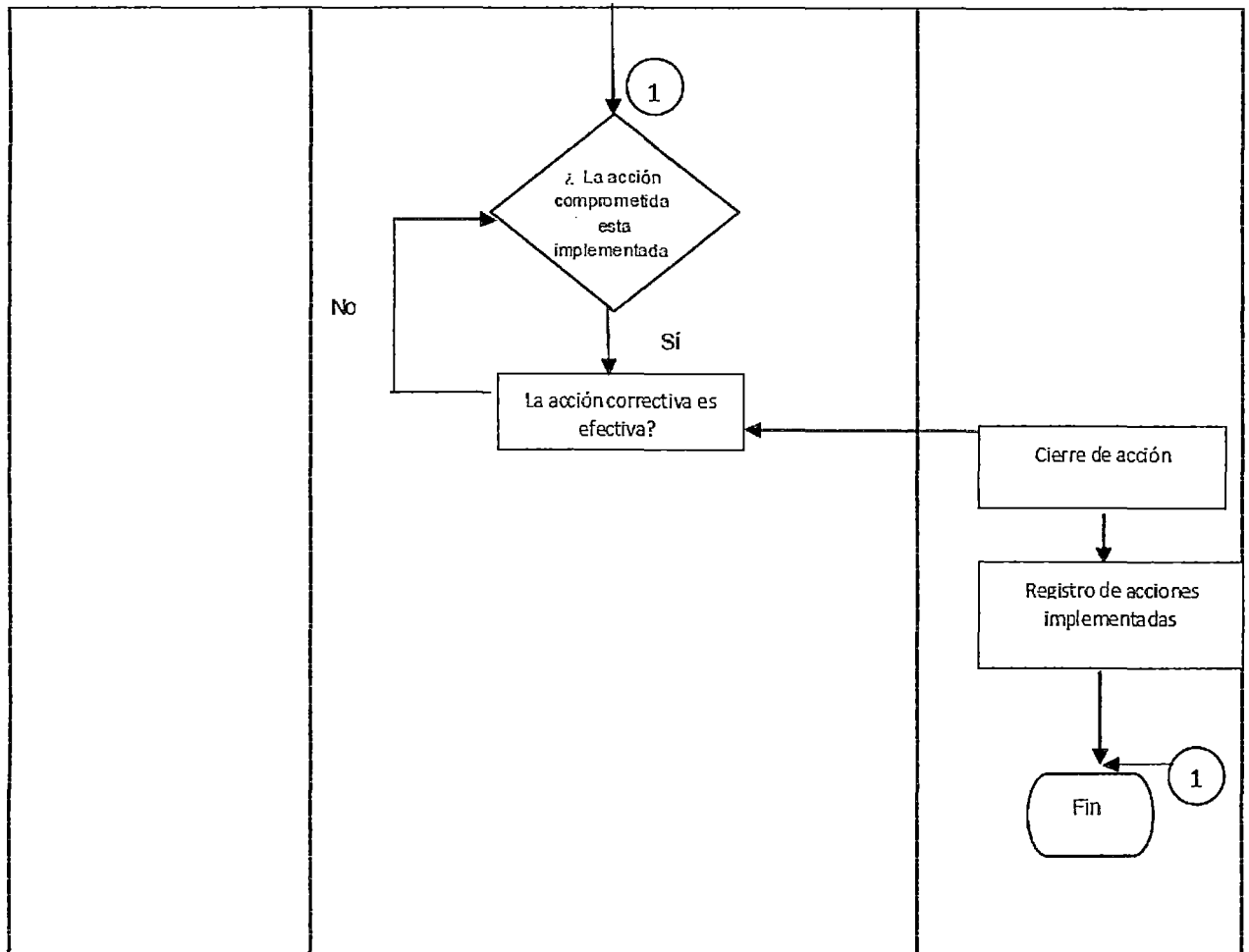
- Es el responsable de hacer la solicitud de acciones correctivas y/o preventivas con respecto a calidad, medio ambiente y SSO.

5.5 Personal involucrado en el Proceso

- Reportar las no conformidades detectadas o potenciales, incidentes medio ambientales o SSO al supervisor del proceso.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO





VII. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable de diligenciarlo	Clasificación	Tiempo de retención	Disposición Final
LA-FR-007	Análisis de Causa Raíz	Jefe y/o Gerente del proceso	Física	4 años	Eliminación
LA-FR-008	Acción Correctiva y Preventiva	Supervisor del proceso, Coordinador del SIG, quién haya detectado la No conformidad	Física	4 años	Eliminación

VII. TIEMPOS DE RESPUESTA

Etapa	Actor	Tiempo
Comunicación de identificación de hallazgo a el responsable del proceso.	Coordinador del SIG	Inmediato
Emisión registro Acción Correctiva y preventiva	Identificador de hallazgos	15 días útiles después del reporte formal del hallazgo.
Determina Acción Correctiva y preventiva	Responsable del proceso	20 días útiles después de recibido el registro Acción Correctiva y preventiva
Aprueba Acción Correctiva y preventiva	Ejecutivo	7 días útiles después de recibido el registro Acción Correctiva y preventiva

IX. CONTROL DE CAMBIOS

N° Edición	Detalle de modificación

ANÁLISIS CAUSA RAÍZ	Código: LA-RE-007 Versión: 001
---------------------	-----------------------------------

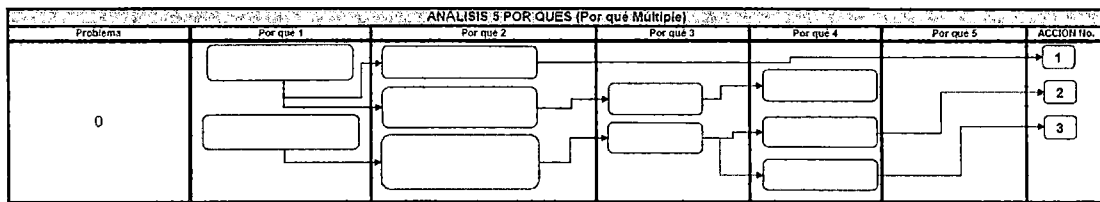
ALBERTA

Fecha de ingreso (a/m/d):		Consecutivo:	
Fecha del reporte y/o análisis:	Alerta:	NC:	Área Involucrada:
VÍA:	TRANSPORTE:	PROCEDENCIA:	PLACAS o No. DE CAJAS:
Cliente:	Proveedor:	Factura:	No de Orden:
Producto involucrado:	Código:	Lote:	
Cantidad recibida:	Plan de muestreo:	Tamaño de la muestra:	
CLASIFICACION DEL REPORTE:	CRITICO A. Q. L. 0.65%	MAYOR A. Q. L. 1.5%	MENOR A. Q. L. 4.0%
	No Defectos:	No Defectos:	No Defectos:
	% Defectos:	% Defectos:	% Defectos:
	ACEPTADO:	ACEPTADO:	ACEPTADO:
	RECHAZADO:	RECHAZADO:	RECHAZADO:

HALLAZGO						
TEMA:		STATUS	Aprobado	Rechazado	Retenido	Desviado
ANALIZADO POR:		APROBADO POR:				
CARGO:		CARGO:				
Análisis (6W + 2H)		EVIDENCIA FOTOGRAFICA				
Descripción del Problema basado en datos						
¿Qué?	Lote: Código / No. De Orden:					
¿Quién?						
¿Cuándo?						
¿Dónde?						
¿Cuál?						
¿Cómo?						
¿Cuánto?						

ANÁLISIS 5 Ms	
Material	
Maquinaria	

Método	
Mano de obra	
Medio Ambiente	



PLAN DE ACCIONES (Tipo: C=Correctiva P=Preventiva M=Mejora)						
No	TIPO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	ESTADO	SEGUIMIENTO

EVIDENCIA DE CIERRE:	

Elaborado por:	Responsable de Proceso:	Validado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:

	Fecha:	LA-RE-008
Página: 1/1	Aprobado:	Versión:001
REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA		
N° XX-XX		
A. Correctiva <input type="checkbox"/> A. Preventiva <input type="checkbox"/>	Planta: _____	Área: _____ Fecha: _____
Sistema: SAC <input type="checkbox"/> SGA <input type="checkbox"/> HACCP <input type="checkbox"/> SSO <input type="checkbox"/>	Origen: Auditoria Interna Proceso	
NO CONFORMIDAD OBSERVACIÓN RECOMENDACIÓN Requisito <input type="text"/>		
Descripción : No Conformidad Real o Potencial/Evidencia objetiva		
Descrito por: _____	Fecha: _____	Firma: _____
ACCIÓN INMEDIATA		
ANÁLISIS DE CAUSA RAIZ		
_____ Área a la que se transfiere el hallazgo <input type="text"/>		
Requiere Acción Correctiva/Preventiva: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Requiere análisis de riesgo: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	VoBo Responsable del Proceso
ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA REQUERIDA		
Programación: _____ Fecha Programada _____ VoBo Responsable del Proceso	Auditor: _____ VoBo Coordinador del SIG	
Ejecución: _____ Fecha de Ejecución _____ VoBo Responsable del Proceso		
Verificación de la implementación de la acción correctiva		
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Acción Corr./Prev.Eficaz	_____ Fecha de Verificación	_____ VoBo Coordinador del SIG

ANEXO 06

PROCEDIMIENTOS CONTROL DE

PRODUCTO NO CONFORME

	PROCEDIMIENTO	Código: LA-PR-005
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Versión: 001 Fecha: 06/09/2012

I. OBJETIVO

Asegurar que los productos No conforme detectados durante el proceso sean tratados y dispuestos de manera correcta.

II. ALCANCE

Desde que se detecta la No conformidad de producto en las instalaciones de la Planta La empresa, encontrando la causa de la No conformidad y determinando la correcta disposición final del mismo.

III. DEFINICIONES

- a) **Producto:** Resultado de un proceso. Se considera dos tipos de producto.
- **Producto de Entrada:** Material complementario de entrada a las actividades de los procesos de manufactura de colonias como: ingrediente, materia prima, material auxiliar en contacto con el producto que se elabora, material de empaque, producto intermedio instrumentos de control, etc.
 - **Productos Intermedios:** Productos resultados de un proceso ó una etapa de proceso de manufactura de colonias que requieren una transformación posterior.
 - **Producto Final:** Los productos terminados de Colonia listos para ser distribuidos y ser vendidos por nuestra organización.
- b) **Disposición:** Actividad por la cual se determina el destino final de un producto fuera de especificación o No conforme.

Pueden darse los siguientes tipos de disposición:

- **Aprobado:** Apto para su uso o Disponible.
 - **Rechazado:** En el caso de producto no inocuo por seguridad se debe rotular e identificar la parte afectada como “PRODUCTO NO INOCUO”.
 - **En observación:** Cuando el producto requiere ser inspeccionado con mayor detalle para decidir su disposición final. En caso de incumplimientos de un límite crítico el producto que entra en observación es denominado “producto potencialmente no inocuo” pues requiere posterior evaluación para definir su inocuidad.
- c) **Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

Nota: Un permiso de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un período de tiempo limitado, y para un uso específico. No aplica en el caso de impactos ambientales significativos o riesgos significativos en la Salud y Seguridad ocupacional.

- d) **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito asociado a las normas ISO 9001 y también las Normas legales aplicables.
- e) **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de la observación, medición, ensayo/prueba u otros medios.
- f) **Producto No Conforme.-** Aquel producto que no cumple las especificaciones de la Organización o de obligación legal directa y específica.
- g) **Reproceso:** El producto final contenido en el envase pasa más de una vez por el mismo proceso hasta lograr cumplir especificación.
- h) **Re-trabajo:** El producto terminado (sin considerar el contenido en el envase) pasa más de una vez por el mismo proceso hasta lograr cumplir especificación.

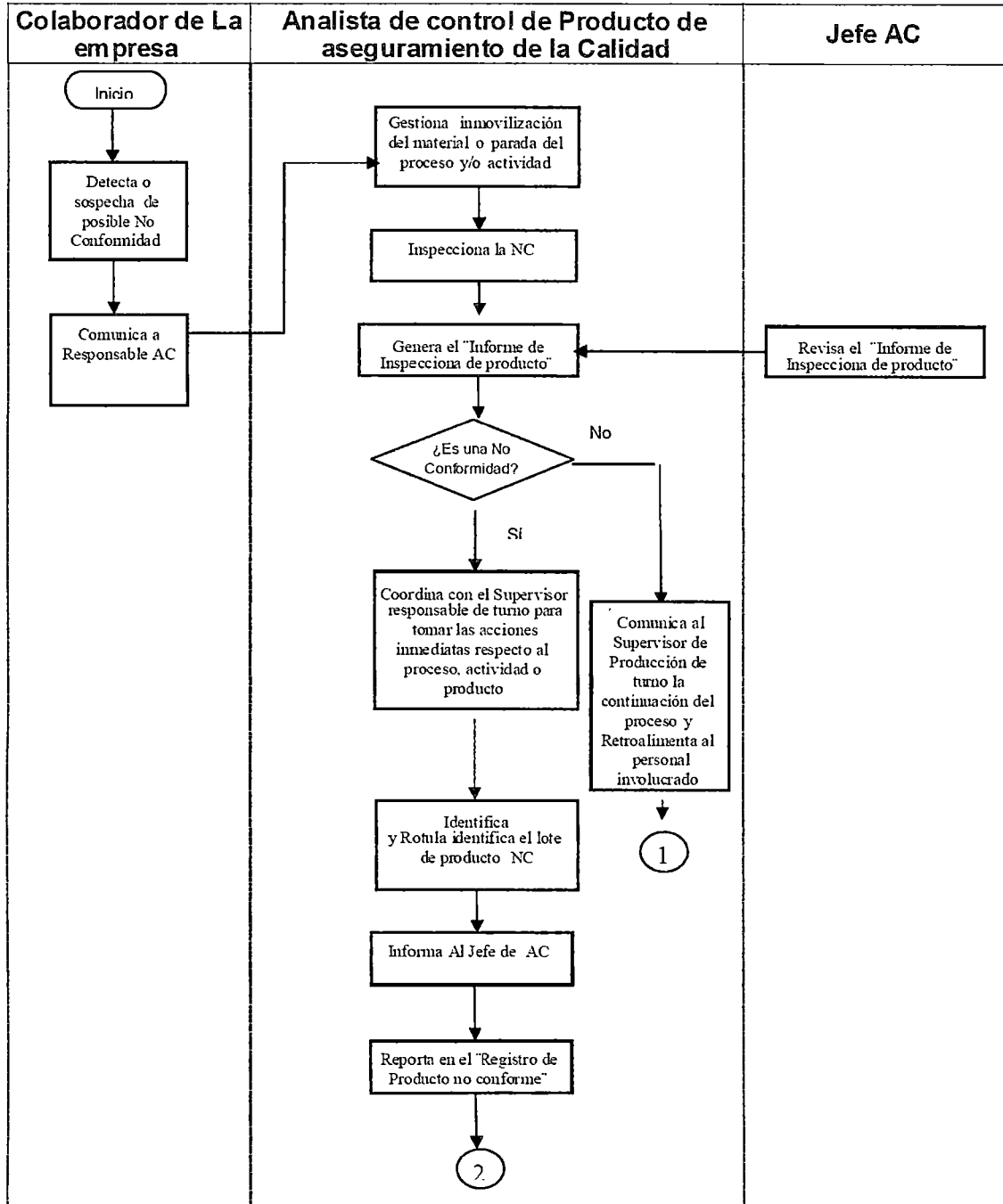
Por ejemplo: Re-etiquetado, re-codificado, re-empacado.

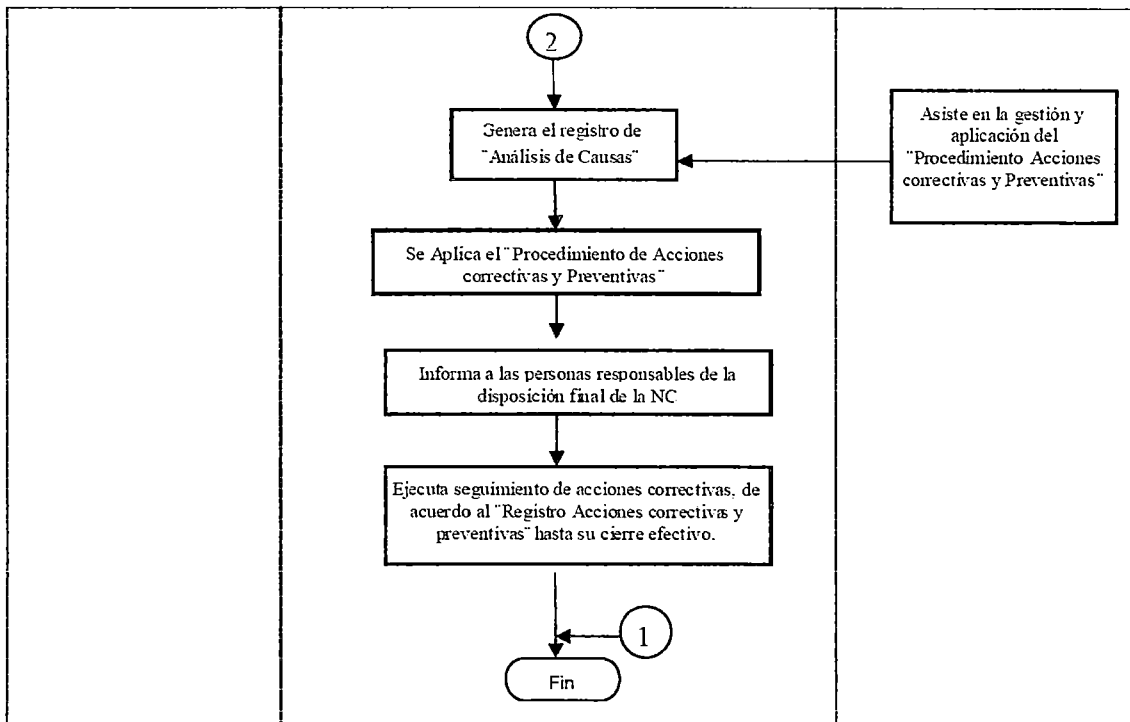
- i) Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria por las normas aplicables y clientes.
- j) Especificación:** Datos que poseen significado y su medio de soporte (documento) que establece requisitos.
- k) Segregar:** Separar de manera segura un producto no conforme, tomando todas las precauciones necesarias para evitar confusión con productos conformes.
- l) AC:** Aseguramiento de la Calidad
- m) NC:** No conformidad

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos
- Instrucciones de control y monitoreo de procesos aplicables.
- Instrucciones de Inspección de proceso y producto terminado aplicables.
- Procedimiento de Inspección y liberación de materiales críticos para la calidad.

V. DESCRIPCIÓN





VI. ANEXOS

- Registro LA-RE-009 "Registro de producto No conforme"
- Registro LA-RE-010 "Informe de inspección de Producto"
- Registro LA-RE-007 "Análisis de Causas Raíz"
- Registro LA-RE-008 "Acción correctiva y Preventiva"

ANEXO 2: STICKERS PARA IDENTIFICAR EL ESTADO DE INSPECCIÓN DEL MATERIAL NO CONFORME/POTENCIALMENTE NO CONFORME

LA [Barra] [Barra]
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

APROBADO

FECHA/HORA: _____ CÓDIGO LOTE: _____
RESPONSABLES: AC _____ PRODUCCIÓN: _____
CANTIDAD: _____ OTROS DATOS: _____

Este esticker aplica para el Código Lote de serie 10 y serie 11
del Temporizador Zapato Familia 22 de 11/2011. Para aplicarlo por favor
consulte con el departamento de control de calidad.

LA [Barra] [Barra]

POTENCIALMENTE NO CONFORME

FECHA/HORA: _____ CÓDIGO LOTE: _____
RESPONSABLES: AC _____ PRODUCCIÓN: _____
MOTIVO: _____
CANTIDAD: _____ OTROS DATOS: _____

Este esticker aplica para el Código Lote de serie 10 y serie 11
del Temporizador Zapato Familia 22 de 11/2011. Para aplicarlo por favor
consulte con el departamento de control de calidad.

LA [Barra] [Barra]
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

RECHAZADO

FECHA/HORA: _____ CÓDIGO LOTE: _____
RESPONSABLES: AC _____ PRODUCCIÓN: _____
MOTIVO: _____
CANTIDAD: _____ OTROS DATOS: _____

Este esticker aplica para el Código Lote de serie 10 y serie 11
del Temporizador Zapato Familia 22 de 11/2011. Para aplicarlo por favor
consulte con el departamento de control de calidad.

VII.CONTROL DE CAMBIOS

N° Edición	Detalle de modificación

ANÁLISIS CAUSA RAÍZ	Código: LA-RE-007 Versión: 001
---------------------	-----------------------------------

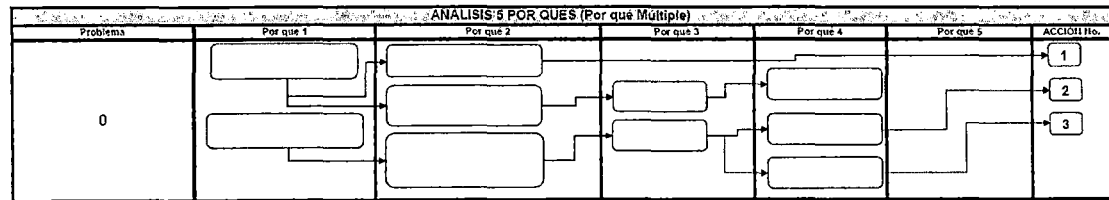
ABIERTA

Fecha del reporte y/o análisis:		Alerta:	NC:	Área involucrada:
VIA:	TRANSPORTE:	PROCEDENCIA:	PLACAS o No. DE CAJAS:	
Cliente:	Proveedor:	Factura:	No de Orden:	
Producto involucrado:		Código:	Lote:	
Cantidad recibida:	Plan de muestreo:	Tamaño de la muestra:		
CLASIFICACION DEL REPORTE:	CRITICO A. Q. L. 0.65%	MAYOR A. Q. L. 1.5%	MENOR A. Q. L. 4.0%	
	No Defectos:	No Defectos:	No Defectos:	
	% Defectos:	% Defectos:	% Defectos:	
	ACEPTADO:	ACEPTADO:	ACEPTADO:	
	RECHAZADO:	RECHAZADO:	RECHAZADO:	

HALLAZGO						
TEMA:		STATUS	Aprobado	Rechazado	Retenido	Desviado
ANALIZADO POR:		APROBADO POR:				
CARGO:		CARGO:				
Análisis (5W + 2H)			EVIDENCIA FOTOGRAFICA			
Descripción del Problema basado en datos						
¿Qué?	Lote:	Código / No. De Orden:				
¿Quién?						
¿Cuándo?						
¿Dónde?						
¿Cuál?						
¿Cómo?						
¿Cuánto?						

ANÁLISIS 5 M's	
Material	
Maquinaria	

Método	
Mano de obra	
Medio Ambiente	



PLAN DE ACCIONES (Tipo: C=Correctiva P=Preventiva M=Mejora)						
No	TIPO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	ESTADO	SEGUIMIENTO

EVIDENCIA DE CIERRE:		

Elaborado por:	Responsable de Proceso:	Validado por:
Nombre:	Nombre:	Nombre:

	Fecha:	LA-RE-008
Página: 1/1	Aprobado:	Versión:001
REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA		
N° XX-XX		
A. Correctiva <input type="checkbox"/> A. Preventiva <input type="checkbox"/>	Planta: _____	Área: _____ Fecha: _____
Sistema: SAC <input type="checkbox"/> SGA <input type="checkbox"/> HACCP <input type="checkbox"/> SSO <input type="checkbox"/>	Origen: Auditoria Interna Proceso	
NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN
Descripción : No Conformidad Real o Potencial/Evidencia objetiva		Requisito <input type="text"/>
Descrito por: _____	Fecha: _____	Firma: _____
ACCIÓN INMEDIATA		
ANÁLISIS DE CAUSA RAIZ		Área a la que se transfiere el hallazgo <input type="text"/>
Requiere Acción Correctiva/Preventiva: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	Requiere análisis de riesgo: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	VoBo Responsable del Proceso
ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA REQUERIDA		
Programación: Fecha Programada _____ VoBo Responsable del Proceso _____	Auditor: VoBo Coordinador del SIG _____	
Ejecución: Fecha de Ejecución _____ VoBo Responsable del Proceso _____		
Verificación de la implementación de la acción correctiva		
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		
Acción Corr./Prev.Eficaz _____	Fecha de Verificación _____	VoBo Coordinador del SIG _____

ANEXO 07

PROCEDIMIENTOS IDENTIFICACIÓN DE

RIESGOS DE CALIDAD

	PROCEDIMIENTO	Código: LA-PR-006
	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD	Versión:001 Fecha: 06/09/2012

I. OBJETIVO

Establecer la metodología y el procedimiento de identificación y evaluación de riesgos de la Calidad en los procesos de Manufactura de la Empresa La empresa.

II. ALCANCE

Se aplica a todas las actividades de manufactura de la empresa La empresa.

III. DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Control de Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **No conformidad potencial:** Situaciones y/o condiciones que pueden provocar una no conformidad.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño que pueda causar el suceso o exposición.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial no deseada.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita
- **Auditorias internas:** Denominadas en algunos casos auditorias de primera parte, se realizan en o en nombre de, la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos, y puede constituir la base para la declaración de conformidad de una organización.

IV. DOCUMENTOS A REFERENCIA

- a. ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad- Términos y definiciones
- b. ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos
- c. ISO 31000: 2009 Gestión de Riesgos
- d. Buenas Prácticas para la Manufactura.
- e. Manual del SIG La empresa.

V. RESPONSABILIDADES

- 5.1 **La Alta Dirección**, con el apoyo del Coordinador del SIG, es responsable de la aprobación del presente procedimiento.
- 5.2 **La Gerencia de Manufactura**, con el apoyo del coordinador del SIG es responsable de conformar el equipo de trabajo que efectúe la identificación y evaluación de riesgos de la Calidad de sus procesos y actividades.
- 5.3 **El Área de Aseguramiento de la Calidad**, con el apoyo del coordinador del SIG es responsable de apoyar y gestionar el cumplimiento del presente procedimiento.

VI. PROCEDIMIENTO

La identificación de los riesgos de Calidad y su evaluación de debe realizar cumpliendo las siguientes etapas:

6.1 ETAPA I: Designación o Conformación del equipo de trabajo

En ésta etapa, la Gerencia de Manufactura, designará el equipo de trabajo encargado de realizar la identificación y evaluación de riesgos de calidad, a través de un memorando.

6.2 ETAPA II: identificación de Procesos, Subprocesos, Actividades y Tareas.

6.2.1 El equipo de trabajo designado, diagramará las diferentes actividades cuidando que no se obvие ninguna de ellas, hasta llegar a las actividades específicas o tareas a fin de identificar los riesgos a la calidad, ésta información es registrada en el **formato N° 01 “Evaluación de Riesgos”**

6.2.2 Para la identificación de riesgos de la calidad se detalla el siguiente cuadro

RIESGOS ESTRATÉGICOS	RIESGOS OPERACIONALES
Entorno económico	Ventas y Marketing: <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del cliente - Relación con el cliente - Precios y rentabilidad - Acuerdos de exclusividad.
Necesidades del consumidor y cliente	Compras: <ul style="list-style-type: none"> - Calidad. - Cronograma - Costos. - Interrupción de suministro - Gestión de materias primas.
Desarrollo del Mercado	Salud y seguridad: <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de incidentes. - Cumplimiento legal - Programas de prevención.
Panorama competitivo	Almacenamiento y distribución: <ul style="list-style-type: none"> - Logística - Obsolescencia - Pérdida/daño

	<ul style="list-style-type: none"> - Costos - Canales de distribución.
Intervención Política y regulatoria	Manufactura: <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Calidad - Capacidad - Tiempos - Innovación - Interrupción de servicios generales (agua, luz, combustible), etc.
	Recursos de información y tecnología: <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia - Integridad - Seguridad; etc.

6.3 Valorización de Riesgos

6.3.1 El equipo responsable luego de identificar los riesgos asignará los valores de probabilidad utilizando los criterios de valorización de probabilidad.

6.3.2 Esta información será registrada en el formato N° 01

VALORIZACIÓN DE LA PROBABILIDAD:

CALIFICACIÓN	PROBABILIDAD	
Alta	Altamente Probable: mayor 50% de probabilidad de que ocurra el evento de riesgo. Por ejemplo, se puede predecir de que ocurrirá dentro de los próximos 5 años o ya está ocurriendo en la compañía, o una organización similar ya ha vivido un evento como ése.	Probablemente ocurra 1 vez al año, está ocurriendo o ha ocurrido hace poco.

Media	Razonablemente Probable:25%-50% de probabilidad de que el evento de riesgo ocurra. Por ejemplo si se puede contemplar que el evento ocurro en los próximos 5 años pero puede que aún no haya ocurrido en esa área o en la compañía.	Podría ocurrir en los próximos 3 años, aunque no ha ocurrido en los últimos años.
Baja	Improbable menos de 25% de probabilidad de que evento de riesgo ocurra. Por ejemplo, se considera que es muy difícil que el evento ocurra en los próximos 5 años y sólo bajo circunstancias excepcionales en la compañía, o no ha ocurrido en ninguna organización.	Poco probable que ocurra en los próximos 3 años o no ha ocurrido nunca.

6.3.3 El riesgo es evaluado y clasificado considerando los criterios de probabilidad e impacto

6.3.4 Esta información es registrada en el formato N° 01 de Evaluación de riesgo

VALORIZACIÓN PROBABILIDAD- IMPACTO

CALIFICACIÓN	FINANZAS	PRODUCCIÓN	CUMPLIMIENTO	IMAGEN
Alta	Mayor del 10%del presupuesto	Interrupción grave de la producción	Incidente grave en materia ambiental o de seguridad. Incumplimiento grave de requerimientos regulatorios.	Cubrimient o repetido de los medios. Cubrimient o de medios internacion

				ales
Media	2-10% del presupuesto	Algún grado de interrupción de la producción	Incidente significativo pero limitado en materia ambiental o de seguridad. Incumplimiento significativo pero limitado de requerimientos regulatorios.	Cubrimient o limitado de los medios. Cubrimient o de medios internacion ales.
Baja	Menor al 2% del presupuesto	Mínimo de interrupción de la producción	Impacto mínimo en materia ambiental o de seguridad. Impacto regulatorio mínimo.	Mínimo cubrimiento de los medios.

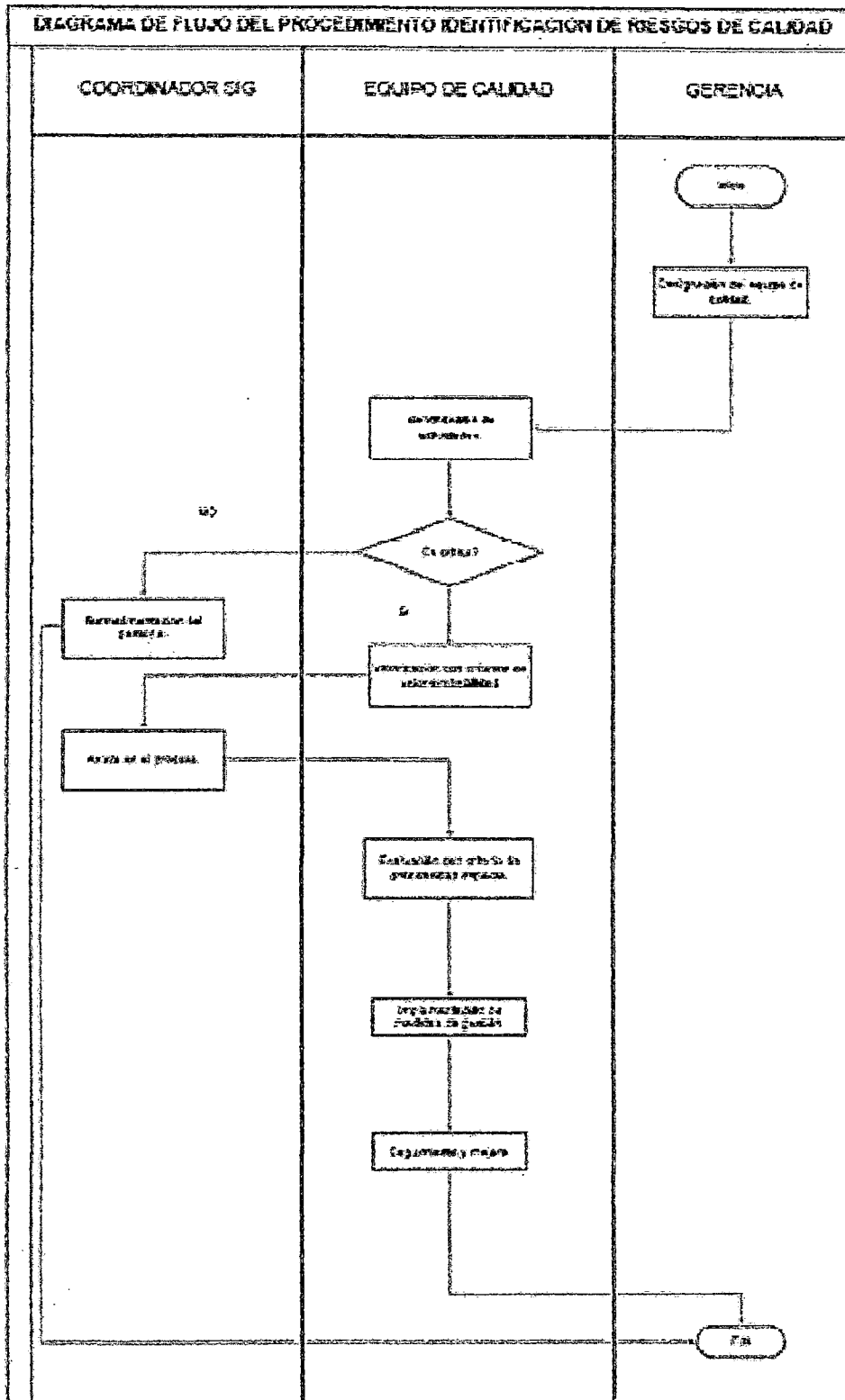
6.4 Evaluación de riesgos

6.4.1 Una vez que el equipo de trabajo valore los riesgos por su probabilidad e impacto procederá a evaluarlos de acuerdo a los siguientes criterios:

	PROBABILIDAD		
IMPACTO	BAJA	MEDIA	ALTA
ALTO	EXPOSICIÓN MEDIA	EXPOSICIÓN ALTA	EXPOSICIÓN ALTA
MEDIO	EXPOSICIÓN BAJA	EXPOSICIÓN MEDIA	EXPOSICIÓN ALTA
BAJO	EXPOSICIÓN BAJA	EXPOSICIÓN BAJA	EXPOSICIÓN MEDIA

- 6.4.2 Los riesgos evaluados serán comparados con la Evaluación de riesgos anterior y ésta información así como el dueño del riesgo actual se registrarán en el formato N° 01 de Evaluación de riesgos.
- 6.4.3 Para los riesgos actuales identificados se implementarán medidas de gestión futuras, las cuales serán registradas en el formato N° 01 de Evaluación de Riesgos.
- 6.4.4 Con las medidas implementadas se realizará una evaluación futura del riesgos y se determinará su impacto, ésta información se registrará en el formato N° 01 Evaluación de riesgos.
- 6.4.5 La identificación y evaluación de riesgos debe ser actualizada regularmente cada año y cuando se introduzcan y/o modifiquen nuevas actividades de modo tal que se puedan determinar las medidas de control necesarios antes de implementarse o introducirse los cambios.
- 6.4.6 El presente procedimiento será elevado a la alta dirección para su aprobación.

DIAGRAMA DE FLUJO



VII. REGISTROS

- LA-FR-004 Identificación y Evaluación de Riesgos de Calidad

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

N° Edición	Detalle de modificación

		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS		
<p>Finanzas: >10% del presupuesto/EBITA. Producción: Interrupción grave de la producción. Cumplimiento: Incidente grave en materia ambiental o de seguridad/ Incumplimiento grave de requerimientos regulatorios. Imagen: Cubrimiento repetido de los medios/ cubrimiento de medios internacionales.</p> <p>Finanzas: 2%-10% del presupuesto/EBITA. Producción: Algún grado de interrupción de la producción. Cumplimiento: Incidente significativo pero limitado en materia prima ambiental o de seguridad / Incumplimiento significativo pero limitado de requerimientos regulatorios. Imagen: Cubrimiento limitado de los medios/ cubrimiento de medios nacionales.</p> <p>Finanzas: <2% del presupuesto/EBITA. Producción: Mínimo de Interrupción de la producción. Cumplimiento: Impacto mínimo en materia ambiental o de seguridad/ Impacto regulatorio mínimo. Imagen: Mínimo cubrimiento de los medios.</p>	Alta	Exposición Alta	Exposición Alta	Exposición Alta
	Media	Exposición Baja	Exposición Media	Exposición Alta
	Baja	Exposición Baja	Exposición Baja	Exposición Baja
		Baja	Media	Alta
Frecuencia o probabilidad de ocurrencia				
		<p>Improbable: <20% de probabilidad de que el evento de riesgo ocurra. Por ejemplo, se considera que es muy difícil que el evento ocurra en los próximos 5 años y sólo bajo circunstancias excepcionales en la compañía, o no ha ocurrido en ninguna organización similar.</p>	<p>Razonablemente probable: 20% a 60% de probabilidad de que el evento de riesgo ocurra. Por ejemplo si se puede contemplar de que el evento ocurra en los próximos 5 años pero puede que aun no haya ocurrido en esta área o en la compañía.</p>	<p>Altamente probable: > 60% de Probabilidad de que ocurra el evento de riesgo. Por ejemplo, se puede predecir que ocurrirá dentro de los próximos 5 años o ya esta ocurriendo en la compañía, o una organización similar ya ha vivido un evento como ese.</p>
		Poco probable que ocurra en los próximos 2 años o no ha ocurrido nunca.	Podría ocurrir en los próximos 2 años, aunque no a ocurrido en los últimos años.	Probablemente ocurra 1 vez al año, esta ocurriendo o ha ocurrido hace poco.

ANEXO 08

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y

EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD

PROCESO DE COLONIAS

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CALIDAD

Código: LA-RE-011

Versión: 001

REPORTE DE RIESGO OPERACIONAL

PROCESO: COLONIAS

FECHA: 01/08/2012

PREPARADO POR: F. MARTINEZ

REVISADO POR: S. SANTOS

Nº	Categoría de Riesgo Operacional	Descripción del Riesgo Operacional	Principales respuestas a los Riesgos actuales	Probabilidad del Riesgo actual	Impacto del Riesgo actual	Evaluación actual del Riesgo	Comparación con la evaluación anterior	Dueño del Riesgo	Otras medidas de gestión futuras	Evaluación futura del Riesgo
1	Interrupción de procesos	Incendio y explosión en la zona de calentado de colonias debido a la presencia de alcohol, gas natural y puntos de ignición.	1.- Mantenimiento y calibración de manómetros. 2.- Controles del sistema de gas natural mediante registros de verificación de presiones de los manómetros en diferentes puntos de la operación de calentado. 3.- Programa de Mantenimiento preventivo de la línea de gas natural mediante prueba de operatividad con gas comprimido (cada 5 años). 4.- Mantenimiento correctivo en caso se reporte y se verifique daño o fuga en la línea de gas natural. 5.- Instructivo de Trabajo de la actividad de Calentado.	ALTA	ALTA	ALTA	↔ Recuring	J. LÓPEZ	1.- Instalación de estaciones de pruebas para la detección de fugas de gas controlado por PLC. 2.- Elaboración de Plan de crisis de la empresa.	ALTA
2	Tiempos	Demoras en el área de envasado debido a fallas en enrosadora neumática	1. Inspección visual por parte del personal de la actividad de crimpado. 2.- Mantenimiento correctivo en caso se reporte y se verifique máquinas enrosadoras en mal estado. 3.- Instructivo de Trabajo de la actividad de Crimpado.	ALTA	ALTA	ALTA	↔ Recuring	O. LUCERO	1.- Programa de Mantenimiento preventivo de las máquinas enrosadoras (cada 6 meses). 2. Elaboración de check list de Pre-Usado del estado de la enrosadora neumática.	ALTA
3	Calidad	Rechazo del bulk por diferencias de sus características esenciales (color, olor, aspecto y grado alcohólico) con muestra patrón.	1.- Reproceso: Volver a filtrar el bulk para poder bajarle el color hasta que coincida lo mas posible con el patrón. 2.- Validación a cargo de 5 jueces de olor del cumplimiento de la característica del olor del bulk. 3. Registros de aprobación del bulk para su envasado por parte del área de Control de Calidad	ALTA	ALTA	ALTA	↔ Recuring	A. ARELLANO	1.- Elaboración de Instructivos de las actividades críticas del Proceso (Macerado, Filtrado y Homogenizado). 2.- Elaboración de formatos para el registro de desviaciones de las características esenciales de las actividades críticas que aún no cuentan con los mismos (Macerado, Filtrado y Homogenizado).	ALTA
4	Satisfacción al cliente	Devolución del producto terminado, por el cliente, por poseer características como: color, olor, turbiedad, aspecto fijación, textura, contenido neto y calidad del envase; que no cumplen con las especificaciones técnicas declaradas.	1.- Recuperación / recepción de Producto Reclamo por el cliente. 2.- Cambio de Producto Reclamo por Productos Conformes. 3.- Evaluación de Producto Reclamo. 4. Emisión de "Informes de Calidad de Evaluación de Producto Reclamo". 5. Respuesta al Cliente de la Conclusión de la Evaluación de Producto Reclamo".	ALTA	ALTA	ALTA	↔ Recuring	K. TORRES	1.- Realización de Simulacros de retro de mercado de producto no Conforme. 2.- Implementación de un Área de atención al cliente.	ALTA

ANEXO 09

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN DE

ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS

AMBIENTALES

	PROCEDIMIENTO	Código: LA-PR-007
	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES	Versión:001 Fecha: 22/08/2012

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la continua identificación y evaluación de los aspectos ambientales generados por las actividades en las instalaciones de LA EMPRESA, con el fin deseleccionar, identificar y evaluar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el ambiente.

II. ALCANCE

Este procedimiento involucra en todas las instalaciones y actividades realizadas por LA EMPRESA.

III. DOCUMENTO DE REFERENCIA

- Norma ISO 14001:2004, "Sistema de Gestión Ambiental.
- Manual de Gestión de LA EMPRESA.
- Norma ISO14004 "Sistema de Gestión ambiental- Directrices Generales"

IV. DEFINICIONES

1. Medio Ambiente: Entorno en el que opera una organización incluyendo el aire, agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

2. Aspecto Ambiental: Elementos de las actividades, productos y/o servicios de una compañía que pueden interactuar con el medio ambiente.

Nota: un aspecto ambiental significativo tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

3. Impacto Ambiental: Cualquier cambio al ambiente, ya sea adverso o benéfico, que resulta total o parcialmente de las actividades, productos y/o servicios de una organización.

4. Partes interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización.

5. Desempeño ambiental: Resultados mediables de la gestión que hace una Organización de sus aspectos ambientales.

6. Meta ambiental: Requisito de desempeño detallado aplicable a la Organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

7. Objetivo ambiental: Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece.

V. RESPONSABILIDADES: Personas involucradas:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
1	JEFE DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE	Planificar <i>en el registro</i> "Diagrama de Proceso de trabajo, identificar los aspectos ambientales generados como consecuencia de sus actividades " el desarrollo y actualización de los aspectos ambientales de la empresa La empresa S.A.C. Informar al Comité de Seguridad y <i>Salud en el Trabajo</i> y a la Gerencia, donde deben revisar los impactos evaluados y los controles propuestos.
2	SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Coordinar una reunión con los Jefes o Supervisores de cada proceso, en la participación en conjunto del desarrollo de la

		<p>identificación de los aspectos ambientales en sus procesos.</p> <p>Identificar las actividades, procesos y tareas antes de iniciar la identificación de aspectos ambientales del área, estos <i>deben</i> ser indicados en el registro "Identificación, Evaluación y Selección de Aspectos e Impactos ambientales".</p> <p>Participar en la identificación de los aspectos ambientales asociados a las tareas que realizan, teniendo en cuenta los siguientes elementos: proceso, aspectos e impactos; dentro de los aspectos ambientales tenemos: emisiones al aire, descargas de agua y sobre el suelo, disposición de residuos, uso de residuos, emisiones y disposiciones involuntarias a través del registro "Selección de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos".</p> <p>Determinar las medidas de control las cuales se <i>debe</i> coordinar con el responsable del área evaluada.</p>
3	JEFE DE PROCESO	Realizar el seguimiento de las medidas de control por medio de la Matriz de "Identificación, Evaluación de Aspectos ambientales" hasta que el mitigar el impacto.
4	COORDINADOR SIG	Realizar seguimiento al cumplimiento de la implementación de las medidas de control determinadas luego de la Identificación de los aspectos ambientales.

VI. DESCRIPCIÓN

1. Identificación de los Aspectos Ambientales

Cada responsable de área con la participación del Jefe de Procesos, Jefe de SSOMA, Supervisor de SSOMA y trabajadores de las instalaciones, identificara los aspectos ambientales generados como consecuencia de sus actividades utilizando el formato.

“Diagrama de proceso de trabajo” LA-RE-012

En el proceso de manufactura de colonias se realizaron una serie de actividades tales como:

- Inspección de Materia Prima
- fraccionamiento de materia Prima
- Mezclado de Alcohol y esencias.
- Homogenizado de esencias,
- Maceración de Mezcla, filtrado, calentado, homogenizado con colorante.
- Envasado, nivelado, sellado y empaquetado;

Para las cuales se utilizaron servicios como energía eléctrica, EPP, gas y mano de obra, a la finalización de dicho proceso se generaron mermas y desperdicios como: residuos solidos reciclables, residuos líquidos, vapores orgánicos.

“Identificación, Evaluación y Selección de Aspectos e Impactos Ambientales” LA-RE-013 considerando la siguiente tabla:

<u>Criterios de verificación de aspectos:</u>			
I. Emisiones al aire,	III. Descargas sobre suelos,	V. Uso de recursos	VII. Energía liberadas al ambiente (ruido, calor, otros),
II. Descargas al agua,	IV. Disposición de Residuos	VI. Emisiones, descargas , disposiciones involuntarias	VIII Incidente / Accidente (Potencial o real)

<u>Criterios de verificación de impactos:</u>			
I. Contaminación de aire por emisiones de gases tóxicos y/o partículas	III. Daños a ecosistemas., personas y/o propiedades	V. Contaminación de aguas superficiales y/o sobrecarga de sistema de Tratamiento de efluentes.	VII. Contaminación de suelos / Uso del espacio.
II. Contribución al efecto invernadero / Afectación de la capa de ozono	IV. Molestias y/o enfermedades por olores, ruido, calor, vibraciones, aspectos visuales y otros	VI. Contaminación de aguas subterráneas (napa freática).	VIII. Potencial agotamiento de recursos (energía, agua, combustible, especies naturales, otros)

“Selección de Aspectos e Impactos Ambientales significativos” **LA-RE-014**
(tomando en cuenta los criterios de selección).

Magnitud:

- Alto (•)
- Medio (φ)
- Bajo (o)

Criterios de selección del Aspecto Ambiental Significativo:

- Por ocurrencia en una fila de 2 o más: (•)
- Por ocurrencia en una fila de 1(•) y 2 o mas (φ)
- Por ocurrencia en una fila de 4(φ)
- Por ocurrencia de un “SI” en incumplimiento legal.

Procedimiento de puntuación del Aspecto Ambiental Significativo:

Asignar los valores de:

- 7 puntos: a la ocurrencia de un (•)

- 5puntos: a la ocurrencia de un (φ)
- 3puntos: a la ocurrencia de un (o)
- 7 puntos: a la ocurrencia de un "SI"
- 1 puntos: a la ocurrencia de un "NO".

NOTA: multiplicar los puntos asignados a los criterios de selección correspondientes al aspecto ambiental significativo seleccionado.

2. Evaluación de aspectos ambientales y medidas de control

Los responsables de áreas, juntamente con el supervisor SSOMA y trabajadores, realizarán la evaluación de todos los Aspectos Ambientales identificados de acuerdo a los criterios de la Matriz de Identificación, Evaluación y Selección de aspectos e impactos ambientales" en condiciones normales, anormales, de emergencia e impactos, los valores serán multiplicados para la obtención del puntaje a fin de obtener los aspectos significativos para proponer medidas de control que permitan minimizar los impactos identificados.

Para la evaluación de Aspectos Ambientales se tiene los siguientes criterios:

CRITERIO DE SIGNIFICANCIA	El aspecto es ALTO cuando causa o puede causar	El aspecto es MEDIO cuando causa o puede causar	El aspecto es BAJO cuando causa o puede causar
GRAVEDAD DEL IMPACTO AMBIENTAL	Daños graves o irreversibles al ambiente o al personal debido a altos volúmenes y/o toxicidad. Asimismo el impacto se manifiesta	Afecta o afectaría reversiblemente al ambiente o al personal debido a medianos volúmenes y/o toxicidad. Asimismo, el impacto afecta	Hay una afectación mínima al ambiente o al personal debido a bajos volúmenes y/o toxicidad. Asimismo, el impacto pasa inadvertido.

	fuera del predio de la planta	únicamente al predio de la planta.	
COSTO POTENCIAL DE MITIGACIÓN	Es necesario un inversión en equipo e instalaciones nuevas o implica mayor mantenimient o.la mitigación implica perdidas en día , indemnizacion es, sanciones o producción	Mantenimiento rutinario, o la remediación se lleva a cabo sin mayores costos.	No es necesario invertir en los gastos referidos anteriormente
PERDIDA(POTENCIAL/REAL) DE RECURSOS	La intensidad de uso de materia prima e insumos, agua energía y combustible es alta. El recurso usado es escaso y no renovable (o muy poco renovable)	La intensidad de uso de materia prima e insumos, agua, energía y combustible es media. El recurso usado es escaso y renovable.	La intensidad de uso de materia prima e insumos, agua, energía y combustible no es significativa. El recurso usado no es escaso y es renovable.
FRECUENCIA DE OCURRENCIA DEL	El impacto es frecuente o	La frecuencia de ocurrencia del	El impacto no tiene evidencia de

IMPACTO	existe una tendencia definida para desarrollarse	impacto menor o tendencia está definida.	es la no	ocurrencia.
CRITERIO DE SIGNIFICANCIA	SI		NO	
AFECTACIÓN DE LA COMUNIDAD	Se percibe el aspecto ambiental Como peligroso y existe forma real o potencial de ocurrencia de un impacto ambiental		No se percibe aspectos ambiental como peligroso o no existe forma real ni potencial de sufrir consecuencias de impacto ambiental	
INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN	Existe requisito legal obligatorio o la empresa adopta un requisito voluntario, los cuales se tiene que desarrollar para poder cumplir con la autoridad reguladora		No existe legislación aplicable	
AFECTACIÓN A LA IMAGEN CORPORATIVA	Por la intensidad del impacto ambiental la imagen corporativa de la empresa se ve directamente afectada		Por la intensidad del impacto ambiental la imagen corporativa de la empresa no se ve directamente afectada	
SELECCIONADO POR LA EMPRESA	La empresa seleccionada directamente bajo su criterio la significancia de los aspectos ambientales		La empresa selecciona directamente bajo su criterio la no significancia de los aspectos ambientales.	

Al Determinar controles, se debe determinar la reducción de los riesgos de acuerdo a la siguiente priorización.

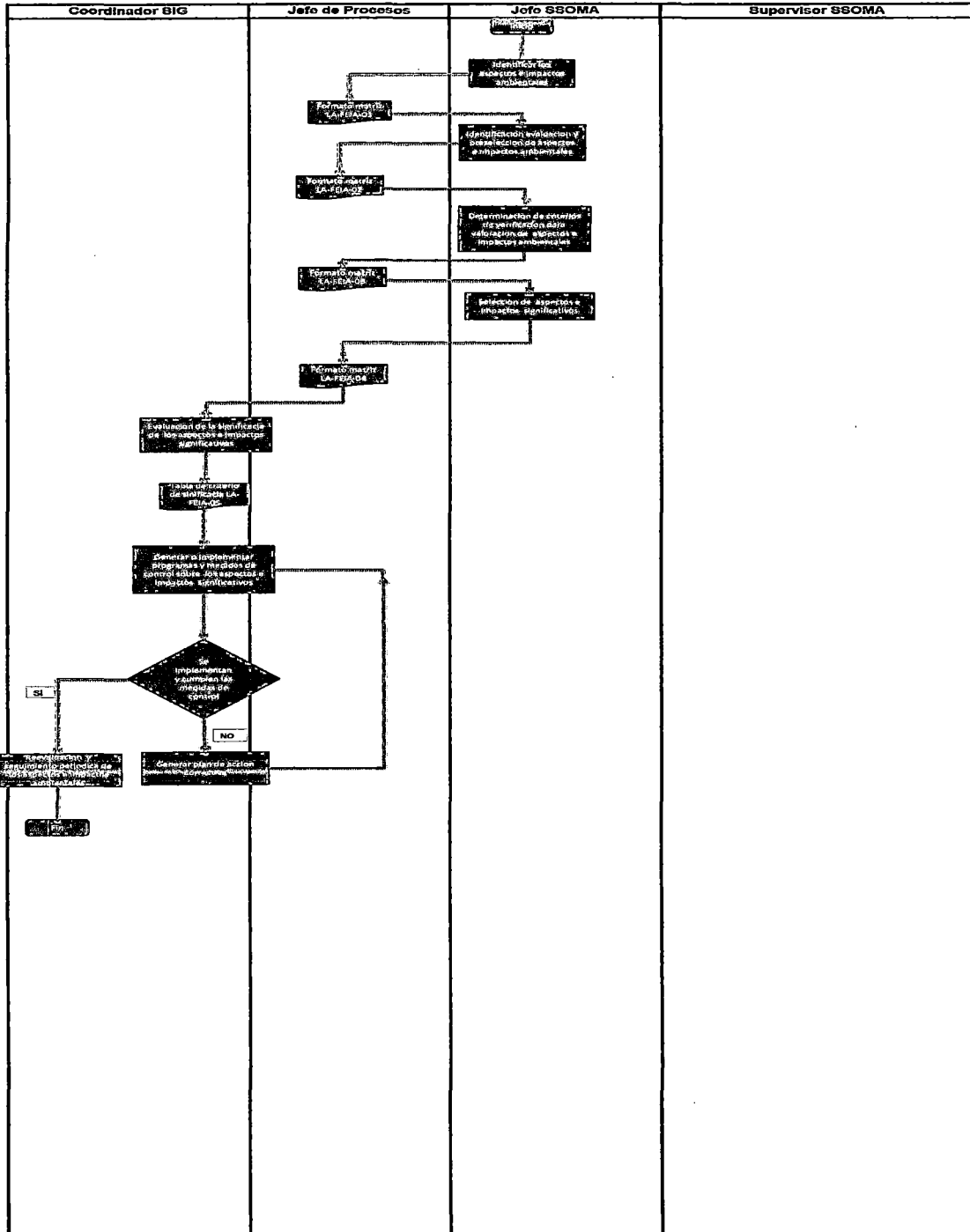
- a) Eliminación
- b) Sustitución
- c) Controles de ingeniería
- d) Señalización, alertas y/o controles administrativos

3. Revisión de los aspectos ambientales

Revisión de los aspectos ambientales se realizara una (01) vez al año, por los encargados de las áreas juntamente con el supervisor SSOMA. En caso de modificación del proceso, nuevas instalaciones u otras actividades que afecten el ambiente, es responsabilidad de los encargados de las áreas juntamente con el Supervisor SSOMA, realizar una nueva evaluación y registro de los aspectos ambientales significativos.

Una vez cumplidos los objetivos y metas relacionados a los aspectos ambientales significativos, continuar con los aspectos ambientales de acuerdo a los puntajes obtenidos. Se podrán establecer nuevos objetivos y metas para los aspectos ambientales siguientes y/o para nuevos aspectos ambientales significativos que aparezcan.

DIAGRAMA DE FLUJO



VII. CONTROL DE CAMBIOS

N° Edición	Detalle de modificación

VIII. ANEXOS

Registro LA-RE-012 “Diagrama de proceso de trabajo”

Registro LA-RE-013 “Identificación, Evaluación y Preselección de Aspectos e Impactos Ambientales”

Registro LA-RE-014 “Selección de Aspectos e Impactos Ambientales significativos”

	DIAGRAMA DE PROCESO (O SUBPROCESO) DE TRABAJO	Código: LA-RE-012 Versión: 001
--	--	-----------------------------------

PLANTA:

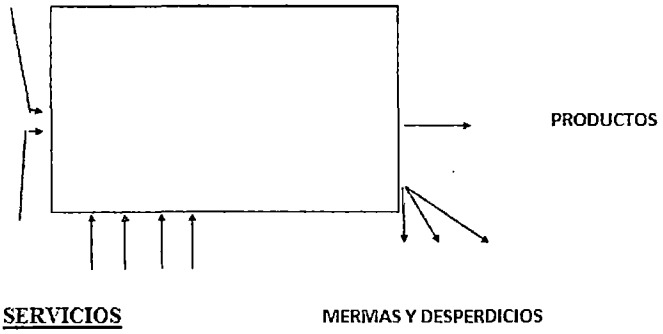
FECHA:

UNIDAD ORGÁNICA:

PROCESO (O SUBPROCESO):

ACTIVIDADES:

INSUMO / ADITIVO
MATERIA PRIMA



IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y PRESELECCIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES	Código: LA-RE-013 Versión: 001
--	-----------------------------------

PLANTA:
UNIDAD ORGÁNICA:

FECHA:
PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD:

PROCESO, SUBPROCESO O ACTIVIDAD	ASPECTO	VERIF.	IMPACTO	VERIF.	CONTROL	TIPO	COND.	TEMP.	PRESEL
		ASPEC.		IMP.	DIR. I	ADV. I	OPER.	Pr / Pas / Fer	
				IND.	BENEF.	M / A / E	SI / NO		

VoBo Jefe Unidad Orgánica

Al listar los aspectos ambientales: Considerar todos los posibles aspectos, potenciales o reales, provenientes de actividades presentes, pasadas o que puedan suceder en el futuro por cambios en el proceso. Considerar también todos los posibles aspectos vinculados a condiciones anormales de operación (paradas de máquina o arranques de máquinas) y los que pudiesen suceder en posibles situaciones de emergencia, accidentes e incidentes.

Criterios de verificación de aspectos:

- I. Emisiones al aire,
- II. Descargas al agua,
- III. Descargas sobre suelos,
- IV. Disposición de Residuos
- V. Uso de recursos
- VI. Emisiones, descargas , disposiciones involuntarias
- VII. Energía liberadas al ambiente (ruido, calor, otros),
- VIII. Incidente /

Criterios de verificación de impactos:

- I. Contaminación de aire por emisiones de gases tóxicos y/o partículas
- II. Contribución al efecto invernadero / Afectación de la capa de ozono
- III. Daños a ecosist., personas y/o propiedades
- IV. Molessias y/o enfermedades por olores, ruido, calor, vibraciones, aspectos visuales y otros
- VI. Contaminación de aguas subterráneas (napa freática).
- V. Contamini. de aguas superfic y/o sobrecarga de sist. de Tratam. de eflu.
- VII. Contaminación de suelos / Uso del espacio.
- VIII. Potencial agotam. de recursos (energía, agua, combustible, especies naturales, otros)

Preseleccionar si: Cumple verificación de aspecto, cumple verificación de impacto, corresponde a un impacto directo y adverso.

	SELECCIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: LA-RE-014 Versión: 001
--	--	-----------------------------------

PLANTA:
UNIDAD ORGÁNICA:

FECHA:
PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD:

Aspecto / Impacto	Gravedad de Impacto Ambiental	Frecuencia de ocurrencia del impacto	Costo Potencial Mitigación	Pérdida (Potencial / Real) de Recursos	Afectación a Comunidad	Incump (Pot. / Real) Legislación	Afectación Imagen Corporat.	Selección	Puntaje de Aspecto Amb. Significativo
					Si / No	Si / No	Si / No	Si / No	
Ambiental									

CLAVE : ● Alto, Ø Medio, ○ Bajo.

CRITERIO DE SELECCIÓN DEL ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO:

Ocurrencia en una fila de 2 ó más ●, Ocurrencia en una fila Ocurrencia en una fila Ocurrencia de un "Si"

PROCEDIMIENTO DE PUNTUACIÓN DEL ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO: Asignar los valores de 7 puntos a la ocurrencia de un ●, 5 puntos a un Ø, 3 puntos a un ○, 7 puntos a la ocurrencia de un "Si" y 1 punto a la ocurrencia de un "No". Multiplicar los puntos asignados a los criterios de selección correspondientes al aspecto ambiental significativo seleccionado

VoBo Jefe Unidad Orgánica

ANEXO 10

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN
Y PRESELECCIÓN DE ASPECTOS E
IMPACTOS AMBIENTALES
PROCESO DE COLONIAS**

	DIAGRAMA DE PROCESO (O SUBPROCESO) DE TRABAJO	Código: LA-RE-012
		Versión: 001

PLANTA: Larissa FECHA: 03 Agosto del 2012

UNIDAD ORGÁNICA: Producción

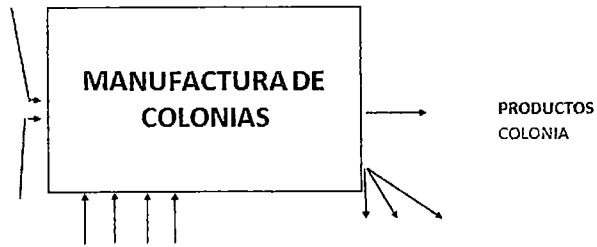
PROCESO (O SUBPROCESO): Manufactura de Colonias

ACTIVIDADES: Inspección de Materia Prima, Fraccionamiento de materia Prima, Mezclado de Alcohol y esencias, Homogenizado de esencias, Maceración de Mezcla, filtrado, Calentado, Homogenizado con colorante, Envasado, nivelado, sellado y empaquetado

INSUMO / ADITIVO

MATERIA PRIMA

- Alcohol
- Agua desionizada
- Esencias para colonia
- Colorantes
- Envases



SERVICIOS

- Energía eléctrica
- EPP
- Gas
- Mano de Obra

MERMAS Y DESPERDICIOS

- Residuos Sólidos reciclables
- Residuos Líquidos
- Vapores Orgánicos

Omar Lucero
VoBo Jefe Unidad Orgánica

IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y PRESELECCIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES	Código: LA-RE-013 Versión: 001
--	-----------------------------------

PLANTA: LARISSA
UNIDAD ORGÁNICA: PRODUCCIÓN

FECHA: 03 AGOSTO DEL 2012
PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: MANUFACTURA DE COLONIAS

PROCESO, SUBPROCESO O ACTIVIDAD	ASPECTO	VERIF.	IMPACTO	VERIF.	CONTROL		COND.	TEMP.	PRESEL.
		ASPEC.		IMP.	DIR. /	ADV. /			
					IND.	BENEF.			
FRACCIONAMIENTO DE MATERIA PRIMA	Emisión de vapores orgánicos y partículas	I	Contaminación aire interior	I	D	A	N	Pr	Si
	Generación de residuos no reciclables	III	Contaminación del suelo	VII	D	A	N	Pr	Si
MEZCLADO	Generación de residuos líquidos	II	Contaminación de agua	II	D	A	A	Pr	Si
	Generación de residuos peligrosos	III	Contaminación del suelo	VII	D	A	N	Pr	Si
FILTRADO	Generación de vapores orgánicos	I	Contaminación aire interior	I	D	A	N	Pr	Si
	Generación de vapores orgánicos	I	Contaminación aire interior	I	D	A	N	Pr	Si
	Generación de residuos líquidos	II	Contaminación del agua	II	D	A	A	Pr	Si
CALENTADO	Generación de vapores orgánicos	I	Contaminación aire interior	I	D	A	N	Pr	Si
	Uso de gas natural	VIII	Explosiones, incendios		D	A	N	Pr	Si
HOMOGENIZADO	Generación de vapores orgánicos	I	Contaminación de aire interior	I	D	A	N	Pr	Si
ENVASADO	Generación de vapores orgánicos	I	Contaminación de aire interior	I	D	A	N	Pr	Si
	Generación de ruido	VII	Contaminación acústica	IV	D	A	N	Pr	Si
	Generación de residuos reciclables.	III	Contaminación del suelo	VII	D	A	N	Pr	Si

VoBo Jefe Unidad Orgánica

Al listar los aspectos ambientales: Considerar todos los posibles aspectos, potenciales o reales, provenientes de actividades presentes, pasadas o que puedan suceder en el futuro por cambios en el proceso. Considerar también todos los posibles aspectos vinculados a condiciones anormales de operación (paradas de máquina o arranques de máquinas) y los que pudiesen suceder en posibles situaciones de emergencia, accidentes e incidentes.

Criterios de verificación de aspectos:

- I. Emisiones al aire,
- II. Descargas al agua,
- III. Descargas sobre suelos,
- IV. Disposición de Residuos
- V. Uso de recursos
- VI. Emisiones, descargas, disposiciones involuntarias
- VII. Energía liberadas al ambiente (ruido, calor, otros),
- VIII Incidente /

Criterios de verificación de impactos:

- I. Contaminación de aire por emisiones de gases tóxicos y/o partículas
- II. Contribución al efecto invernadero / Afectación de la capa de ozono
- III. Daños a ecosist., personas y/o propiedades
- IV. Molestias y/o enfermedades por olores, ruido, calor, vibraciones, aspectos visuales y otros
- VI. Contaminación de aguas subterráneas (napa freática).
- V. Contam. de aguas superfic y/o sobrecarga de sist. de Tratam. de eflu.
- VII. Contaminación de suelos / Uso del espacio.
- VIII. Potencial agotam. de recursos (energía, agua, combustible, especies naturales, otros)

Preseleccionar sí: Cumple verificación de aspecto, cumple verificación de impacto, corresponde a un impacto directo y adverso.

SELECCIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS	Código: LA-RE-014 Versión: 001
---	-----------------------------------

PLANTA:

FECHA: 03 AGOSTO DEL 2012

UNIDAD ORGÁNICA: PRODUCCIÓN

PROCESO/SUBPROCESO/ACTIVIDAD: MANUFACTURA DE COLONIAS

Aspecto Impacto Ambiental	Gravedad de Impacto Ambiental	Frecuencia de ocurrencia del Impacto	Costo Potencial Mitigación	Pérdida (Potencial Real) de Recursos	Afectación a Comunidad	Incumplimiento (Potencial Real) de Regulación	Afectación Imagen Corporativa	Selección	Puntaje del Aspecto Ambiental Significativo
					SI/No	SI/No	SI/No	SI/No	
Emisión de vapores orgánicos y partículas / Contaminación aire interior	0	Ø	0	0	No	No	No	No	135
Generación de residuos no reciclables / Contaminación del suelo	0	0	0	0	No	Si	Si	Si	27783
Generación de residuos líquidos / Contaminación de agua	Ø	0	0	0	No	Si	Si	Si	46305
Generación de residuos peligrosos / Contaminación del suelo	0	0	0	0	No	Si	Si	Si	27783
Generación de vapores orgánicos / Contaminación aire interior	0	Ø	0	0	No	No	No	No	135
Generación de vapores orgánicos / Contaminación aire interior	0	Ø	0	0	No	No	No	No	135
Generación de residuos líquidos / Contaminación del agua	Ø	0	0	0	No	Si	Si	Si	46305
Generación de vapores orgánicos / Contaminación aire interior	0	Ø	0	Ø	No	Si	Si	Si	77175
Uso de gas natural / Explosiones, Incendios	Ø	0	●	●	Si	Si	Si	Si	1764735
Generación de vapores orgánicos / Contaminación de aire interior	0	Ø	0	0	No	No	No	No	135
Generación de vapores orgánicos / Contaminación de aire interior	0	Ø	0	0	No	No	No	No	135
Generación de ruido / Contaminación acústica	0	Ø	0	0	No	Si	Si	Si	46305
Generación de residuos reciclables/ Contaminación del suelo	0	0	0	0	No	Si	Si	Si	27783

CLAVE: ● Alto, Ø Medio, ○ Bajo.

CRITERIO DE SELECCIÓN DEL ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO:

Ocurrencia en una fila de 2 ó más ●, Ocurrencia en una fila, Ocurrencia en una fila, Ocurrencia de un "Si"

PROCEDIMIENTO DE PUNTUACIÓN DEL ASPECTO AMBIENTAL SIGNIFICATIVO: Asignar los valores de 7 puntos a la ocurrencia de un ●, 5 puntos a un Ø, 3 puntos a un ○, 7 puntos a la ocurrencia de un "Si" y 1 punto a la ocurrencia de un "No". Multiplicar los puntos asignados a los criterios de selección correspondientes al aspecto ambiental significativo seleccionado

Omar Lucero

VoBo Jefe Unidad Orgánica

ANEXOS 11

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y

EVALUACIÓN DE RIESGOS

	PROCEDIMIENTO	Código: LA-PR-008
	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS	Versión: 001 Fecha: 06/09/2012

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la continua Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos e Implementar las medidas de control necesarias para eliminarlos o controlarlos en las instalaciones de La empresa.

II. ALCANCE

El contenido del presente documento involucra todas las actividades realizadas por personal propio dentro o fuera de nuestras instalaciones, pero por orden expresa de La empresa.

III. DEFINICIONES

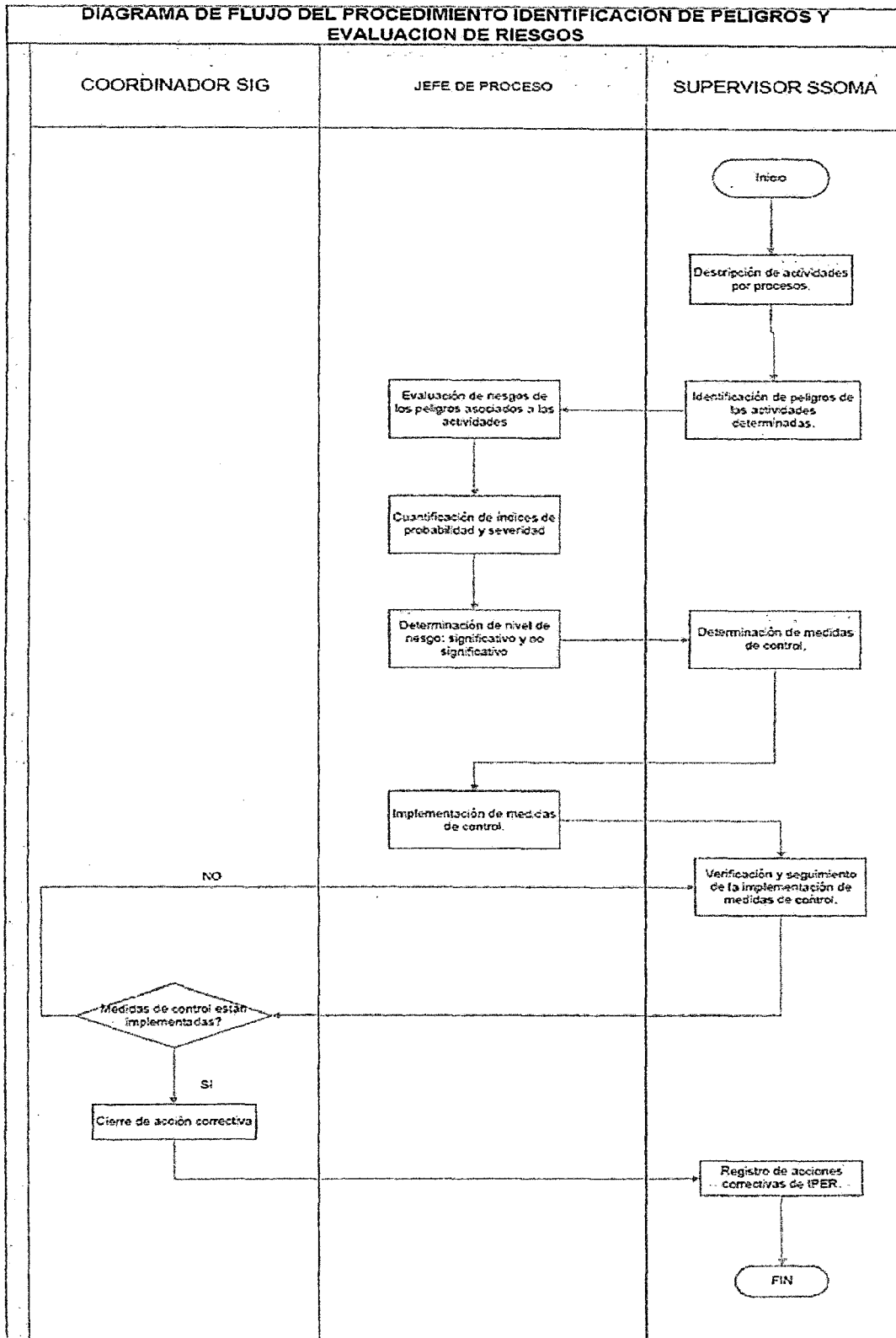
- **Incidente:** Suceso o sucesos relacionados con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño, deterioro de la salud (sin tener en cuenta la gravedad) o una fatalidad.
- **Accidente:** Es un incidente que ha dado lugar a un daño, deterioro de la salud o una fatalidad.
- **Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad o una combinación de éstos.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad y la(s) consecuencia(s) de que ocurra un evento peligroso o que este expuesto y la severidad del daño ó enfermedad que puede ser causado por el evento o la exposición.
- **Identificación de Peligros:** Proceso de reconocimiento de una situación de peligro existente y definición de sus características.
- **Evaluación de Riesgos:** Proceso general de estimar la magnitud de un riesgo y decidir si éste es significativo o no.

- **Medidas de Control:** medidas que se adoptaran para Terminar, Tolerar, Tratar y Transferir los riesgos.
- **IPER:** Identificación de Peligro y Evaluación de Riesgo
- **Riesgo Intolerable (IT):** Situación inesperada que puede convertirse en fuera de control y representa riesgos para la persona, equipos, instalaciones y al medio ambiente. No se debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.
- **Riesgo Importante (IM):** Riesgo en el que no debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se ésta realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
- **Riesgo Moderado (M):** Aquel riesgo que ha sido reducido a un nivel moderado en donde los controles deben mantenerse en forma permanente.
- **Riesgo Tolerable:** No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
- **Riesgo Trivial:** Aquel riesgo que ha sido reducido a un nivel soportable por la organización habiendo respetado su Política y obligaciones legales, no necesita adoptar ninguna acción.
- **Probabilidad:** se evalúa en función al índice de número de personas expuestas, índice de procedimientos existentes, índice de capacitación, índice de exposición al riesgo, de la siguiente manera:
- **Exposición al riesgo:** es una medida de la frecuencia con la que se da la exposición al riesgo. Habitualmente vendrá dado por el tiempo de permanencia en áreas de trabajo, tiempo de operaciones o tareas, de contacto con herramientas, etc.
- **Severidad:** Para determinar el nivel de severidad previsible deben considerarse la naturaleza del daño y las partes del cuerpo afectadas.
- **Nivel del Riesgo:** Para determinar el valor del riesgo se multiplica el índice de Probabilidad con el índice de Severidad (Consecuencia).
- **SSOMA:** Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (***Decreto Supremo 009-2005-TR***)
- Reglamento de Constitución y Funcionamiento del Comité y Designación de Funciones del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo y otros documentos conexos (***Resolución Ministerial N° 148-2007-TR***)
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (***Ley N° 29783***)
- Reglamento de la Ley N° 29783

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES



V.I METODOLOGÍA

La metodología que se utilizará para la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos será la definida en la Resolución Ministerial N° 148-2007-TR, la cual utiliza los siguientes criterios.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PELIGRO

El supervisor SSOMA y el jefe del proceso son los encargados de inspeccionar las distintas áreas de trabajo y los procesos que implican la realización de cada actividad, buscando identificar los peligros asociados a cada uno de ellas.

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS:

- Una vez identificado cada uno de los peligros propios de cada proceso o actividad, se procederá a llenar la matriz de evaluación de riesgos, donde se evaluará el riesgo de los peligros de cada tarea de acuerdo a los índices de **probabilidad y severidad**, el resultado obtenido del producto de ambos índices determinará el **Nivel de Riesgo**.
- Los riesgos intolerables e importantes deben ser denominados significativos y se consideraran para la determinación de los objetivos, metas y programas de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Los riesgos moderados, tolerables y triviales se consideran no significativos y se gestiona a través de controles operacionales.

2.1 INDICE DE PROBABILIDAD

ÍNDICE DE PROBABILIDAD (P) = A + B + C + D				
ÍNDICE	PERSONAS EXPUESTAS (A)	PROCEDIMIENTOS EXISTENTES (B)	CAPACITACION (C)	EXPOSICION AL RESGO (D)
1	De 1 a 3	Existen son satisfactorios y suficientes	Personal entrenado. Conoce el peligro y lo previene.	Al menos una vez al año
				Esporádicamente
2	De 4 a 12	Existen parcialmente y no son satisfactorios o suficientes	Personal parcialmente entrenado, conoce el peligro pero no toma acciones de control.	Alguna vez en su jornada laboral y con periodo de corto tiempo
				al menos una vez al mes
				Eventualmente
3	Más de 12	No existen	Personal no entrenado, no conoce el peligro, no toma acciones de control.	Varias veces en su jornada laboral aunque sea con tiempos cortos.
				Al menos una vez al día
				Permanentemente, continuamente
				Varias veces en su jornada laboral con tiempo prolongado

2.2 INDICE DE SEVERIDAD

INDICE		SEVERIDAD
1	Ligeramente dañino	Lesión sin incapacidad: pequeños cortes o magulladuras, irritación de ojos por polvo. Molestias e incomodidad: dolor de cabeza, disconfort.
2	Dañino	Lesión con incapacidad temporal: fracturas menores. Daños a la salud reversible: sordera, dermatitis, asma, trastornos, músculo-esqueléticos.
3	Extremadamente dañino	Lesión con incapacidad permanente: amputaciones, fracturas mayores, Muerte. Daño a la salud irreversible; intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.

2.3 NIVEL DE RIESGO

NIVEL DEL RIESGO = INDICE DE PROBABILIDAD X INDICE DE SEVERIDAD		
NIVEL DEL RIESGO	PUNTAJION	INTERPRETACION
INTOLERABLE	25 a 36	No se debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.
IMPORTANTE	17 a 24	No debe comenzarse en el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
MODERADO	9 a 16	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas (mortal o muy graves), se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
TOLERABLE	5 a 8	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
TRIVIAL	0 a 4	No se necesita adoptar ninguna acción.

3. FRECUENCIA DE REVISIÓN

- La identificación de peligros, evaluación y control de riesgos debe ser aplicada como mínimo una vez por año en cada área o proceso. Asimismo y sin desmedro de la revisión anual debe ser actualizada en las áreas donde se modifiquen o sucedan nuevos desarrollos de procesos, cambios de equipos o maquinarias, variación en las actividades y accidentes con causas no identificadas en la revisión anual del IPER.
- Se debe identificar todas las actividades rutinarias, no rutinarias y de emergencia en los procesos, considerando todos los posibles peligros/ riesgos, que se puedan derivar de éstas.
- La actualización y control de riesgos debe ser revisada por lo menos una vez al año considerando todos los procesos y sub - procesos, las actividades rutinarias y no rutinarias o extraordinariamente cuando exista la generación de nuevos proyectos, actividades, instalaciones u otros que modifiquen el alcance del Sistema de Gestión del Área de Seguridad, Salud Ocupacional.

VIII. ANEXOS

- LA-RE-015 Preselección de Identificación de Peligros y Riesgos
- LA-RE-016 Matriz de Acciones Correctivas de Identificación de Peligro y Evaluación de Riesgo

IX. CONTROL DE CAMBIOS

N° Edición	Detalle de modificación

	PRESELECCIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS ASOCIADOS	Codigo: LA-RE-015
		Versión: 001

PLANTA: _____ UNIDAD ORGÁNICA: _____ FECHA: _____

PROCESO /SUBPROCESO/ ACTIVIDAD:

LUGAR DE TRABAJO:

TAREA	PELIGRO	VERIF. PELIGRO	RIESGO	DAÑO	VERIF. RIESGO	ACTIVIDAD R / NR / E	PRESELEC SI/NO

Al listar los peligros: Considerar peligros potenciales o reales existentes en el trabajo o que puedan existir por futuros cambios en el proceso. Considerar también los posibles peligros vinculados a las actividades No Rutinarias y los que pudiesen suceder.

Criterios de verificación de Peligros (Ver tabla 1)
 I Mecánico II Eléctrico V Físico VII Biológico IX Psicosocial
 III Locativo IV Físico Químico VI Químico VIII Ergonómico

Criterios de verificación de Riesgos:
 S : Seguridad (Accidentes) SO : Salud Ocupacional (Enfermedad)

Preparado por (Nombre y Firma)	

V: B: Jefe Unidad Orgánica

Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control

Código: IA-RE-016

Versión: 001

PLANTA: _____

UNIDAD ORGÁNICA: _____

FECHA: _____

PROCESO/ SUBPROCESO/ ACTIVIDAD: _____

LUGAR DE TRABAJO: _____

TAREA	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGO		MEDIDAS DE CONTROL EXISTENTES (F, LR) (Ver Tabla 2)	PROBABILIDAD					GRADO DEL RIESGO	RIESGO SIGNIFICATIV	REQUISITOS LEGALES	MEDIDAS DE CONTROL PROPUESTAS (F, LR) (Ver Tabla 2)
		RIESGO	VERIFICACION		Existencia (A)	Exposición (B)	Indice de Exposición (AxB)	Riesgo (D)	Indice de Probabilidad (AxBxC/D)				

FICHA	Personas Expuestas	PROBABILIDAD			SEVERIDAD	
		Procedimientos existentes	Capacitación	Exposición al Riesgo	BAJA (S)	Lesión Sin Incapacidad (S)
1	De 1 a 3	Existen y son Satisfactorio y Suficientes	Personal entrenado. Conoce el peligro y lo previene	Al menos 1 vez al año (S) BAJA (S) (Ver Tabla 3)	Lesión Sin Incapacidad (S)	Discomfort/comodidad (SO)
2	De 4 - 12	Existen Parcialmente y No son Satisfactorios o Suficientes	Personal parcialmente entrenado. Conoce el peligro pero no toma acciones de Control	Al menos 1 vez al mes (S) MEDIA (SO) (Ver Tabla 3)	Lesión con Incapacidad Temporal (S)	Daño a la Salud Reversible (SO)
3	Más de 12	No Existen	Personal No entrenado, No conoce peligro por lo tanto No toma acciones de Control accidental	Al menos 1 vez al día (S) ALTA (SO) (Ver Tabla 3)	Lesión con Incapacidad Permanente /Fuerte	Daño a la Salud Irreversible

ESTIMACIÓN DEL GRADO DE RIESGO	
	GRADO DE RIESGO
	TRIVIAL (T)
	TOLERABLE (TO)
	MODERADO (MO)
	IMPORTANTE (IM)
	INTOLERABLE (IT)

Preparado por (nombre y firma) _____

VB* Jefe Unidad Orgánica

S: Seguridad SO: Salud Ocupacional

ANEXO 12

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

PRESELECCIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS ASOCIADOS	Código: LA-RE-015
	Versión: 001

PLANTA:

UNIDAD ORGÁNICA: Producción

FECHA: 08/08/2012

PROCESO /SUBPROCESO/ ACTIVIDAD: **Manufactura Colonia**LUGAR DE TRABAJO: **Zona de Envasado**

TAREA	PELIGRO	VERIF. PELIGRO	RIESGO	DAÑO	VERIF. RIESGO	ACTIVIDAD R / NR / E	PRESELEC SI/NO
Abastecimiento de botellas	Elementos apilados Inadecuadamente	VII	Caída de objetos	Golpes	SO	R	SI
	Esfuerzo por la manipulación de Cargas	VII	Disergonómico por posturas de trabajo	Lesiones musculoesqueléticas	SO	R	SI
Lavado con Alcohol de las botellas	Operación de la Máquina envasadora	I	Atrapamiento	Amputaciones y cortes	S	R	SI
	Salpicaduras de líquidos	II	Proyecciones de líquidos	Irritación ocular	S	R	SI
	Atmosferas Inflamables	VI	Incendio y Explosión	Quemaduras, Muerte	S	R	SI
	Líquidos en el suelo	II	Caídas a nivel	Golpes	S	R	SI
	Generación de ruido	V	Exposición al ruido	Hipoacusia	SO	R	SI
Llenado de las botellas con colonia	Operación de la Máquina envasadora	I	Atrapamiento	Amputaciones y cortes	S	R	SI
	Salpicaduras de líquidos	II	Proyecciones de líquidos	Irritación ocular	S	R	SI
	Atmosferas Inflamables	VI	Incendio y Explosión	Quemaduras, Muerte	S	R	SI
	Líquidos en el suelo	II	Caídas a nivel	Golpes	S	R	SI
	Generación de ruido	V	Exposición al ruido	Hipoacusia	SO	R	SI
	Gases y vapores	VI	Exposición a gases y vapores	Problemas respiratorios, alerrias	SO	R	SI
Colocación del atomizador	Operación de la Máquina crimpadora	I	Atrapamiento	Amputaciones y cortes	S	R	SI
Colocación de etiqueta en el frasco	Movimientos repetitivos	VII	Disergonómico por movimientos repetitivos	Lesiones musculoesqueléticas	SO	R	SI
Armado de cajas	Movimientos repetitivos	VII	Disergonómico por movimientos repetitivos	Lesiones musculoesqueléticas	SO	R	SI
Limpieza de frascos y encajado	Movimientos repetitivos	VII	Disergonómico por movimientos repetitivos	Lesiones musculoesqueléticas	SO	R	SI
Embalaje de las colonias en cajas	Movimientos repetitivos	VII	Disergonómico por movimientos repetitivos	Lesiones musculoesqueléticas	SO	R	SI

Al listar los peligros: Considerar peligros potenciales o reales existentes en el trabajo o que puedan existir por futuros cambios en el proceso. Considerar también los posibles peligros vinculados a las actividades No Rutinarias y los que pudieran suceder.

Criterios de verificación de Peligros (Ver tabla 1)

I Mecánico II Eléctrico V Físico VII Biotológico IX Psicosocial
 III Localivo IV Físico Químico VI Químico VIII Ergonómico

Criterios de verificación de Riesgos:

S : Seguridad (Accidentes) SO : Salud Ocupacional (Enfermedad)

Preparado por (Nombre y Firma)	Floriez Martinez Campos
-------------------------------------	-------------------------

Shirley Santos
Vº Bº Jefe Unidad Orgánica

Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control

Código: LA-RE-016
Versión: 002

PLANTA: _____ UNIDAD ORGÁNICA: PRODUCCIÓN FECHA: 03/09/2012
 PROCESO/ SUBPROCESO/ ACTIVIDAD: MANUFACTURA DE COLONIAS
 LUGAR DE TRABAJO: ZONA DE ENVASADO DE COLONIA

TAREA	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS	RIESGO	VERIFICACIÓN	MEDIDAS DE CONTROL EXISTENTES (P, LLR) (Ver Tabla 2)	PROBABILIDAD								GRADO DEL RIESGO	RIESGO SIGNIFICATIVO	REQUISITOS LEGALES	MEDIDAS DE CONTROL PROPUESTAS (P, LLR) (Ver Tabla 2)
					Frecuencia (A)	Exposición (B)	Gravedad (C)	Indice de Exposición (D)	Indice de Gravedad (E)	Indice de Exposición (F)	Indice de Gravedad (G)	Indice de Exposición (H)				
Abastecimiento de botellas en Palets de plástico por parte de almacén a las líneas de Envasado (Tres líneas)	Elementos apilados inadecuadamente	Caída de objetos	SO	CAPACITACIÓN DE UNA ADECUADA MANIPULACIÓN DE CARGA	1	2	2	2	2	7	2	14	MODERADO	NO	NO	
	Esfuerzo por la manipulación de Cargas	Disergonómico por posturas de trabajo	S	CAPACITACIÓN DE UNA ADECUADA MANIPULACIÓN DE CARGA	1	2	2	2	2	7	2	14	MODERADO	NO	SI	
Lavado con Alcohol de las botellas	Operación de la Máquina envasadora	Atrapamiento	S	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, CAPACITACIÓN EN EL CUIDADO DE MANOS	2	2	2	2	3	9	2	18	IMPORTANTE	SI	SI	MANTENIMIENTO PREVENTIVO, SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE MÁQUINAS Y EQUIPOS, SEÑALIZACIÓN, AISLAMIENTO DE LA ENVASADORA Y COLOCAR SENSORES DE PRESIÓN.
	Selplacaduras de líquidos	Proyecciones de líquidos	S	USO DE EPP, LENTES DE SEGURIDAD, CAPACITACIÓN EN EL USO CORRECTO DE EPP	2	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	NO	NO	
	Atmosferas inflamables	Incendio y Explosión	S	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SACL, CAPACITACIÓN DE BRIGADAS	3	2	2	2	2	9	3	27	INTOLERABLE	SI	SI	MONITOREO DE ATMOSFERAS EXPLOSIVAS, MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SACL, INSTALACIÓN DE UN SISTEMA DE ROCIADORES.
	Líquidos en el suelo	Caidas al mismo nivel	S	LIMPIEZA PERMANENTE DE LA ZONA	2	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	NO	NO	
	Generación de ruido	Exposición al ruido	SO	USO DE EPP, TAPONES AUDITIVOS, CAPACITACIÓN EN EL USO ADECUADO DE EPP, INSPECCIÓN DE USO DE EPP.	3	1	2	2	2	6	3	24	IMPORTANTE	SI	SI	MONITOREO DE RUIDO OCUPACIONAL, EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES
	Operación de la Máquina envasadora	Atrapamiento	S	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, CAPACITACIÓN EN EL CUIDADO DE MANOS	2	2	2	2	3	9	2	18	IMPORTANTE	SI	SI	MANTENIMIENTO PREVENTIVO, SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE MÁQUINAS Y EQUIPOS, SEÑALIZACIÓN, AISLAMIENTO DE LA ENVASADORA Y COLOCAR SENSORES DE PRESIÓN.
Lavado de las botellas con colonia	Selplacaduras de líquidos	Proyecciones de líquidos	S	USO DE EPP, LENTES DE SEGURIDAD, CAPACITACIÓN EN EL USO CORRECTO DE EPP	2	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	NO	NO	
	Atmosferas inflamables	Incendio y Explosión	S	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SACL, CAPACITACIÓN DE BRIGADAS	3	2	2	2	2	9	3	27	INTOLERABLE	SI	SI	MONITOREO DE ATMOSFERAS EXPLOSIVAS, MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SACL, INSTALACIÓN DE UN SISTEMA DE ROCIADORES.
	Líquidos en el suelo	Caidas al mismo nivel	S	LIMPIEZA PERMANENTE DE LA ZONA	2	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	NO	NO	
	Gases y vapores	Exposición a gases y vapores	SO	USO DE EPP, RESPIRADORES FACILES CONTRA GASES Y VAPORES, USO DE LENTES, INSPECCIONES DE USO DE EPP, CAPACITACIÓN EN EL USO DE EPP, INSTALACIÓN DE EXHAUSTORES DE AIRE.	2	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	SI	SI	
	Generación de ruido	Exposición al ruido	SO	USO DE EPP, TAPONES AUDITIVOS, CAPACITACIÓN EN EL USO ADECUADO DE EPP, INSPECCIÓN DE USO DE EPP.	3	1	2	2	2	6	3	24	IMPORTANTE	SI	SI	MONITOREO DE RUIDO OCUPACIONAL, EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES
	Operación de la Máquina empacadora	Atrapamiento	S	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO, CAPACITACIÓN EN EL CUIDADO DE MANOS	2	2	2	2	3	9	2	18	IMPORTANTE	SI	SI	MANTENIMIENTO PREVENTIVO, SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE MÁQUINAS Y EQUIPOS, SEÑALIZACIÓN.
Colocación de etiqueta en el frasco	Movimientos repetitivos	Disergonómico por movimiento repetitivo	SO	EVALUACIÓN ERGONOMICA POR PUESTO DE TRABAJO	2	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	NO	SI	
Armedo de cajas	Movimientos repetitivos	Disergonómico por movimiento repetitivo	SO	EVALUACIÓN ERGONOMICA POR PUESTO DE TRABAJO	2	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	NO	SI	
Limpieza de frascos y encajado	Movimientos repetitivos	Disergonómico por movimiento repetitivo	SO	EVALUACIÓN ERGONOMICA POR PUESTO DE TRABAJO	2	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	NO	SI	
Embalaje de las colonias en cajas	Movimientos repetitivos	Disergonómico por movimiento repetitivo	SO	EVALUACIÓN ERGONOMICA POR PUESTO DE TRABAJO	2	2	2	2	2	8	2	16	MODERADO	NO	SI	

ÍNDICE	Personal Exponida	Disergonómico existente	Exposición	PROBABILIDAD		SEVERIDAD	
				Capacitación	Exposición al Riesgo	Lesión Sin Pérdidas (S)	Lesión con Incapacidad Temporal (T)
1	De 1 a 3	Edición y con Satisfacción y Suficientes	Personal entrenado, conoce el peligro y lo previene	Al menos 1 vez al año (S)	Baja (SO)	Lesión Sin Pérdidas (S)	Discomfort/Inconveniencia (SO)
2	De 4 - 12	Edición Parcialmente y No son Satisfactorios o Suficientes	Personal parcialmente entrenado, conoce el peligro pero no toma acciones de Control	Al menos 1 vez al mes (S)	Media (SO)	Lesión con Incapacidad Temporal (T)	Dolor o Salud Reversible (SO)
3	Más de 12	No Edición	Personal no entrenado, no conoce peligro por lo tanto no toma acciones de Control accidental	Al menos 1 vez al día (S)	Alta (SO)	Lesión con Incapacitante Permanente / Muerte	Dolor o la Salud Irreversible

ESTIMACIÓN DEL GRADO DE RIESGO	
GRADO DE RIESGO	PUNTAJE
TRIVIAL (T V)	1
TOLERABLE (T O)	De 5 a 8
MODERADO (M O)	De 9 a 15
IMPORTANTE (I O)	De 17 a 24
INTOLERABLE (I T)	De 25 a 36

Preparado por: Florez Martínez Campos

Shirley Santos
V/B Jefe Unidad Orgánica

ANEXO 13

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE

REQUISITOS LEGALES Y OTROS

REQUISITOS

	PROCEDIMIENTO	Código: LA-PR-009
	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	Versión: 001 Fecha: 16/09/2012

I. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar, mantener actualizado, acceder y comunicar la normatividad legal y de otra índole aplicable a las actividades de La empresa y evaluar la efectividad de su cumplimiento.

II. ALCANCE

Aplica para la gestión de calidad, seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y otros que La empresa suscriba.

III. DEFINICIONES

1.1 Conformidad

Cumplimiento de un requisito.

1.2 Disposición

Determinación de las acciones que se deben tomar cuando se detecta un producto o servicio no-conforme.

1.3 No Conformidad

Incumplimiento de un requisito.

1.4 Requisito Legal

Es una obligación que establece la legislación aplicable a una actividad y cuyo incumplimiento puede ocasionar sanciones.

1.5 SSOMA

Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

1.6 Partes Interesadas

Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

1.7 SIG

Sistema Integrado de Gestión

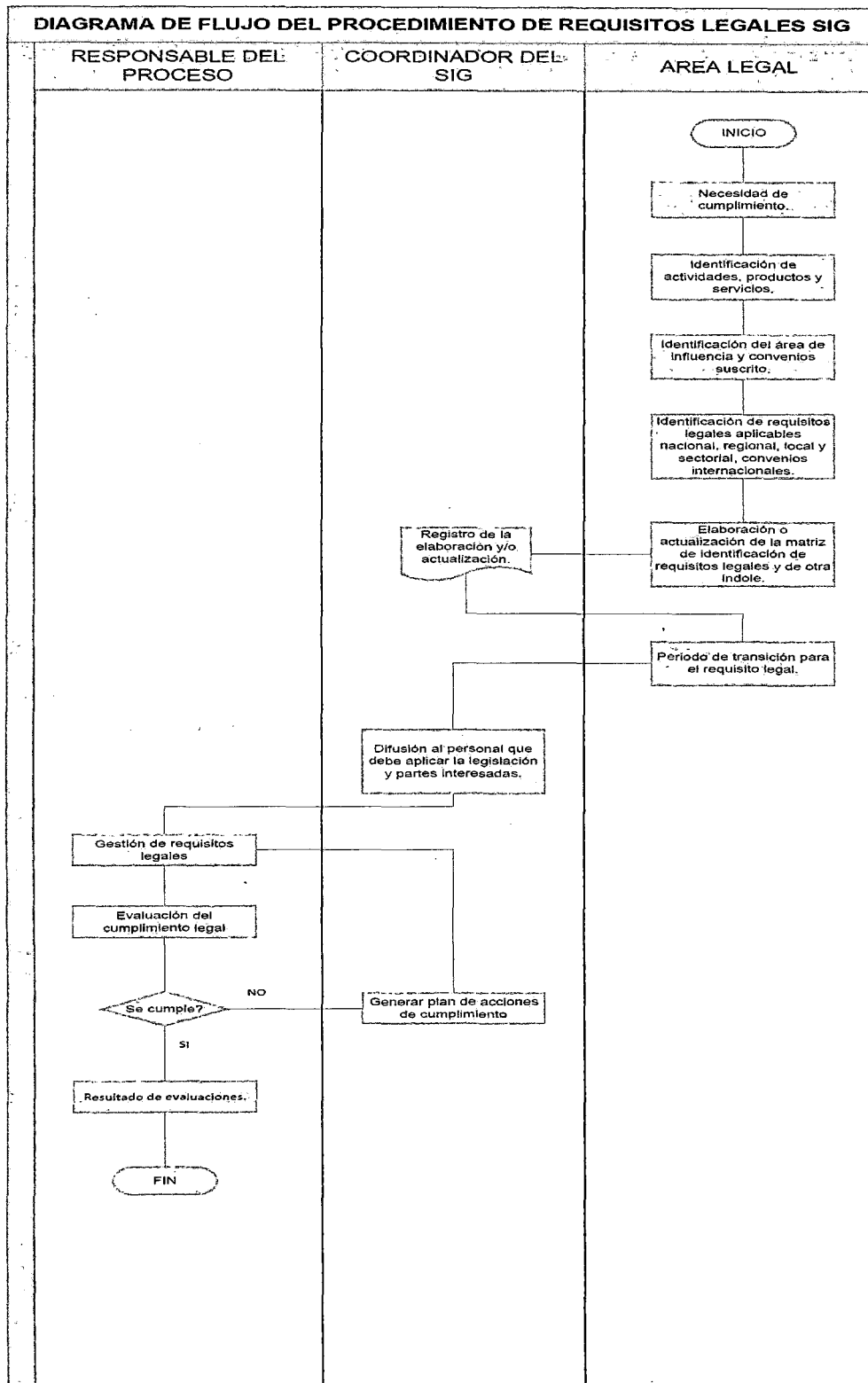
1.8 Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

IV. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (*Decreto Supremo 009-2005-TR*)
- Reglamento de Constitución y Funcionamiento del Comité y Designación de Funciones del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo y otros documentos conexos (*Resolución Ministerial N° 148-2007-TR*)
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (*Ley N° 29783*)
- Reglamento de la Ley N° 29783
- Constitución Política del Perú
- Ley General del Ambiente (*Ley N° 28611*)

V. DESCRIPCIÓN



VI. ANEXOS

- LA-RE-017 Matriz de Requisitos Legales

VII. CONTROL DE CAMBIOS

N° Edición	Detalle de modificación

ANEXO 14

PLAN DE CAPACITACIONES DEL SIG

PLAN DE CAPACITACIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD - 2013

CURSO	AREA	FRECUENCIA	DIRIGIDO A	METODOLOGIA	MES	DURACIÓN (Hr)	RECURSOS	EXPOSITOR	CONSIDERACIONES
CURSOS GENERALES - STAFF									
Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	CALIDAD	ANUAL	TODOS	TEORICO Y PRACTICO	ENERO	0.5	Triplicio	CALIDAD	Enviar Comunicado CALIDAD
Sistema de Gestión de Calidad	CALIDAD			TEORICO Y PRACTICO	FEBRERO		Triplicio	CALIDAD	Enviar fecha con RH y metodologías de desarrollo
Herramientas de Calidad y Mejora Continua	CALIDAD			TEORICO Y PRACTICO	NOVIEMBRE	1	Triplicio	CALIDAD/ Externo	Enviar Comunicado SSOMA -Atenas en oficinas - Julio y Agosto
Política de Seguridad e Higiene en el Trabajo	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO	MARZO	1	Triplicios de Política	SSOMA	Definir fecha con RH y metodologías de desarrollo
Reporte de Accidentes e Incidentes	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	OCTUBRE	1	Triplicios de cómo reportar/Ruta en red	SSOMA	Enviar comunicado SSOMA "cómo reportar" - Julio
Entrenamiento en Primeros auxilios y RCP	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	AGOSTO	2	Triplicios/Expositor Externo	Externo/SSOMA	Entrega de triplicios y comunicado SSOMA - Abril
Entrenamiento en lucha contra incendios	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	SEPTIEMBRE	1.5	Triplicio/Expositor externo	Externo/SSOMA	Entrega de triplicios "Que hacer en caso de incendio" en Mayo
Plan de Contingencia para Emergencias	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	JUNIO	1.5	Triplicios "que hacer en caso de emergencia"	SSOMA	Entrega de triplicios "Que hacer en caso de Emergencias" en Marzo
Política de Gestión Ambiental	MEDIO AMBIENTE			TEORICO	ABRIL	0.5	Triplicio	SSOMA	
Manejo de Residuos	MEDIO AMBIENTE			TEORICO Y PRACTICO	MAYO	1	Triplicio	SSOMA	Enviar comunicado SSOMA "Segregación de Residuos en oficinas" - Abril
ISO 14001 / Identificación de Aspectos Ambientales	MEDIO AMBIENTE			TEORICO Y PRACTICO	JULIO	2	Triplicios/Expositor Externo	Externo/SSOMA	Enviar Comunicado SSOMA - ISO 14001 - Mayo
				TEORICO Y PRACTICO	NOVIEMBRE	1	Triplicio	SSOMA	Enviar Comunicado SSOMA -Atenas en oficinas - Julio y Agosto
CURSOS GENERALES - PLANTA									
Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	CALIDAD	SEMESTRAL	TODOS	TEORICO Y PRACTICO	ENERO	0.5	Triplicio	CALIDAD	Capacitación continua
Sistema de Gestión de Calidad	CALIDAD			TEORICO Y PRACTICO	FEBRERO	0.5	Triplicio	CALIDAD	Capacitación continua
Lavado de Manos	CALIDAD			TEORICO Y PRACTICO	MARZO	0.5	Triplicio	CALIDAD	Capacitación continua
Exactitud en el registro de inventario (ERI)	CALIDAD			TEORICO Y PRACTICO	ABRIL	0.5	Triplicio	CALIDAD	Capacitación continua
Política de Seguridad e Higiene en el Trabajo	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO	ENERO / JULIO	0.5	Triplicios de Política	MASS	Definir 2 despliegues para Producción / Logística / Calidad / Mantenimiento
Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos - IPER	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	ABRIL / AGOSTO	2		MASS	USAL 2 - Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento
Reporte e Investigación de Accidentes e Incidentes	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	ABRIL / SEPTIEMBRE	1.5	Triplicios de cómo reportar	MASS	Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento
Entrenamiento en Primeros auxilios y RCP	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	ABRIL / NOVIEMBRE	2	Triplicios	MASS	Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento
Entrenamiento en lucha contra incendios	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	ABRIL / OCTUBRE	2	Triplicio/Expositor externo	Externo/MASS	Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento
Sistema de Permisos de Trabajo	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	ABRIL	2	Triplicio/Manual	MASS	Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento
Manejo de Sustancias Peligrosas	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	ABRIL	1	Triplicio	MASS	Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento
Plan de Contingencia para Emergencias	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	ABRIL / SEPTIEMBRE	2	Triplicios "que hacer en caso de emergencia"	MASS	Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento
Inspecciones de Seguridad	SEGURIDAD Y SALUD			TEORICO Y PRACTICO	ABRIL	2	Triplicios "Importancia de las inspecciones"	MASS	Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento
Riesgo eléctrico, bloqueo y etiquetado	SEGURIDAD Y SALUD	TEORICO Y PRACTICO	ABRIL	2	Triplicio	Mantenimiento/MASS	Solicitar presencia de Logística / Calidad		
Trabajos en altura	SEGURIDAD Y SALUD	TEORICO Y PRACTICO	ABRIL	2		MASS	Capacitación continua		
Política de Gestión Ambiental	MEDIO AMBIENTE	TEORICO	MARZO / AGOSTO	0.5	Triplicio	MASS	Capacitación continua		
Manejo de Residuos Sólidos	MEDIO AMBIENTE	TEORICO Y PRACTICO	FEBRERO / JULIO	1	Triplicio	MASS	Capacitación continua		
Identificación de Aspectos Ambientales	MEDIO AMBIENTE	TEORICO Y PRACTICO	ABRIL / AGOSTO	1.5		MASS	USAL 2 - Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento		
ISO 14001	MEDIO AMBIENTE	TEORICO	AGOSTO	1.5	Triplicio	MASS	USAL 2 - Solicitar presencia de Logística / Calidad / Mantenimiento		
ISO 14001	MEDIO AMBIENTE	TEORICO	AGOSTO	1.5	Triplicio/Expositor externo SAF	MASS	Definir 2 despliegues para Producción / Logística / Calidad / Mantenimiento		

Programado (1)
Ejecutados (2)
Reprogramado (3)

ANEXO 15
PLAN DE CONTINGENCIA

PLAN DE CONTINGENCIA

**SEGURIDAD, SALUD
OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE**

ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN	2
II.	OBJETIVOS	2
III.	ALCANCES	2
IV.	MARCO TEÓRICO	
	2	
V.	INFORMACIÓN DEL PERSONAL	
	3	
VI.	COMITÉ DE SEGURIDAD	
	6	
	6.1 Organización y funciones del comité de seguridad	6
	6.2 Descripción de funciones y obligaciones del comité de seguridad.	
	6	
	6.3 Descripción de funciones de sus componentes del comité de seguridad.	
	7	
	6.4 Organigrama de la Brigada de Emergencia.	
	8	
VII.	BRIGADAS OPERATIVAS DE EMERGENCIA	8
	7.1 Organización de las Brigadas Operativas de Emergencia (BOE).	8
	7.2 Descripción de las funciones de Brigadas Operativas de Emergencia (BOE).	8
	7.3 Relación de personal de Brigadas.	10
VIII.	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	12

8.1 Sismo.	12
8.2 Incendio.	12
IX. SISTEMA DE COMUNICACIONES	13
9.1 Procedimiento para comunicar emergencias.	13
X. RESPUESTA ANTE CONTINGENCIA	13
10.1 Procedimientos de reacción del personal.	14
A. Acciones en caso de sismo.	14
B. Acciones en caso de incendio.	15
C. Acciones en caso de urgencia médica.	16
D. Procedimiento de evacuación.	17
E. Procedimiento en caso de emergencia con GLP	18
XI. ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL	19
XII. ANEXOS	20
1. Glosario de términos utilizados en plan de contingencia.	21
2. Directorio telefónico de instituciones de apoyo en emergencias.	22
3. Plano de rutas de evacuación y zonas seguras	
4. Plano de equipos de emergencia	
5. Planos de sistema de agua contra incendio	

1. PRESENTACIÓN

El presente PLAN DE CONTINGENCIA se ha elaborado para prevenir y actuar correctamente ante cualquier situación no controlada, aplicando los medios humanos y materiales disponibles para garantizar una evacuación / intervención inmediata, haciendo de esta manera más efectiva la respuesta a cualquier situación que pueda suscitarse en la empresa LA EMPRESA DE COSMÉTICOS, ubicada en las sedes Av. San Genaro N° 150, Urb. Molitalia, Distrito de Los Olivos – Lima.

2. OBJETIVOS

Proporcionar a los **Colaboradores** y usuarios de las instalaciones de la empresa la información necesaria para que de manera organizada logren una adecuada toma de decisiones, garantizando la aplicación de técnicas de seguridad adecuadas y oportunas, así como el correcto uso de los recursos materiales internos durante la ocurrencia de emergencias o desastres que pudieran afectar nuestras instalaciones y a sus usuarios, sean estas a consecuencia de eventos adversos ocasionados por fenómenos naturales y/o de índole tecnológico, como, incendio, sismos, etc.

Minimizar mediante la utilización de los recursos existentes en la empresa, los peligros y vulnerabilidad que puedan presentarse en las instalaciones del local, concordando las acciones de prevención con la asignación directa de responsabilidades específicas a cada Colaborador ante cualquier evento adverso a presentarse, con el objetivo de causar el menor impacto posible sobre el patrimonio, infraestructura, medio ambiente y prioritariamente sobre la vida humana.

Este Plan ha sido elaborado mediante técnicas razonables de seguridad compatibles con la actividad comercial que se desarrolla en nuestra empresa, definiendo las funciones, procedimientos y las responsabilidades que asumirá

cada integrante de las Brigadas Operativas de Seguridad, consideradas en el presente plan.

3. ALCANCES

El presente Plan involucra directamente a todas las personas que se encuentren en las instalaciones de LA EMPRESA DE COSMÉTICOS, empleados, Colaboradores, contratistas, transportistas, proveedores y visitantes en general, considerando cada una de las etapas de la emergencia (antes, durante y después) dentro de las operaciones de respuesta.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Plan de Contingencia

Es un documento en el cual se detallan la organización de seguridad y el conjunto de medidas, procedimientos, recursos y medios a emplearse para una adecuada y oportuna ejecución de acciones de respuesta ante emergencias que pongan en peligro la vida e integridad de los Colaboradores, clientes, patrimonio y la estabilidad parcial o total del sistema, con la finalidad de volver a reiniciar las actividades normales en el menor tiempo posible.

4.2 Consideraciones Básicas.

- a. El plan es diseñado para manejar situaciones adversas, utilizando los propios recursos y capacidades existentes en el establecimiento, a fin de evitar que estas situaciones escapen de los medios destinados para este fin por la empresa, sin desestimar por ningún motivo la solicitud de apoyo inmediato como acción preventiva a las fuerzas o instituciones de apoyo.
- b. El personal asignado a una función o tarea (Brigadistas), será periódicamente capacitado, entrenado y evaluado en los procedimientos metodológicos tanto teóricos, como prácticos de su responsabilidad y equipados adecuadamente, a fin de evitar lesiones y daños predecibles.

- c. Se ha tenido especial consideración en que el evento adverso o emergencia, cause el menor impacto posible sobre los recursos, infraestructura, medio ambiente y prioritariamente sobre la vida humana, restableciendo el aparato productivo de la empresa en el menor tiempo posible.
- d. Conociendo que el tiempo es la variable fundamental para el control de cualquier tipo de emergencia, se ha formado una adecuada organización jerárquica y funcional, además de programarse acciones de prevención que involucran prácticas y simulacros en forma periódica, acciones con las que se optimizará la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las acciones de control de emergencias.
- e. Considerando que el control de una emergencia es eminentemente **TÉCNICA** y **NO JERÁRQUICA**, se ha optado por designar a las personas por su condición jerárquica, social o económica (directivos o funcionarios), como miembros del Comité (Director, Jefe de Acción, delegados y brigadistas) habiéndose dispuesto que lo integren directivos y representantes de los Colaboradores según la evaluación de los perfiles y características propias de cada individuo, acorde con el cargo o labor dentro de la organización funcional de la seguridad, la misma que involucra a grupos especializados como son, las Brigadas de Lucha contra incendios, Evacuación , Primeros Auxilios y Materiales peligrosos.
- f. La información sobre analogía de riesgos, antecedentes históricos, información estadística y la vulnerabilidad de la instalación, será de manejo de las Brigadas Operativas encargadas de realizar las acciones de control de emergencias.
- g. Se ha considerado mantener un programa de capacitación, concienciación y sensibilización del personal involucrado en el control de las emergencias, recalcando la importancia de su decisiva participación para lograr los fines previstos.
- h. La Administración de la empresa ha considerado tener como política institucional el apoyar operativa y presupuestalmente las medidas de prevención en seguridad,

manteniendo activa las condiciones de manera permanente y encargando la periódica actualización del presente plan.

- i. El Plan establece los sistemas de coordinación, de procedimientos, de uso de recursos y medios, tanto internos como el del apoyo externo de las instituciones amigas.
- j. El Plan contiene los procedimientos operacionales pertinentes en caso de presentarse dificultades durante la emergencia.

5. INFORMACIÓN DEL PERSONAL

Los establecimientos cuentan con 3572 Colaboradores aproximadamente, entre personal de gerencia, administrativo, ventas y de servicio, según se detalla.

5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS DE LOS COLABORADORES

El personal administrativo y operativo se encuentran en los siguientes sites:

PLANTA SAN GENARO

LA EMPRESA DE COSMÉTICOS – MANUFACTURA

AREA	Número de Colaboradores
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	23
COLONIAS	267
COMERCIAL	1
CREMAS Y SHAMPOOS	354
INVESTIGACION Y DESARROLLO	20
KIMBERLY	31
LAPTOP	25

MANTENIMIENTO Y <i>PROYECTOS</i>	69
MANUFACTURING	33
MAQUILLAJE Y TALCOS	336
PLASTICOS	89
PROCUREMENT	5
TRANSFORMACIONES	840
TOTAL	2093

ALMACENES

Área de Trabajo	Número de Colaboradores
FRACCIONAMIENTO	247
EXPORTACION	6
ADMINISTRACION CENTRAL	10
ASESORIA EXTERIOR	14
AREA DE SERVICIOS	8
SEGURIDAD INTEGRAL	17
LOGISTICA ENTRADA CCI	25
PLANEAMIENTO Y COMPRAS	6
PROCESO COSMETICOS	130
PROCESO NO COSMETICO	35
CONTROL DE CALIDAD	26
PROCESO ERI	16
LOGISTICA INTERNA	28
LOGISTICA DE SALIDA	53
AREA COMERCIAL	1
Total Personal	622

6. COMITÉ DE SEGURIDAD

6.1 Organización y Funciones del Comité

El Comité de Seguridad es el órgano normativo de seguridad, lo conformarán Colaboradores representativos de nivel directivo o ejecutivo, con el fin de que el Comité tenga poder de decisión administrativa para viabilizar las condiciones de seguridad en equipamiento y demás que se recomiende y personal de Colaboradores calificados en acciones de seguridad (Delegados).

6.2 Descripción de funciones y obligaciones del Comité de Seguridad:

- Reunirse periódicamente para acordar, planificar, orientar y desarrollar debidamente las acciones de seguridad para las fases de prevención, emergencia y rehabilitación (Antes, durante y después).
- Asumir y representar a la empresa en toda acción que involucre la seguridad integral dentro de sus instalaciones.
- Disponer la elaboración del Plan de Contingencias de manera técnica y adecuada a la realidad de la empresa (Estudio de riesgos), debiendo revisar y aprobar anualmente el mismo.
- Organizar y disponer la adecuada capacitación y entrenamiento de los brigadistas, preparándolos en acciones del antes, durante y después del desastre o emergencia.
- Coordinar las acciones de prevención, protección y seguridad con entidades como Defensa Civil, Municipalidad, Serenazgo, Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Compañías de Seguridad, Hospitales, Clínicas, etc.
- Dictar normas complementarias correspondientes a la seguridad del local, Colaboradores y público en general.
- Reunir a sus integrantes periódicamente a fin de evaluar y definir políticas de seguridad para garantizar la seguridad de la empresa y la correcta aplicación del Plan de Contingencias.
- Respalda y activar en caso de emergencia el presente plan, bajo el comando directo del Jefe de Acción.

- Activar en la fase de emergencia, el Centro del Operaciones de Emergencia (COE), coordinando a la toma de decisiones con las instituciones de apoyo comprometidas, de acuerdo a las disposiciones y acciones planificadas.

6.3 Descripción de funciones del Comité de Seguridad:

Presidente

Planificar, dirigir y ordenar que se cumplan todas las normas y disposiciones contenidas en el presente Plan de Contingencia; cita a reunión y preside las acciones de trabajo, su voto es dirimente en las tomas de decisiones del comité; es responsable ante las instituciones y autoridades competentes y la única persona que podrá dar información de la ocurrencia de un siniestro a autoridades, prensa, etc.

Jefe de Acción del Plan de Contingencia

Sus funciones están relacionadas directamente con la operatividad y activación del presente Plan de Contingencia, asumiendo el control directo de la emergencia y asegurando la movilización de los brigadistas y materiales apropiados, asimismo determina la necesidad de solicitar apoyo externo (Bomberos, PNP, Ambulancias etc.) y posteriormente realiza coordinadamente con los integrantes del Comité la evaluación de la emergencia.

Es responsable directo del abastecimiento, mantenimiento y revisión permanente de los implementos y equipos de seguridad, como extintores, detectores, alarmas, botiquines, linternas, etc., tiene a cargo la actualización permanente del plan de contingencia (Previa aprobación del Comité), dispone el entrenamiento de los integrantes de la Brigada Operativa (BO), mediante charlas y capacitaciones prácticas.

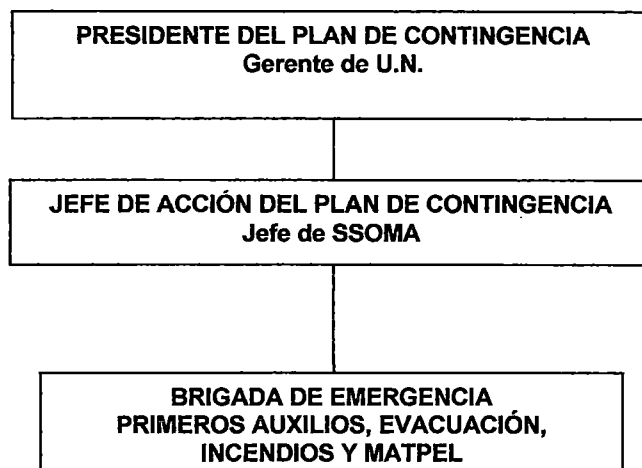
Delegados de Brigadas

Son Colaboradores a cargo de las diferentes Brigadas Operativas (Jefes), su función en las Brigadas es mantener informados a sus integrantes de las acciones y necesidades de sus propias brigadas y personal.

Estos Colaboradores serán el nexo entre los directivos del comité y la plana de Colaboradores de la empresa, siendo por medio de estos delegados que los Colaboradores podrán transmitir a los directivos del comité de seguridad las necesidades y requerimientos concernientes a la seguridad, salud ocupacional y de las propias instalaciones.

El organigrama de las brigadas de Emergencia está conformado de la siguiente manera:

6.4 Organigrama del Comité de Seguridad



7. BRIGADAS OPERATIVAS DE EMERGENCIA

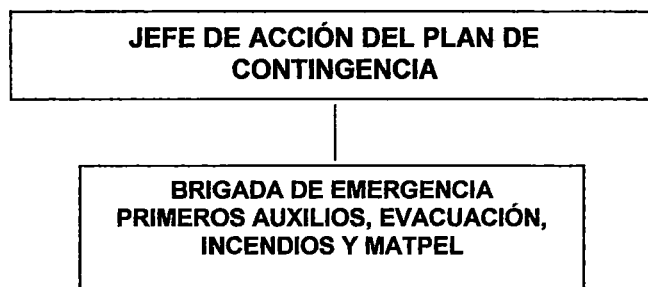
Se denominan Brigadas Operativas de Emergencia, al grupo de personal constituido bajo directivas y un comando que se encuentran preparados para actuar en las acciones de respuesta ante una emergencia o desastre que pudiese ocurrir en el centro laboral, en concordancia del D.S. 006-2007-PCM – Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil y la ley de SST N° 29783 y su reglamento DS. 005 - 2012

La Brigada es el Órgano Operativo de Seguridad de la empresa y es integrada por sus **Colaboradores**, siendo el responsable directo el Jefe de Acción del Plan de

Contingencia, el mismo que es responsable de su organización y capacitación permanente.

El Brigadista es el **Colaborador** seleccionado por el Jefe de Acción del Plan, en base a su perfil y habilidades propias, así como en sus condiciones físicas y psicológicas, siendo luego capacitado y asignado a funciones específicamente asignadas. Los Brigadistas serán capacitados periódicamente por cuenta de la empresa, el Jefe de Acción del Plan es el encargado de coordinar con empresas o instituciones especializadas la capacitación, según lo establecido en el programa de capacitación anual.

7.1 Organigrama de las Brigadas Operativas de Emergencia (BOE)



7.2 Descripción de las Funciones de las Brigadas Operativas de Emergencia (BOE)

BRIGADAS DE EVACUACIÓN

Esta Brigada la conforman personal con cualidades que le permiten mantener e infundir calma y serenidad ante situaciones sumamente adversas y características físicas apropiadas para el esfuerzo a realizar durante el desarrollo de sus labores, sus funciones son:

En la fase preventiva.- Reconoce periódicamente rutas de evacuación, zonas críticas de seguridad por peligro y por vulnerabilidad, informa ocurrencias al Jefe de Acción del Plan.

En la etapa operativa.- Impondrá serenidad manteniendo a Colaboradores y visitantes en las zonas de seguridad internas dispuestas en el local o según sea el caso los guiará en forma tranquila y ordenada hacia las zonas de seguridad externas del local, asimismo realiza labores de búsqueda y rescate.

Durante la rehabilitación.- Participarán en las acciones de control y seguridad.

BRIGADAS DE PRIMEROS AUXILIOS

Esta Brigada la conforman Colaboradores con conocimientos básicos de primeros auxilios, los mismos que serán periódicamente actualizados mediante capacitaciones por cuenta de la Administración, sus funciones son:

En la fase preventiva.- Capacitarse en nociones básicas de primeros auxilios y organizar los elementos necesarios de atención, como camillas, botiquines, etc.

En la fase operativa.- Se instala en la zona de seguridad y da los primeros auxilios a los heridos, atendiendo, coordinando y colaborando en el traslado de las víctimas hacia los Centros de Salud más cercanos, si el caso lo requiere; apoya al Brigadista de Evacuación.

En la fase de rehabilitación.- Apoya en las acciones de control y seguridad.

BRIGADAS DE LUCHA CONTRA INCENDIOS

Esta Brigada la conforman Colaboradores con condiciones físicas y psicológicas apropiadas para afrontar el riesgo y esfuerzo que sus funciones requieren, asimismo deberán mantener un programa de re-entrenamiento en la lucha contra incendios.

En la fase preventiva.- Se instruyen en acciones de lucha contra incendios (Extintores -Gabinetes de mangueras), realizar labores de verificación periódica de la

operatividad de los sistemas de seguridad (Extintores, detectores, alarmas, gabinetes, etc.), del nivel asignado.

En la fase operativa.- Su función es realizar labores de extinción de fuego utilizando todos los medios disponibles, colabora con los brigadistas de otros niveles o pisos.

En la fase de rehabilitación.- Colaboran en las acciones de control y seguridad.

BRIGADAS DE CONTROL HAZ-MAT

Esta Brigada la conforman Colaboradores capacitados en fugas o derrames de materiales peligrosos, deberán conocer el uso de los equipos de control de Haz-Mat.

En la fase preventiva.- Se instruyen en acciones de control de fugas y derrames, verificación periódica de la operatividad de los sistemas y equipos para casos de Haz-Mat.

En la fase operativa.- Su función es la de realizar el aislamiento del área involucrada en una fuga y/o derrame de Haz-Mat., así mismo realizaran las labores de extinción de fuego, control de fugas y rescate de víctimas, utilizando todos los medios disponibles.

En la fase de rehabilitación.- Colaboraran con las acciones de control y seguridad.

7.3 Relación de personal de brigadas

BRIGADAS DE EMERGENCIA LA EMPRESA DE COSMÉTICOS - MANUFACTURA

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	PROCESO	CARGO
1	ALVAREZ MONTOYA WILLIAM PAUL	PLASTICOS	BRIGADISTA
2	ASTOCONDOR SUAREZ MARITZA JESSICA	COLONIAS	BRIGADISTA

3	CARRASCAL EFFIO CARLOS	PLASTICOS	BRIGADISTA
4	CARRAZCO GALVEZ LILIANA	MAQUILLAJE	BRIGADISTA
5	CASAS ROQUE LOURDES	ASC	BRIGADISTA
6	CASTILLO RODRIGUEZ CARLOS MARTIN	MANTENIMIENTO	BRIGADISTA
7	CESPEDES VASQUEZ JUAN	MANTENIMIENTO	BRIGADISTA
8	AQUINO ESPINOZA NICKALPI	COLONIAS	BRIGADISTA
9	LARA CHAVEZ	COLONIAS	BRIGADISTA
10	DE LA CRUZ OSORIO VIRTUDES ELADIA	COLONIAS	BRIGADISTA
11	JULIO CESAR MALLMA GARCIA	COLONIAS	BRIGADISTA
12	GAMARRA LA BARRERA MARTIN ALBERTO	MAQUILLAJE	BRIGADISTA
13	VALVERDE RAMOS JUDITH	COLONIAS	BRIGADISTA
14	LOARTE CABALLERO ALEX ANTHONY	ALMACEN	BRIGADISTA
15	FASAMANDO AYACHI MONICA	EXPORTACIONES	BRIGADISTA
16	GUTIERREZ DIAZ GODOFREDO	CRY.SH.	BRIGADISTA
17	ESCOBEDO CONDOR ANTONY	MATERIA PRIMA	BRIGADISTA
18	OBLITAS GUEVARA BLANCA ELICIA	COLONIAS	BRIGADISTA
19	OBLITAS GUEVARA BLANCA ELICIA	COLONIAS	BRIGADISTA
20	OLIVA PEÑA JESUS MANUEL	ALMACEN	BRIGADISTA
21	MARIA MERACHO CHIPANA	KCP	BRIGADISTA
22	PINEDA CCANTO YUSEP	PLASTICOS	BRIGADISTA
23	REYNA PELAEZ WILLIANS	PLASTICOS	BRIGADISTA
24	RIOS ARIZOLA CARLOS ALBERTO	PLASTICOS	BRIGADISTA
25	SINCHE SACRAMENTO MARITZA	CREMAS & SHAMPOO	BRIGADISTA

26	RUEDA ALBERCA CARLOS ALBERTO	COLONIAS	BRIGADISTA
27	RUIZ PORTILLA ALCIDIADES	MANTENIMIENTO	BRIGADISTA
28	ALTAMIRANDO MARITZA	CREMAS & SHAMPOO	BRIGADISTA
29	TORRES LAYANGO RONALD	CREMAS & SHAMPOO	BRIGADISTA
30	VALVERDE ALAMO JESUS JIMY	MANTENIMIENTO	BRIGADISTA
31	VERA ESPINO CONNIE ANTONIETA	MAQUILLAJE	BRIGADISTA
32	VILLANUEVA PAYAJO POMPEYO	COLONIAS	BRIGADISTA

BRIGADAS DE EMERGENCIA LA EMPRESA DE COSMÉTICOS - ALMACENES

N°	NOMBRE	PROCESO	CARGO
1	FLORES SANCHEZ JUAN	PROCESO BDF	BRIGADISTA
2	MERIO PUICO LUZ	PROCESO BDF	BRIGADISTA
3	CANAZA QUISPE ELIZABETH	FRACCIONAMIENTO	BRIGADISTA
4	HERMOSA AGUILERA JESSICA	FRACCIONAMIENTO	BRIGADISTA
5	OLIVAS CHÁVEZ ROSITA AUGENIA	FRACCIONAMIENTO	BRIGADISTA
6	SALVADOR DIAZ PENÉLOPE	FRACCIONAMIENTO	BRIGADISTA
7	PORRO DAVIA ANAY	PROCESO ARTI	BRIGADISTA
8	REYNA VILCHEZ PAUL	PROCESO ARTI	BRIGADISTA
9	ELIAS RODRIGUEZ JEFFERSON	PROCESO ARTI	BRIGADISTA
10	RONDINEL ESPINAL MARIO	PROCESO ARTI	BRIGADISTA
11	INFANTES VICCANDEA LUIS	PROCESO ARTI	BRIGADISTA
12	MERINO VALDERRAMA FRANKLIN	CCI	BRIGADISTA

13	AGUIAGA BRAVO ROGER	PROCESO COSMETICOS	BRIGADISTA
14	HUARACA VILLA EFRAÍN	PROCESO COSMETICOS	BRIGADISTA
15	SOTO CODOR OSCAR	PROCESO COSMETICOS	BRIGADISTA
16	GUERRA PASTOR VICTOR	PROCESO NO COSMETICOS	BRIGADISTA
17	TALAVERA CASTRO ADOLFO JESÚS	PROCESO NO COSMETICOS	BRIGADISTA
18	CABEZAS MEZA YOHANA YESELA	CONTROL DE CALIDAD	BRIGADISTA
19	PAREDES GRANDEZ OSCAR	CONTROL DE CALIDAD	BRIGADISTA

8. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Sobre la base de la ubicación geográfica de nuestro país, la evaluación de riesgos realizada a las instalaciones de la empresa y las actuales actividades que se realizan en el establecimiento se han podido determinar los siguientes riesgos:

8.1 Sismo

Riesgo latente y constante para nuestro territorio debido a que se ubica geográficamente en el Cinturón de Fuego del Pacífico, que es una extensa área de nuestro planeta expuesta a constantes cambios geográficos ocasionados por los desplazamientos y/o fractura de rocas subterráneas ó erupciones volcánicas, las mismas que liberan gran energía a partir de un punto o línea específica (foco o epicentro) propagándose esta de manera constante en ondas elásticas de todo tipo, originando perturbaciones ondulatorias o vibraciones de la corteza terrestre, que denominamos **TEMBLOR** cuando las vibraciones son de baja intensidad y **TERREMOTO** cuando estas vibraciones son de alta intensidad.

8.2 Incendio

Denominamos **INCENDIO** al fuego que escapa de nuestro control, denominándose al inicio del mismo **AMAGO** de incendio, siendo este el punto en que con propios medios y una organización adecuada puede ser controlado; de no ser así, este solo podrá ser extinguido por personal con equipos especializado (Bomberos).

9. SISTEMA DE COMUNICACIONES

Se realiza para comunicar una emergencia de manera eficaz y oportuna, considerándose que cuánto más temprano se comunique y se actúe mayor es la probabilidad de controlarse oportunamente, minimizándose las pérdidas y consecuencias.

9.1 Procedimiento para Comunicar Emergencias

9.1.1 Comunicación Interna

- a. Una vez que se detecte y conozca la emergencia, el personal que tome primer conocimiento de la misma debe activar el pulsador manual, el cual activa inmediatamente las alarmas sonoras.
 - El Supervisor SSO de la Unidad de Negocio verifica en el panel de alarmas la ubicación exacta de la emergencia y coordina con los Supervisores de SSO para verificar en situ la magnitud de la misma.
 - El Jefe de SSOMA, de acuerdo a la evaluación de la emergencia, autoriza la activación de la alarma general.
 - Si no existiese un pulsador, se anunciará en voz alta y firme el tipo de emergencia que se desarrolla hasta estar seguros de que todo el personal tomó conocimiento pleno de la emergencia, por ejemplo en caso de incendio se dirá: » INCENDIO EN.....TAL SITIO ¡ - ¡INCENDIO EN.....TAL SITIO!, (indicando el lugar del incendio).

- b. En caso de sismo es el propio movimiento telúrico el que pondrá en aviso al personal.

- c. Inmediatamente se activará el presente Plan de Contingencia, bajo el comando establecido; acudiendo los brigadistas a atender la emergencia según el caso presentado.
- d. El Supervisor de la Unidad de Negocio dará aviso vía telefónica u otro medio a los directivos de la empresa.

9.1.2 Comunicación externa

- a) Se deberá coordinar con las organizaciones vecinales y con la entidad municipal el riesgo por la presencia de materiales inflamables e insumos químicos.
- b) Se deberá considerar el entrenamiento del vecindario respecto a las zonas de evacuación en caso de emergencia destinadas por la entidad municipal.
- c) En caso de incendio o derrame se deberá asegurar y reportar de inmediato al vecindario mediante una alarma así como dirigirse a los puntos a fin de asegurar la evacuación.
- d) Respecto a las industrias vecinas se deberán coordinar la presencia de productos inflamables y químicos que por su volumen puedan generar condiciones y restricciones específicas.

10. RESPUESTA ANTE LA CONTINGENCIA

10.1 Procedimientos de respuesta ante emergencias

Determinados los peligros que existen en nuestras instalaciones (Sismo, incendio, emergencias médicas y potencial derrame de materiales peligrosos), se han dispuesto los siguientes procedimientos:

A. ACCIONES EN CASO DE SISMO

Objetivo del procedimiento

Proteger al personal ante la ocurrencia de un movimiento sísmico, evitando que este evento pueda ocasionar otro tipo de emergencias como accidentes, incendios, cortos circuitos, etc.

Acciones durante el sismo

Por lo general los movimientos sísmicos son identificados fácilmente, la primera reacción frecuentemente es la de pánico y tratar de evacuar rápidamente a fin de ubicarse en un lugar donde consideremos estar seguros, para tal efecto los **Brigadistas de Emergencia** actuará de la siguiente manera:

- Impondrán la calma y serenidad a todo el personal, contrarrestando con sus acciones y actitudes de serenidad y a la vez de energía (de ser necesaria) el pánico que pudiera surgir.
- Guiarán a los evacuados hacia las zonas de seguridad internas (previamente señalizadas), cuidándolos de los muebles, enseres y principalmente las superficies vidriadas existentes en el local (espejos, lunas, etc.) las cuales por efecto de caída o rotura puedan causar daño a las personas.
- Si el sismo es de gran intensidad (Terremoto) o si los daños lo ameritan, orientarán la evacuación de manera ordenada y serena hacia las zonas de seguridad externas previamente determinadas y señalizadas, es conveniente realizar la evacuación inmediatamente haya culminado el movimiento o vibración sísmica y no durante el propio movimiento, por poder ocasionar caídas y el consecuente pánico.
- Podrán disponer si el movimiento es muy leve, permanecer en el lugar considerando siempre posibles réplicas, por lo que se adoptarán medidas y condiciones extraordinarias para la seguridad de clientes y Colaboradores.

El resto de Brigadistas apoyaran en lo siguiente:

- Atenderán inmediatamente a los posibles heridos, disponiendo de ser necesario el traslado al nosocomio más cercano o zonas seguras externas a los heridos que por gravedad así lo requieran; la movilización se efectuará cumpliendo con los protocolos de traslado de heridos establecidos y practicados, a fin de no causar mayor daño al herido. En caso de no poder realizar un conveniente traslado es mejor esperar la llegada del personal especializado (bomberos, médicos, etc.) para realizar dicha labor, mientras tanto los brigadistas procederán a estabilizar a la víctima.

- Si a consecuencia del sismo se produjesen cortos circuitos y/o incendios, realizarán las propias labores de control del siniestro, utilizando los medios disponibles y técnicas establecidas en los entrenamientos, de no haber riesgo de producirse un incendio, deberán colaborar en la evacuación y atención de heridos.

Después de un sismo, se debe tener en consideración las siguientes recomendaciones:

- Esperar una posible replica.
- Cortar el fluido eléctrico, apagar las fuentes de calor, como cafeteras, estufas, etc.
- Revisar los conductores y tableros eléctricos del local.
- Mantener las vías de evacuación libres de obstáculos.
- Pasado el sismo se deberá revisar las instalaciones (estructuras, equipos, tuberías, etc.) antes de volver a la actividad normal.
- De no estar seguro del buen estado de las instalaciones es recomendable esperar el análisis de la autoridad competente antes de ingresar.

IMPORTANTE: De ser un sismo de gran intensidad, se debe considerar que las instituciones de apoyo externo como bomberos, ambulancias, policía, etc., tardarán mucho o no llegarán debido a la recarga de labores o imposibilidad del traslado, debiéndose en estos casos adoptar medidas extraordinarias especiales para la atención de la emergencia, considerando utilizar únicamente los medios con que se cuente en el lugar y en el momento.

B. ACCIONES EN CASO DE INCENDIO

Objetivo del procedimiento

Proteger al personal ante la ocurrencia de un incendio, poniendo en marcha el conjunto de acciones coordinadas, evitando que la emergencia ocasione mayor daño y/o otro tipo de emergencias como heridos, explosiones, cortos circuitos, etc.

Acciones durante el incendio

Generalmente los incendios son fácilmente controlables si es que se adoptan medidas oportunas, tanto en el nivel preventivo (preparación y equipamiento), como en el nivel operativo (acciones oportunas, rápidas y eficaces), debiendo en este caso los brigadista contra incendio adoptar las siguientes acciones o procedimientos

- Detectado el amago de incendio se deberá de manera inmediata activar la alarma contra incendio correspondiente a fin de activar el presente Plan, considerando de ser posible emitir las indicaciones de la emergencia por altoparlante.
- Los Brigadistas del área afectada procederán inmediatamente, pero con cautela a actuar según el Plan de Contingencia, realizando las labores propias de extinción y remoción de materiales combustibles con los medios disponibles en el local.
- Los demás Brigadistas, se trasladarán hacia el lugar del siniestro, con extintores para el apoyo correspondiente.
- Los Brigadistas que no cumplan labores de extinción de fuego, procederán a efectuar el retiro de los materiales inflamables de las áreas cercanas al siniestro cuidando de dejar libres las vías de evacuación.
- Apenas tomado conocimiento de los hechos el Brigadista designado deberá efectuar la llamada telefónica a la Central de emergencia del Cuerpo de Bomberos al número 116, comunicando calmadamente la ocurrencia, agregando la dirección y el teléfono del cual se efectúa la llamada, debiendo el mismo Colaborador esperar la confirmación de la emergencia que por necesidad y costumbre efectúa en el instante la misma Central de Bomberos, la llamada se efectuará siempre al inicio del incendio (Amago), no debiendo esperar a perder el control del amago para realizarla.
- Respecto a comunicación externa se estará coordinando previamente con las bases dirigenciales y/o empresas contiguas la planificación de emergencias.
- Se deberá contar con el CGBP respecto al nivel de criticidad y a la codificación del estatus según el mismo
- Se deberá contar con una comunicación directa con el CGBP.

- Las evacuaciones deberán considerarse hacia las zonas seguras propuestas por la entidad municipal.

Los integrantes de las otras brigadas apoyaran en lo siguiente:

- **Los Brigadistas de Primeros auxilios**, permanecerán en lugares cercanos instalando un área o zona de recepción de heridos, efectuando la atención correspondiente según el triage efectuado, disponiendo de ser necesario el traslado de los heridos que por gravedad lo requieran a nosocomios cercanos ó zonas más seguras, utilizando para el traslado los protocolos de traslado de heridos establecidos según sea el caso o esperando a las unidades especializadas de apoyo.
- **Los Brigadistas de Evacuación**, realizarán según lo establecido en los procedimientos de evacuación del Plan, el inmediato desalojo del local, orientando a los evacuados hacia las zonas externas; imponiendo calma y serenidad con sus acciones. Se deberá realizar la evacuación del vecindario considerando la disposiciones de la entidad municipal.

Los Brigadistas consideran como norma, que en caso de incendio la cobertura de la evacuación es total, es decir, evacuan todos y todo el local, quedando dentro solo el personal que realice acciones de control del fuego y atención de heridos, asimismo, una vez presentes las instituciones de apoyo (Bomberos, PNP, etc.), el personal de las brigadas se retirará del local, dejando el control de la emergencia en mano de estas instituciones, brindarles el apoyo necesario, acatando sus disposiciones y suspendiendo totalmente las labores hasta que el personal especializado así lo determine.

Importante.- "Si durante un incendio usted no puede ayudar, colabore decididamente abandonando el lugar"

C. ACCIONES EN CASO DE URGENCIAS MÉDICAS

Objetivo del procedimiento

Proteger la salud y la vida de los Colaboradores y clientes de la empresa, actuando según parámetros y protocolos establecidos para cada caso y evitando se produzcan mayores daños a la víctima.

Acciones durante la emergencia médica

De ocurrir una emergencia o accidente que afecte la salud de alguna persona que se encuentre en la empresa, o en caso de súbita enfermedad, este personal dispondrá para su atención de todos los medios existentes en las instalaciones del local (botiquines, camillas, etc.), según se indica:

- Evaluar la situación adoptando las acciones que correspondan a cada tipo de emergencia, adoptando los protocolos establecidos para estabilizar a la víctima.
- De ser necesario disponer la evacuación de la(s) víctima(s) a un nosocomio cercano, siempre que su estado o condición lo permita, debiendo tomar las precauciones a fin de no causar más daño a la víctima por un mal traslado, para lo cual se aplicarán los protocolos establecidos para cada caso, de no ser posible el traslado de la víctima, solicitar inmediatamente apoyo externo (Bomberos, ambulancia, etc.).
- Los integrantes de las brigadas apoyarán en las labores de control del público en general imponiendo la calma entre los presentes, asimismo realizarán labores de apoyo en el traslado de las víctimas.

En caso de ser necesario auxiliar a un accidentado, se seguirán las siguientes recomendaciones generales:

- Solicitar apoyo médico (Emergencia Bomberos -116)
- Evaluar y asegurar la escena de la emergencia
- Tomar precauciones de seguridad personal
- Actuar con serenidad, pero con premura.

- Evitar la presencia de personas que puedan representar un estorbo dentro de la escena del accidente (curiosos), de ser necesario utilizar a alguno de ellos para distanciar a los otros, mediante órdenes firmes y seguras.
- Efectuar el abordaje de la víctima según los procedimientos establecidos.
- Examinar a la víctima conforme el protocolo correspondiente.
- Tranquilizar a la víctima mediante acciones de apoyo psicológico.
- No mover a ningún accidentado sin la previa evaluación de sus condiciones.
- Aflojar las prendas que puedan dificultar la respiración o circulación de la víctima.
- Abrigar al accidentado.
- Permanecer junto a la víctima hasta la llegada del apoyo externo.

D. PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN

EVACUACIÓN

Es la acción de desocupar ordenadamente un lugar en forma rápida y oportuna, el motivo de una evacuación es la protección de las personas ante la existencia de riesgos que pongan en peligro su integridad física, evitando así cualquier daño.

La evacuación siempre será total ante la ocurrencia de sismos ó incendios.

Procedimientos (en cualquier caso)

- Evitar correr o gritar
- Conservar la calma para evitar brotes de pánico.
- Desalojar los ambientes en forma rápida y ordenada.
- No regresar por ningún motivo, sin la autorización de los responsables de la seguridad.
- Auxiliar en forma oportuna a quien lo requiera.
- No caminar con las manos en los bolsillos o en la cabeza.
- Las mujeres deberán quitarse los zapatos de tacón alto.
- En caso de existir humo que impida la visibilidad, desplazarse agachados o rampando por el piso (rampando), ya que al nivel del mismo se mantiene por mayor tiempo el aire puro.
- Dar prioridad a las personas potencialmente más débiles (niños, ancianos, mujeres, discapacitados).

Punto de evacuación

Para efecto de una evacuación general se ha dispuesto como punto de reunión del local el área frente a la puerta principal, Recurso Humanos, zona de despacho y de recepción de mercadería .

Tiempo de evacuación

Se ha canalizado la evacuación por las vías hacia el exterior, según lo establecido en el RNC Titulo n-XIV relativo **al tiempo** máximo de evacuación establecido (03 minutos), a razón de una persona evacuando 0.60 metros (Módulo de evacuación), es decir que por cada 0.60 metros **de ancho de una puerta** podrá evacuar una persona por segundo, por lo tanto las **características de las vías** de evacuación y dimensiones de las puertas y escaleras del local facilitan una evacuación total de Colaboradores y clientes hacia las zonas o puntos de evacuación en menos el tiempo establecido (3 minutos), cumpliendo así con los parámetros determinados por Defensa Civil.

Vigencia del Plan

El presente Plan de Contingencia tiene una vigencia de un año calendario, fecha en que será revisado y/o actualizado ante el cambio de una condición por el Área de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

Importante.- Durante una evacuación los Brigadistas deberán repetir constantemente en forma clara y enérgica “NO CORRAN” “MANTENGAN LA CALMA”, etc.

E. PROCEDIMIENTO EN CASO DE EMERGENCIAS CON FUGA DE GLP

Objetivo del Procedimiento

Es administrar eficientemente los recursos disponibles en la organización para hacer frente a la emergencia y consecuencias que esta pueda derivar, como incendios, explosiones etc. de manera de minimizar pérdidas materiales y humanas, de la empresa y el entorno.

Procedimiento en caso de fuga de GLP con presencia de fuego

1. Dirigirse a las válvulas y líneas que estén alimentando la fuga y cerrarlas
2. Cerrar las válvulas generales de abastecimiento.
3. No se apagará la llama hasta que la fuga sea controlada después se procederá el apagado del fuego.
4. Controlar la fuga en caso de que continuase, y al mismo tiempo indicar al vigilante active la alarma y notifique al cuerpo de bomberos, de ser necesario.
5. En caso de un fuego pequeño, para extinguir el fuego usar los extintores del área (El agente de extinción a usar es el polvo químico seco), pero si éste no es controlado y pasa a ser de proporciones mayores, evacuar el lugar hacia los puntos de evacuación designados.
6. Si fuese el propio fuego él dificulta la posibilidad de cortar la fuga, lo más aconsejable será extinguirlo e inmediatamente tratar de eliminar o taponar el escape de GLP.
7. Siempre estar pendiente de la dirección del viento, ya que siempre éste debe estar de nosotros hacia el fuego.
8. En caso de llegar los bomberos, permitir que sean ellos los que controlen el fuego, auxiliándolos en lo que necesitan.
9. Si la fuga es de grandes proporciones, utilizar una cortina de agua para ingresar el almacenamiento o instalación involucrada por el fuego, utilizar la cortina como elemento de protección personal que permita el ingreso sin riesgo a las válvulas de corte, si no puede ser eliminada la fuga, continuar refrigerando la instalación y almacenamiento afectados a fin de mantener un control de temperatura, y evitar sobre presiones innecesarias,
10. En ambos casos el encargado de la central telefónica o central de radio procederá efectuar la llamadas de emergencia que figuran en el directorio telefónico, también en ambos casos se procederá a preparar un informe dando cuenta de la emergencia a la OSINERG y a la D.G.H. del MEM dentro del plazo establecido por la ley.

Procedimiento en Caso de Fugas de GLP sin fuego

Objetivo

Evitar que se origine una explosión y/o incendio a consecuencia de la fuga o derrame del combustible (GLP).

Procedimiento

1. En el momento en que se detecte una fuga o se origine u derrame de combustibles, la primera acción a seguir es apagar cualquier equipo o fuente potencial de chispa (fuentes de ignición)
2. Los brigadistas involucrados, deberán tratar de cerrar las válvulas del tanque y de los conductos hacia el interior.
3. Se debe dar aviso inmediatamente al coordinador de comunicaciones, quien deberá de dar aviso a la empresa proveedora del combustible.
4. A su vez se debe comunicar al coordinador de mantenimiento para que haga el corte del fluido eléctrico general.
5. De ser posible utilizar agua en neblina (chorro de agua pulverizada) para dispersar las nubes de gas
6. Las brigadas deberán de efectuar la evacuación del personal a las zonas de seguridad designada para este tipo de siniestro.
7. Colaborar con la empresa proveedora y / o especialistas, a fin de facilitarle la labor de reparación de las instalaciones.

El personal designado para esta tarea deberá tener una adecuada capacitación, además de conocer y cumplir lo descrito es este documento de manera que actúe de acuerdo a lo descrito y lograr una acción coordinada con las instituciones externas que tienen participación en este tipo de emergencia.

Recomendaciones generales

1. La mejor forma de combatir una emergencia Gas Licuado de Petróleo es evitando que ésta se origine, un correcto mantenimiento preventivo de la

instalación y cumplimiento de las normas e instrucciones de seguridad, evitan que la emergencia se presente.

2. No realizar sobrellenos del tanque
3. Evitar las fugas, corrigiéndolas en caso de presentarse.
4. Mantener correctamente los extintores cercanos a las áreas de uso y almacenamiento de GLP, revisándolos semanalmente.
5. No permitir fuegos abiertos o fuentes de ignición en las áreas de almacenamiento y descarga de GLP.
6. Recordar que para extinguir un incendio de GLP el agente ideal es el polvo químico seco.
7. Recordar que el agua no sirve como agente de extinción pero es imprescindible su utilización en chorro de neblina como elemento de protección personal, agente enfriador de depósitos sobre superficie instalaciones y sirve para dispersar la fuga de GLP en la atmósfera, reduciendo el área de riesgos.
8. Mantener actualizado el rol telefónico de emergencia
9. No permitir el acceso de personal ajeno al área de almacenamiento y descarga
10. Utilizar correctamente los equipos de protección personal, casco con protección facial, guantes, etc.

Es recomendable disponer de cuñas de madera para realizar taponamientos, en caso de producirse rotura de tuberías RECORDAR que lo más importante es eliminar fugas.

11 ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL

Los componentes de las Brigadas Operativas serán capacitados según el rol establecido, coincidiendo la capacitación de lucha contra incendios con las fechas de recarga de los extintores de incendio, donde se utilizará el material vencido (agente extintor) en prácticas con fuego controlado.

Se realizarán dos simulacros de evacuación programados, a fin de tener al personal actualizado en los procedimientos de evacuación, estos serán calificados y supervisados por el comité de seguridad.

El programa de instrucción y entrenamiento deberá contener lo básico en su contenido:

Capacitación y Entrenamiento de Personal en casos de Fugas de Gas

Siendo que el local cuenta con cuatro tanques de abastecimiento de GLP en el techo del comedor, laboratorio y parte posterior de la planta, se han tomado medidas especiales de capacitación para el control de fugas de Gas Licuado de Petróleo, según se detalla:

1. La capacitación del personal para casos de emergencia se realizará, bajo la dirección de la empresa proveedora, además de contar con el personal de Seguridad el cual da los procedimientos para actuar en caso de emergencia.
2. Las prácticas serán complementadas con charlas de capacitación, cursos, procedimientos a seguir en un siniestro y prácticas contra incendio. Cuando ingrese personal nuevo se le debe instruir en la prevención y control de Emergencias, conforme o no la brigada.
3. Realizar simulacros y presentar un informe después de cada ensayo.
4. Cada Colaborador debe conocer la función específica que le corresponda, como integrante de la Brigada de Emergencia.

Teórico

- Teoría moderna de la combustión
- Composición, propiedades y comportamiento del propano/butano
- Reconocimiento de la instrumentación y accesorios de control de flujo de GLP
- Comportamiento de las nubes de gas
- Explosiones de líquidos en ebullición (breve)
- Equipos de contra incendio y control de emergencias
- Control de incendios de GLP
- Control de incendios en hidrocarburos líquidos

Práctico

- Técnicas de nebulización y enfriamiento

- Control de incendios con fuego vivo, utilizando cortes de flujos y agentes extintores de PQS.
- Control de incendios en Hidrocarburos líquidos (D2, Gasolina)
- Control de averías: orificios, válvulas, tubería fallada, etc.

Entrenamiento y simulacro

- Teórico/Práctico: 1 vez al año
- Acciones pre planeadas: bimensual
- Prácticas contra incendio: mensual
- Pruebas al sistema de alarma: trimestral.
- Prueba al sistema de comunicaciones: diario
- Práctica teórica-práctica de contra incendio para personal no brigadista: Semestral.
- El entrenamiento del personal en general y de los que componen las Brigadas en particular, así como los simulacros estarán bajo la dirección del Jefe de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

El presente Plan ha sido aprobado en sesión de la Brigada de Emergencia de LA EMPRESA DE COSMÉTICOS

"EL PRESENTE PLAN DE CONTINGENCIA, ES DE APLICACIÓN PERMANENTE Y ESTARÁ DISPONIBLE PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO POR TODOS LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA "

ANEXO N° 1

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN EL PLAN DE CONTINGENCIA

- A. **PELIGRO.-** Es una situación constante en un escenario que puede causar daño. Es el elemento o condición (conjunto de circunstancias) con potencial (capacidad, que puede o no puede) de generar consecuencias negativas en el sistema (No hay exposición del recurso. Ej. El fuego, una pared sin columnas, un perro con rabia, etc.)
- B. **RIESGO.-** Posibilidad de ocurrencia de una pérdida (diccionario), Es la probabilidad de que ocurra el daño. Probabilidad de un evento que haga perder parcial o totalmente el valor de un bien. Probabilidad que las amenazas presentes puedan materializarse en un siniestro, con determinadas consecuencias. Es la "exposición de un recurso a un peligro con potencial de generar consecuencias". Ejemplo: el toro y el torero, el fuego y un almacén cercano con sustancias inflamables.
- C. **EVALUACIÓN DE RIESGOS (Análisis de riesgos).-** Es el procesamiento minucioso y metódico de información para identificar, evaluar, valorar y clasificar los riesgos que pueden afectar cada actividad, material, personal o instalación, para determinar el estado i de riesgo y recomendar las medidas de seguridad adecuadas.
- D. **ACTO INSEGURO.-** Son conductas de inseguridad creadas por el hombre. Son comportamientos que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente (siniestro). Se le conoce también como actos erróneos o actos sub-estándares. Ejemplo: operar equipos sin autorización, usar equipos defectuosos, usar los equipos de manera incorrecta, levantar objetos en forma incorrecta, etc.
- E. **CONDICIÓN INSEGURA.-** Es la situación de inseguridad que se presentan en los escenarios o ambientes, son circunstancias que podrían dar paso a la ocurrencia de un accidente (siniestro), se le conoce también como condiciones sub-estándares, incorrectas o inadecuadas. Ejemplo: protecciones y

resguardos inadecuados, equipos de protección insuficientes, equipos o materiales defectuosos, orden y limpieza inadecuados, ventilación e iluminación excesiva o deficiente, etc.

- F. **VULNERABILIDAD.-** Que puede ser herido o recibir una lesión física o moral (diccionario). Es la medida del impacto que un riesgo o un siniestro puede tener sobre un sistema. Grado de sensibilidad de un sistema ante un riesgo. Debilidad ante la exposición a un daño.
- G. **SINIESTRO.-** Acto, hecho o evento no programado con capacidad de generar efectos negativos en un sistema que lo sufre. Es la consumación o materialización de un riesgo. Ejemplo: la caída de una pared.
- H. **MEDIOS DE SEGURIDAD.-** Son los recursos (bienes materiales) que se emplean para afrontar riesgos. Ejemplos: muros, cercos eléctricos, armas, CCTV, etc.
- I. **MEDIDAS DE SEGURIDAD.-** Son las acciones (disposiciones, actitudes, consignas, normas) que se adoptan para prevenir, neutralizar y/o minimizar un riesgo.
- J. **PREVENCIÓN.-** Es el conjunto de medidas de seguridad tendentes a la anticipación de ocurrencias de siniestros o para afrontar amenazas en forma adecuada. La prevención está destinada a disminuir la frecuencia, a lograr que aparezca u ocurra la menor cantidad de veces. (Ejemplo de prevención: la capacitación). La prevención prioriza básicamente su accionar en la educación, la supervisión y la tecnología.
- K. **PROTECCIÓN.-** Es resguardar un recurso de un posible daño o peligro. La protección está destinada a disminuir la gravedad del siniestro. La protección presta importancia prioritariamente a la siguiente secuencia: la tecnología, la

supervisión y la educación. Se emplean fundamentalmente medios de seguridad.

- L. **ÁREA CRÍTICA.**- Son los espacios físicos en donde labora el personal que procesa información estratégica, en donde se resguarda equipos o documentación de mucho valor e importancia organizacional y/o se producen bienes o servicios considerados sensibles.
- M. **PLAN DE CONTINGENCIA.**- Es el documento que conjuga un conjunto de procedimientos y medios que deben emplearse en un plazo dado para alcanzar objetivos determinados.
- N. **EMERGENCIA.**- Todo estado de perturbación de un sistema que puede poner en peligro la estabilidad del mismo, ya sea en forma parcial o total, es una combinación imprevista de circunstancias que ponen en peligro la vida del Colaborador y el patrimonio de una empresa.
- O. **CONTINGENCIA.**- Es un suceso posible. Es la posibilidad de que un evento suceda o no. Es sinónimo de riesgo.
- P. **SEGURIDAD.**- Es el estado de cierta tranquilidad al haberse desarrollado técnicas y dispuesto medios para controlar adecuadamente los riesgos orientados hacia una persona, organización o sistema.
- Q. **EVACUACIÓN.**- Conjunto de procedimientos y acciones tendientes a que personas amenazadas por un peligro protejan su vida o integridad física desplazándose por rutas seguras a lugares o áreas seguras.
- R. **PROCEDIMIENTO.**- Es una secuencia establecida y conjunta de actividades para realizar un trabajo ó los pasos que se siguen para realizarlo.

ANEXO N° 2**2. DIRECTORIO TELEFONICO DE INSTITUCIONES DE APOYO EN EMERGENCIAS**

Se ha dispuesto como medida de prevención, la elaboración de Directorios Telefónicos de Emergencia, los cuales se ubican en lugares estratégicos, con el fin de comunicar a las instituciones de apoyo la ocurrencia de emergencias, determinándose personal para efectuar las llamadas de emergencia que se dispongan según la ocurrencia, a los **Órganos Oficiales** de apoyo, que se señalan:

Cuerpo General de Bomberos Del Perú (Central de Emergencia) 116
Prestigiosa institución voluntaria con alcance en el ámbito nacional, siempre presta a auxiliar a personas y organizaciones que requieran de sus servicios.

Defensa Civil (Central de Emergencia) 115
Institución cuya función es la de prevenir desastres y cooperar en la reconstrucción y normalización de actividades.

Dirección Regional (II Región) 475-
6000

Policía Nacional del Perú (Central de Emergencia) 105
Por función está obligada a prestar apoyo y auxilio para casos de prevención de delitos y faltas, así como investigación de delitos, entre otras responsabilidades.

- Comisaría de Pro 540-2485
- Comisaría Santa Luzmila 536-1636
- Comisaría Los Olivos 613-8210
- Divincri Norte 522-6171
- Escuadrón de Emergencia 431-
3040

Ministerio de Salud - Hospitales Cercanos

- Hospital Sergio Bernales (collique) 558-0186
- Hospital Marino Molina ESSALUD (comas) 537-4552
- Hospital Cayetano Heredia (RIMAC) 482-0402
- Hospital de Neoplásicas (INEN) 710-6900
- Hospital Edgardo Rebagliati M. (Emergencia) 265-4955
- Clínica Jesús del Norte 613-4444
- Clínica Ricardo Palma 224-2224
- Serenazgo de Los Olivos 613-8210

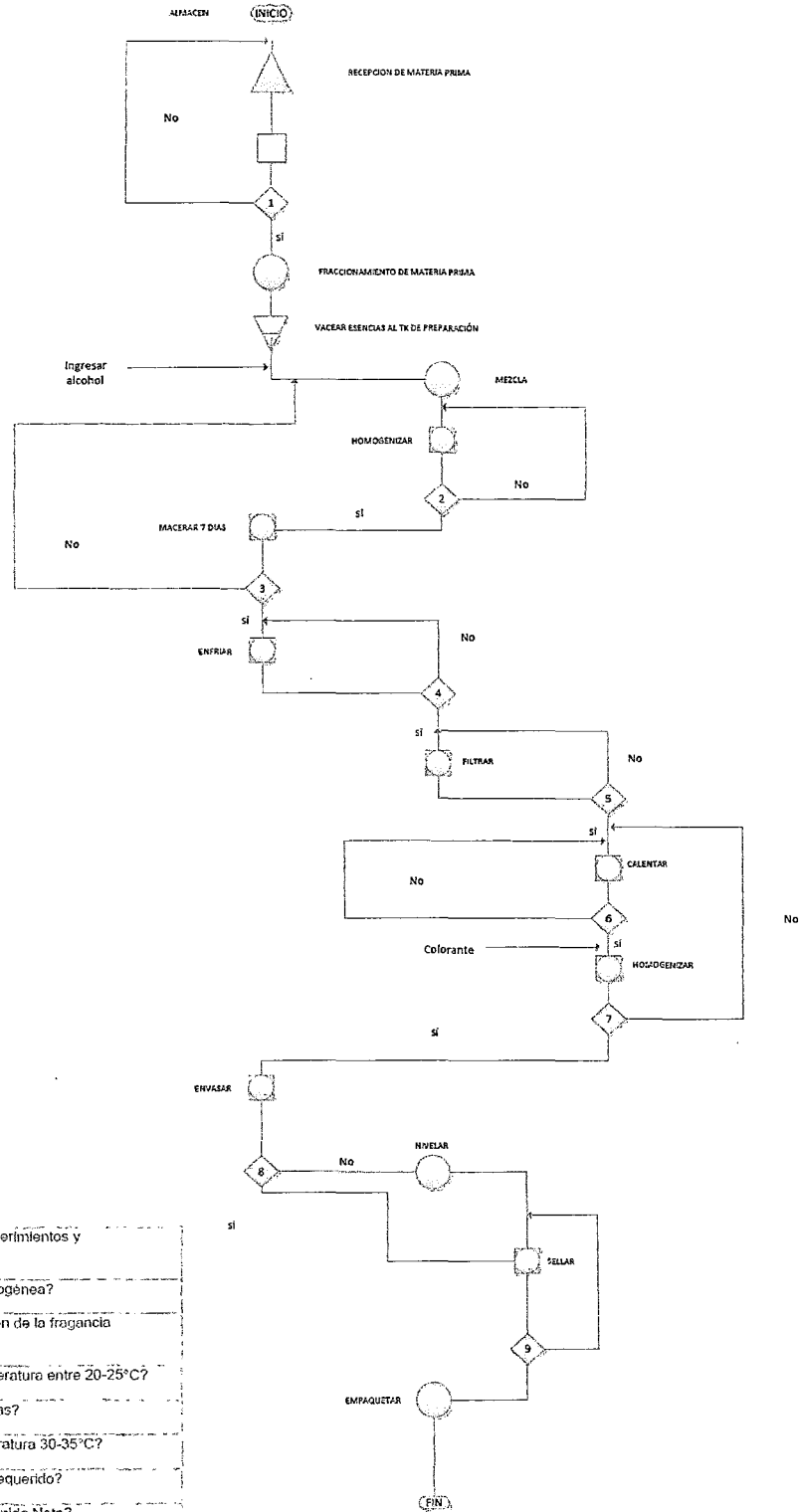
Cuerpo Municipal dedicado a la protección, control del orden público y apoyo en emergencias en el ámbito de su jurisdicción Municipal, con la principal característica, que su apersonamiento es muy rápido a comparación de la Policía Nacional, contando generalmente en su dotación de personal (vehicular) con un efectivo policial.

ANEXO 16

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE

ELABORACIÓN DE COLONIAS

DIAGRAMA DE FLUJO DE ELABORACIÓN DE COLONIA

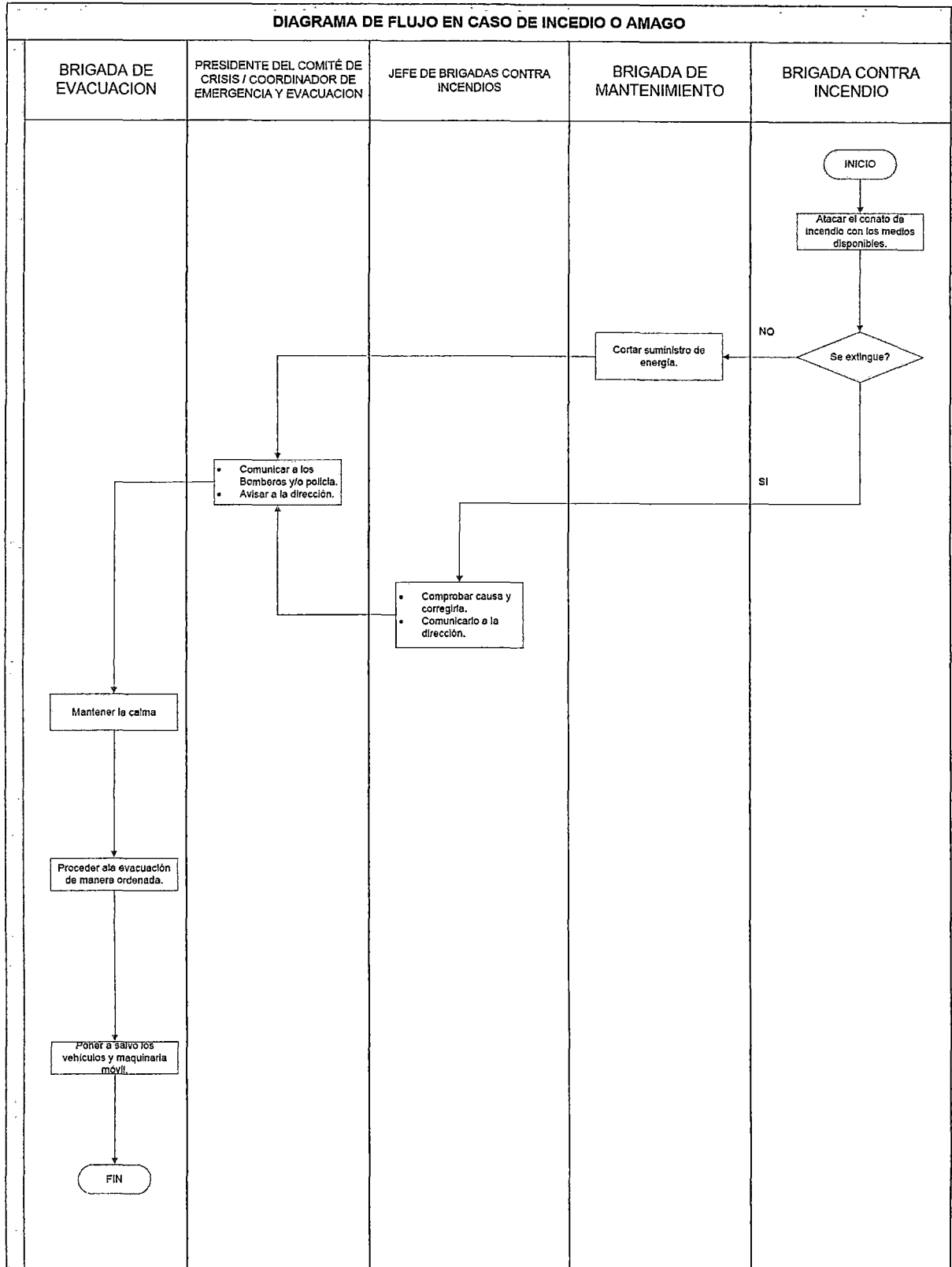


1	¿Cumplen con los requerimientos y especificaciones?
2	¿La solución esta homogénea?
3	¿Cumplen con la fijación de la fragancia requerida?
4	¿Cumplen con la temperatura entre 20-25°C?
5	¿Presencia de partículas?
6	¿Cumple con la temperatura 30-35°C?
7	¿Cumple con el color requerido?
8	¿Cumplen con el contenido Neto?
9	¿Cumple con las condiciones de sellado del envase?

ANEXO 17

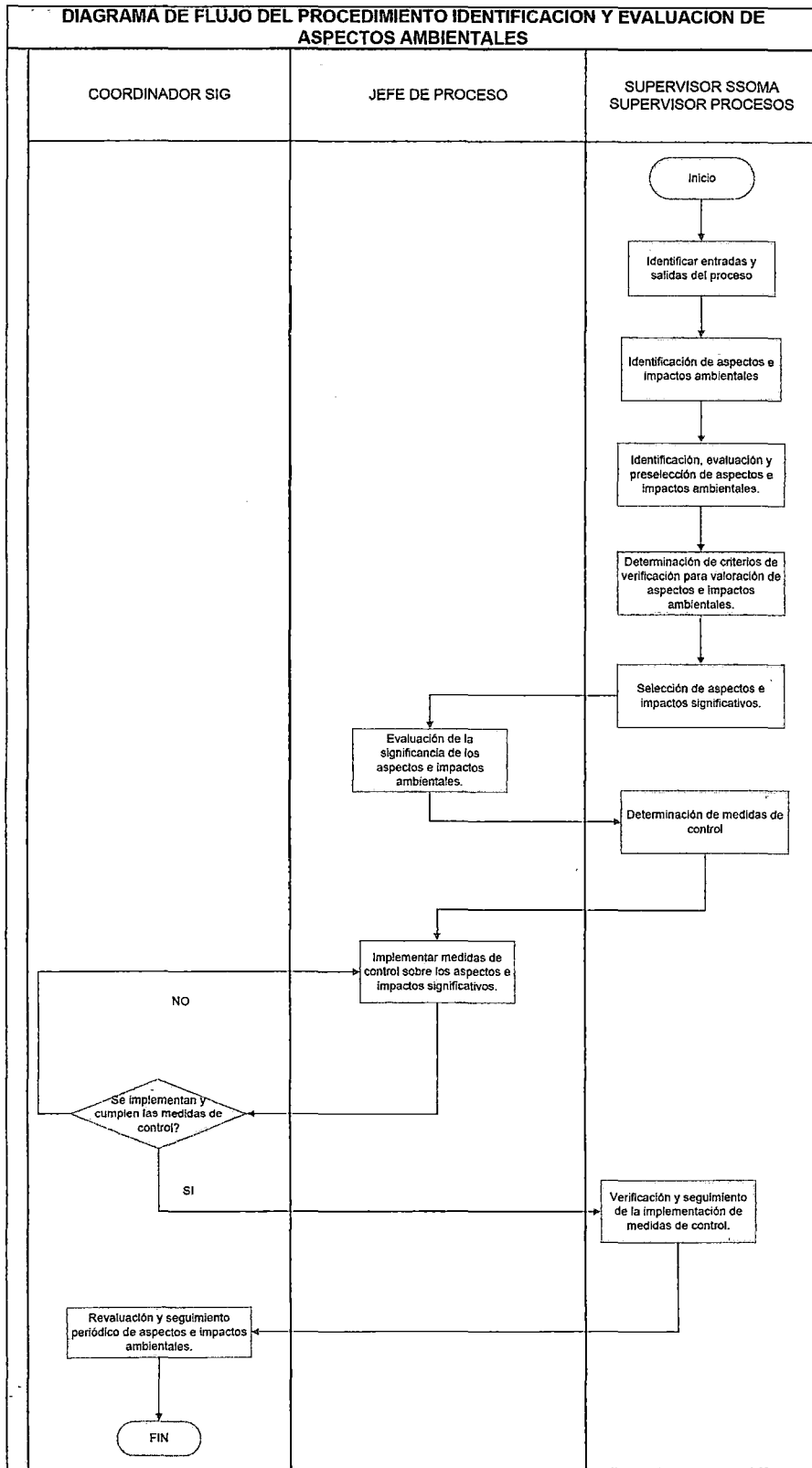
DIAGRAMA DE FLUJO EN CASO DE

INCENDIOS O AMAGOS



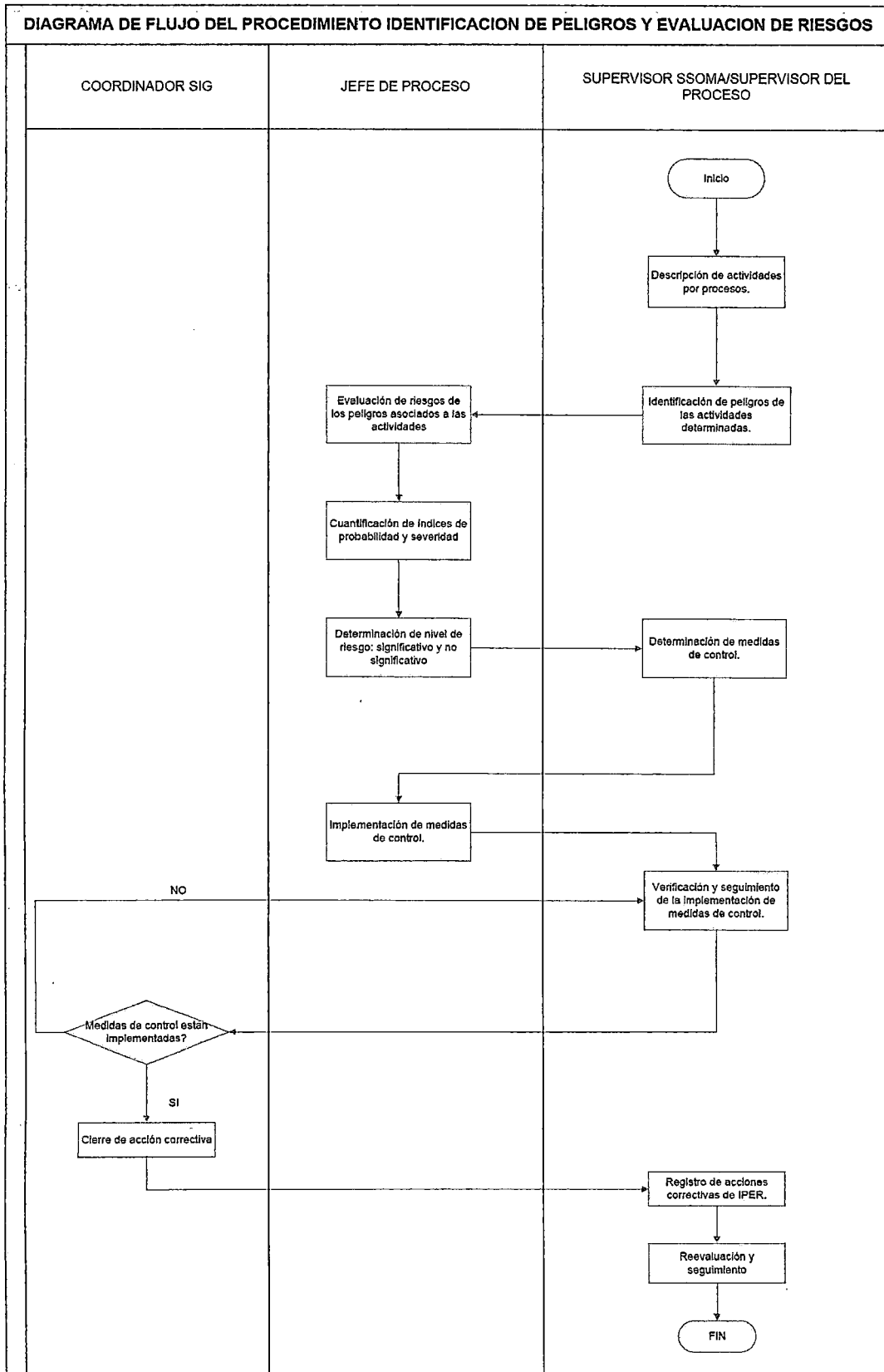
ANEXO 18

**DIAGRAMA DE FLUJO DE IDENTIFICACIÓN
DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE
IMPACTOS AMBIENTALES**



ANEXO 19

DIAGRAMA DE FLUJO DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS



ANEXO 20

DIAGRAMA DE FLUJO DE IDENTIFICACIÓN

Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES

Y OTROS

