

**DOCUMENTACIÓN Y DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PARA LA EMPRESA LIMA LTDA**

**CLARA PAULA ROLDÁN PALACIO**

**POLITECNICO COLOMBIANO JAIME IZASA CADAVID  
FACULTAD DE ADMINISTRACION  
INGENIERÍA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD  
MEDELLIN  
2010**

**DOCUMENTACIÓN Y DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PARA LA EMPRESA LIMA LTDA**

**Proyecto Para Optar al Título de:  
INGENIERA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD**

**CLARA PAULA ROLDÁN PALACIO**

**Asesora Temático**

**Clara Hilda Ramírez Agudelo**

**Administradora de empresas**

**Asesor Metodológico**

**Luis Guillermo Gómez Naranjo**

**Especialista en administración y gerencia**

**POLITECNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

**INGENIERÍA DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD**

**MEDELLIN**

**2010**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Asesor Metodológico

---

Firma del Asesor Temático

Medellín, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2010

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres Carlos Octavio Roldán Palacio y Carola Beatriz Palacio Velázquez por su confianza y por brindarme la posibilidad de formación como profesional y como persona dando su apoyo incondicional en este caminar.

A mis asesores Clara Hilda Ramírez, Luis Guillermo Gómez y Mario Castellón por su valiosa ayuda y dedicación, y sus amplios conocimientos y experiencia, brindados de manera generosa y desinteresada.

A Luis Felipe Ospina Granda por su apoyo, escucha y comprensión.

A mis compañeras (pauly, Shirley, taty) porque “.....que tú seas muy feliz”; ayudo muchísimo a luchar y seguir siempre adelante.

## TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
RESUMEN EJECUTIVO .....	10
SUMMARY .....	12
IMPACTO SOCIAL .....	14
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....	15
3. ANTECEDENTES .....	22
4. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	23
5. JUSTIFICACIÓN .....	24
6. OBJETIVOS .....	25
6.1. OBJETIVO GENERAL: .....	25
6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS: .....	25
7. MARCO TEORICO .....	26
7.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION .....	26
7.1.1. SISTEMA DE CALIDAD .....	26
7.1.2. SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL .....	27
7.1.3. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	28
7.1.4. ALGUNAS DIFERENCIAS DE LAS TRES NORMAS NECESARIAS PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION: .....	29
7.1.5. ALGUNAS SIMILITUDES DE LAS TRES NORMAS NECESARIAS PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION: .....	30
7.1.6. LAS VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN: .....	30

7.1.7. LAS DESVENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN .....	31
7.2. PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA.....	32
8. PROCESO METODOLOGICO .....	38
8.1. ETAPA UNO: LA PRIMERA ETAPA CONSISTE EN REUNIR LOS DATOS NECESARIOS PARA TENER UN DIAGNÓSTICO GENERAL DE LA EMPRESA. ....	38
8.2. ETAPA DOS: LA SEGUNDA ETAPA CONSISTIÓ EN LA PLANEACIÓN DE LA ELABORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA CREAR EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO Y PARA DEFINIR CÓMO SERÁ LA IMPLEMENTACIÓN DEL MISMO. ....	39
8.3. ETAPA TRES: LA TERCERA ETAPA CONSISTIÓ EN LA CREACIÓN, ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SEGÚN LOS FUNDAMENTOS DE LAS NORMAS DE CALIDAD, GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. ....	40
8.4. ETAPA CUATRO: LA CUARTA Y ÚLTIMA ETAPA CONSISTIÓ EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA. ....	41
9. RESULTADOS .....	42
9.1. ELABORACION DEL DIAGNOSTICO: .....	42
9.2. PLANEACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION: .....	42
9.3. ETAPA DE DOCUMETACION .....	45
9.4. IMPLEMENTACION:.....	48
10. CONCLUSIONES .....	50
11. RECOMENDACIONES .....	52
12. BIBLIOGRAFIA. ....	54

## LISTA DE GRÁFICOS

FIGURA 1: ORGANIGRAMA.....	20
FIGURA 2 ETAPA UNO .....	38
FIGURA 3 ETAPA DOS .....	39
FIGURA 4 ETAPA TRES .....	40
FIGURA 5 ETAPA CUATRO .....	41

## **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO 1 (DIAGNOSTICO EMPRESARIAL).

ANEXO 2 (MATRIZ DE RESPONSABILIDADES VS NUMERALES DE LAS NORMAS)

ANEXO 3 (CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES).

ANEXO 4 (MATRIZ POLITICA INTEGRAL )

ANEXO 5 (MAPA DE PROCESOS)

ANEXO 6 (EJEMPLO CARACTERIZACION DEL PROCESO)

ANEXO 7 (EJEMPLO DE UN PROCEDIMIENTO)

ANEXO 8 (EJEMPLO DIAGRAMA DE FLUJO)

ANEXO 9 (MATRIZ DE INDICADORES)

ANEXO 10 (INDICADOR S.O)

ANEXO 11 (INDICADOR PRESTACION D EL SERVICIO)

ANEXO 12 (MATRIZ DE IMPACTOS Y ASPECTOS AMBIENTALES).

MATRIZ 13 (MATRIZ DE RIEGOS Y PELIGROS).



## GLOSARIO

- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito .
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- **Aspecto Ambiental:** Elementos de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente. Nota: Un aspecto ambiental significativo, es un aspecto ambiental que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.
- **Impacto Ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, que resulta parcialmente o en su totalidad como consecuencia de las actividades, productos o servicios de una organización.
- **Accidente:** Suceso no deseado que puede dar lugar a muerte, enfermedad, herida, daño u otra pérdida.
- **Incidente:** Suceso que puede provocar un accidente o que tiene el potencial para llegar a provocar un accidente. Un incidente que no produce enfermedades, lesiones, daños u otras pérdidas se puede considerar como un "por los pelos". El término incidente incluye estas situaciones.
- **Peligro:** Un foco o una situación con un potencial capaz de dañar en términos de lesión humana, enfermedad, daño a la propiedad, el entorno del lugar de trabajo o una combinación de estos .

## INTRODUCCIÓN

El sistema integrado comprende los fundamentos de tres normas principales como son: ISO 9001 (sistema de calidad), ISO 14001 (sistema de gestión ambiental), OHSAS 18001(sistema de seguridad y salud ocupacional); estas deben actuar como un solo sistema de forma lógica y coordinada a fin de garantizar que la prestación del servicio cumple con los “requisitos” y son fiables, confiables y brindan satisfacción a las partes interesadas que intervienen o se involucran en la prestación del servicio; lo que permitirá a la empresa conseguir una mejora en la calidad, en el desempeño ambiental y en el desempeño en la seguridad y salud ocupacional, logrando de esta forma una ventaja competitiva en el mercado.

Desde sus inicio la empresa LIMA Ltda, se ha preocupado por tener métodos eficaces que sirvan para un mejoramiento en los procesos, estos métodos van desde sus actividades operativas, financieras, comerciales y administrativas; es de vital importancia garantizar que todas sus actividades, operaciones y servicios así como la administración de la información y recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales, normativas y legales vigentes y se desarrollen en pro de la política integral definida en la organización y en el cumplimiento de los objetivos planteados. Para ello, se trabaja en el diseño del sistema integrado de gestión el cual comprende el plan de organización, documentación de todos los procedimientos que en forma coordinada se realizan en la empresa también se realiza la descripción de actividades, implementación, verificación y control de todos los procesos.

## RESUMEN EJECUTIVO

La empresa LIMA tiene un sistema de gestión de calidad certificado, sin embargo ve la necesidad de fortalecer otras áreas de la empresa (gestión ambiental y seguridad y salud ocupacional), para mejorar su competitividad y sobresalir en cuanto a la prestación del servicio de aseo, cumpliendo con las exigencias de las partes interesadas, (clientes, entidades gubernamentales, empleados, entidades ambientales), por esto decide diseñar e implementar un sistema integrado de gestión

Para todas las empresas es importante tener un control sobre los procesos para asegurar que las actividades que se realicen sean las que se esperan y prometen, es de ahí donde toma importancia la integración de los sistemas de gestión dentro de la organización para que estos estén enfocados hacia los mismos objetivos.

En el trabajo se pretende apoyar diseño del sistema integrado de gestión en la empresa LIMA Ltda para lograrlo se inició con la elaboración de un diagnóstico basado en los deberes de las normas para identificar las falencias que la empresa presenta ante el sistema de gestión ambiental y el sistema de seguridad y salud ocupacional, posteriormente se procede a establecer un plan de trabajo junto con los coordinadores de cada área para crear la documentación faltante, se adapta el actual sistema de gestión de calidad a estos requerimientos ampliando el alcance de todos los procedimientos establecidos en la organización y modificando las caracterizaciones de los procesos con el fin de involucrar todas las partes interesadas, las entradas y salidas que hacen parte del mismo; se elaboran los diagramas de flujo para cada proceso y los formatos que estos requieren

Se define la política y objetivos integrales, para luego realizar un análisis para establecer los indicadores pertenecientes a gestión ambiental y seguridad y salud ocupacional se implementan, verifican y mantienen.

En cuanto al proceso documental del sistema de gestión ambiental se elaboran los procedimientos que hacían falta en la organización, se diseña la matriz de identificación de impactos y aspectos ambientales y se comienza su implementación al igual para el sistema de seguridad y salud ocupacional se diseña la matriz de riesgos y peligros y también se inicia con su implementación.

## SUMMARY

LIMA The company has a quality management system certificate, however, sees the need to strengthen other areas of the company (environmental management and occupational health and safety), to improve their competitiveness and excel in the provision of sanitation services, complying with the requirements of stakeholders (customers, government agencies, employees, environmental organizations), so decided to design and implement an integrated management system.

For all companies it is important to have control over the processes to ensure that activities are carried out as those expected and promised, is of importance here that takes the integration of management systems within the organization so that they are focused towards the same goals

At work design is intended to support integrated management system in the company to achieve LIMA Ltda began with the development of a diagnosis based on the rules you must identify the weaknesses that the company filed with the environmental management system and system safety and occupational health, then proceeds to establish a work plan together with the coordinators of each area to create the missing documentation, fits the current quality management system to these requirements by extending the reach of all the procedures in changing the organization and the characterizations of the processes in order to involve all stakeholders, inputs and outputs that are part of the same, are prepared flow charts for each process and the formats they require

Policy is defined and comprehensive objectives and then conducts an analysis to establish the indicators pertaining to environmental management and occupational health and safety are implemented, verified and maintained.

As for the documentary process of environmental management system developed procedures were needed in the organization, the matrix is designed to identify environmental aspects and impacts and begin its implementation as the system for occupational safety and health of designing the array of risks and hazards and also starts with implementation.

## **IMPACTO SOCIAL**

El diseño del sistema integrado de gestión para la prestación del servicio de aseo de la empresa LIMA Ltda. permite identificar las falencias y necesidades de documentación, planeación en todo el desarrollo de la actividad. De esta manera se tomarán medidas y mejoras para incrementar la satisfacción de las partes interesadas, cumplir con las exigencias de las mismas y asegurar un servicio eficiente, con calidad cuidado del medio ambiente y en condiciones seguras de trabajo.

Con la implementación del Sistema Integrado de Gestión, la empresa obtiene beneficios económicos, ya que los tres sistemas a la vez permiten una reducción en cuanto a la inversión (en infraestructura, papelería, estructura organizacional, asesoría externa). También se reduce los costos por la disminución de la accidentalidad o ausentismo que la empresa debe asumir y se disminuirá el impacto a nivel ambiental por los vertimientos o impactos que pueda generar en el medio la actividad que desarrolla la empresa se mejora la imagen de la empresa, genera mayor poder de negociación, etc., es de resaltar que las ventajas que esta empresa ofrecerá a sus clientes pueden ser una razón competitiva en el mercado, ya que podrá asegurar la utilización adecuada de los recursos, ofrecerá servicios especializados y otros servicios de apoyo, brindará capacitación constante al personal y atención eficiente a la necesidades de cada uno de los clientes, los empleados tendrán un bienestar laboral y el resultado de las actividades que son necesarias para prestar el servicio serán más limpias y conservando el medio ambiente.

## 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA



**LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO  
DE ANTIOQUIA LTDA**  
¡Servicios Brillantes!

### ➤ **RESEÑA HISTORICA.**

Limpieza y Mantenimiento de Antioquia, fue constituida el 10 de Diciembre de 1990 según la escritura pública 1154, inició con la limpieza de vidrios como servicio domiciliario y luego fue adquiriendo contratos en el sector público en Empresas Varias de Medellín, realizando barrido, cordoneo, papeleo y disposición final al relleno sanitario; luego fue logrando confianza en algunas empresas del sector industrial, iniciando con siete trabajadores en Colceramica S.A., para después ingresar al sector bancario LLOYDS Ts Bank logrando obtener un crecimiento constante posicionándose así como una de la empresa especializada en limpieza y mantenimiento reconocida en el sector salud.

Como empresa ha tenido una amplia experiencia a nivel área metropolitana, entre los cuales se destacan,



En el **Sector Salud**:

- CLÍNICAS
- HOSPITALES
- CENTROS DE SALUD
- LAVANDERÍA
- ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD
- INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD

Como:

Hospital Pablo Tobón Uribe, Promotora Médica Las Américas, Clínica Universitaria Bolivariana, Clínica El Rosario, Comfenalco Antioquia, E.S.E. Hospital San Rafael (Sede Girardota), E.S.E. Hospital Santa Margarita de Copacabana, Clínica El Campestre, Clínica Oftalmológica de Antioquia – CLOFAN, Clínica Médicoquirúrgica de Antioquia, Fundación Médico Preventiva, Instituto Cardio - Neuro-Vascular – CORBIC S.A., Incare, Clínica Oftalmológica San Diego, Clínica Prana, Clínica Sagrado Corazón, Hospital Militar Regional de Medellín.

En el **Sector Industrial**:

- PLANTAS DE PRODUCCIÓN
- PLANTAS DE TRATAMIENTO
- BODEGAS
- PARQUEADEROS
- ESPACIOS CONFINADOS
- TANQUES, CARCAMOS, SERCHAS, DOMOS

Como:

Locería Colombiana S.A., Colcerámica S.A. – Planta Girardota Colcerámica S.A. – Planta La Estrella Colcerámica S.A. – Oficinas Univentas Electroporcelana Gamma S.A., Confecciones Leonisa S.A., Triguisar de Colombia S.A., (empaquete), Concreto S.A., Maper S.A., Diesel Andino S.A.

Y finalmente, en el **Sector Comercial**:

- CENTRO COMERCIALES
- URBANIZACIONES
- RESTAURANTES
- EDIFICIOS
- HOTELES

Como:

Centro Comercial El Paso, Centro Comercial El Unión, Centro Comercial El Patio del Unión, Centro Comercial Mall, Campestre Drive IN, Punto Comercial Pinar del Río, I Gerencia, Setel Group, Getronics de Colombia, Colegio San José de las Vegas, Conjunto Residencial Portón de Galicia, Unidad Residencial Torres de Catania, Unidad Residencial Laureles de Terranova, Edificio Complex Las Vegas PH, Conjunto Residencial Torrenza II, Conjunto Residencial, Condominio Nueva Galicia.

En la prestación de servicios LIMA Ltda., maneja dos tipos de tarifas:

**Tarifa Fija:** La cual realiza una facturación fija mensual que incluye: Mano de Obra, Suministros, Supervisión, maquinarias y equipos; adicionalmente cualquier servicio que debe ser solicitado al área comercial.

**Tarifa Variable:** Permite realizar una facturación que puede ser variable con base a la nómina devengada y al consumo de los suministros durante el mes.

➤ **RAZON SOCIAL**

Nit: 800116299

Dirección: Carrera 72 A N° 32ª-23

Ciudad: Medellín (Antioquia)

País: Colombia

Conmutador 2359221

Fax: 3510159

E-mail: [lima@lima.com.co](mailto:lima@lima.com.co)

Pagina Web: [www.lima.com.co](http://www.lima.com.co)

Actividad Económica: Prestación de servicios de aseo y mantenimiento.

➤ **PROCESO PRODUCTIVO**

LIMA Ltda., se caracteriza por ser una empresa prestadora de servicios por Outsourcing; los servicios de Outsourcing son un tema de actualidad en tanto su objetivo principal es la reducción de gastos directos a las empresas, basados en la subcontratación de servicios que no afectan la actividad principal de la empresa.

En este sentido los distintos sectores económicos contratan los servicios de LIMA Ltda., en tanto pretenden delegar en ella a largo plazo el proceso de la limpieza y el mantenimiento a un proveedor más especializado para conseguir una mayor efectividad que le permita orientar a cada empresa sus esfuerzos a las necesidades neurálgicas para el cumplimiento de su misión.

Este servicio de Outsourcing le permite a las distintas empresas resolver problemas funcionales y financieros a través de un enfoque que combina infraestructura tecnológica y física, recursos humanos y estructura comercial y financiera por medio de contratos.

## ➤ **SERVICIOS**

- Aseo general y mantenimiento con insumos y equipos.
- Servicio especializado en limpieza y desinfección hospitalaria.
- Atención personalizada en servicios de cafetería, hotelería y restaurantes.
- Jardinería con decoración y paisajismo.
- Mantenimiento de pisos: desmanchado, sellado, cristalizado.
- Limpieza y desmanche de vidrios.
- Suministros de aseo, cafetería y baños.
- Limpieza interior y exterior de tanques de almacenamiento.
- Mantenimiento en plantas industriales.

De acuerdo a estos servicios que ofrece LIMA Ltda., es de resaltar que las ventajas de esta empresa que le permite la competitividad se resalta entre varias, la utilización adecuada de los recursos, servicios especializados y otros servicios de apoyo, capacitación constante al personal, y atención eficiente a la necesidades de cada uno de los clientes.

ORGANIGRAMA

# ORGANIGRAMA LIMA LTDA

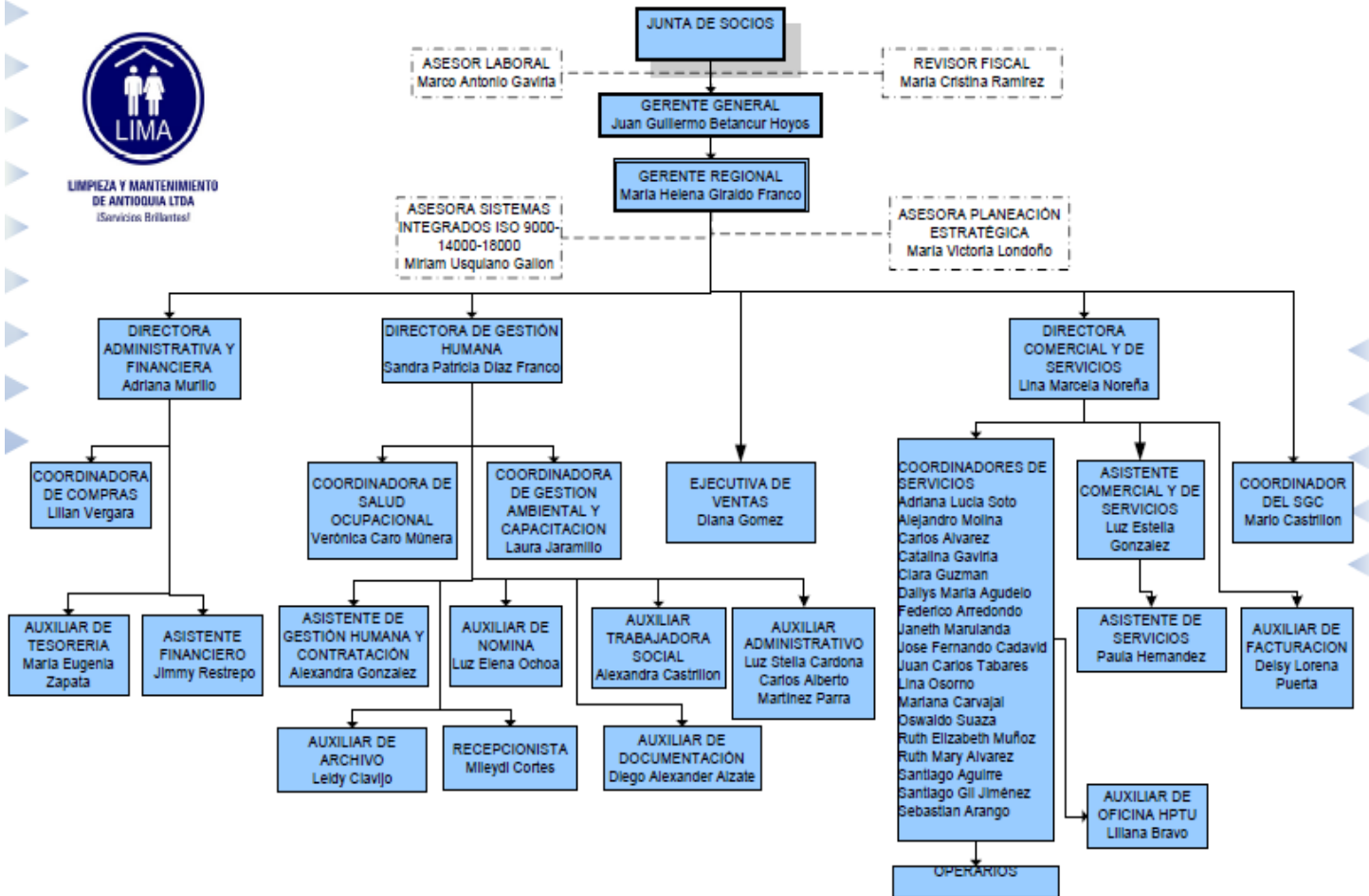


FIGURA 1: ORGANIGRAMA

**APRECIACIÓN:** el organigrama de LIMA Ltda., tiene definido los distintos niveles organizativos con los que cuenta, está diseñado en forma vertical en una pirámide jerárquica descendente. Este organigrama posibilita la identificación de jerarquías que como empresa están definidas e interiorizadas por cada empleado posibilitando así los canales de comunicación que facilitan la coordinación de estrategias de acción y una adecuada planeación ante necesidades y posibilidades de cambio en funcionamientos, estructuras, culturas y comportamientos organizacionales.

## 2. DIAGNOSTICO

FORTALEZA	DEBILIDAD
<p>F1: capacitación especializada al personal.</p> <p>F2: variedad de servicios.</p> <p>F3: cubrimiento oportuno ante novedades en el servicio (personal supernumerario, atención emergencias o programación especial).</p> <p>F4: personal especializado en limpieza de alturas y espacios confinados.</p> <p>F4:sistema de gestión de calidad certificado.</p>	<p>D1: carece de metas para la gestión ambiental y para la salud y seguridad ocupacional.</p> <p>D2: no se tienen definidos, implementados o mantenidos los programas para la gestión ambiental ni para la gestión de salud y seguridad ocupacional.</p> <p>D3: carece de la documentación referente al sistema de gestión ambiental y al sistema de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>D4: carece de una matriz para la identificación de impactos y aspectos ambientales y la identificación de peligros y riesgos para la salud y por ende no se tiene un control sobre estos.</p>
OPORTINIDAD	AMENAZA
<p>O1: ampliar portafolio de servicios a otros sectores.</p> <p>O2: alto nivel de aceptación y necesidad en el mercado en cuanto a estos servicios.</p> <p>O3: clientes potenciales en aumento.</p>	<p>A1: competencia en la prestación de servicios bajo la modalidad de outsourcing.</p>

**Tabla 1: DIANOSTICO**

### **3. ANTECEDENTES**

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE ANTIOQUIA LTDA, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de aseo y mantenimiento en el sector de salud, industrial y comercial; en un proceso de continuo mejoramiento para la satisfacción de sus clientes logró con el apoyo de sus empleados y un asesor externo quien dio los parámetros para la implementación del sistema de calidad certificarse con la norma ISO 9001 Versión 2000 en octubre del año 2007; para esto, se contrató un practicante de ingeniería industrial de la universidad de Antioquia como apoyo para el área de calidad y otro practicante de ingeniería industrial de la universidad de San Buenaventura como apoyo a la prestación del servicio realizando un estudio de métodos y tiempos; en la institución hay un coordinador para el área de calidad, otro para gestión ambiental al igual que para seguridad y salud ocupacional pero estas no están muy bien definidas como sistemas y menos bajo las normas que se pretende implementar (ISO 14001; OHSAS 18001).

#### **4. FORMULACION DEL PROBLEMA**

Montar el diseño del sistema integrado de gestión en la empresa LIMA Ltda, con el fin de unificar la gestión ambiental, salud ocupacional y la gestión de calidad, para aumentar la satisfacción de las partes interesadas y tener documentados todos los procesos y actividades de la empresa.



## 5. JUSTIFICACIÓN

Es importante para la empresa LIMA TDA ejercer control sobre los procesos y actividades que desempeña , que informen de manera oportuna su nivel de satisfacción del cliente, la pronta atención y prestación del servicio, además de implementar las medidas que ayuden a alcanzar una alta productividad y cumplimiento de los objetivos propuestos; es por esto que la práctica se enfoca principalmente a apoyar el diseño del sistema integrado de gestión, permitiendo establecer y mejorar los métodos que permitan la constante evaluación del funcionamiento de las actividades y la eficacia de las mismas ; se buscan documentar todo el sistema , implementarlo, verificarlo y lograr la certificación . Integrando el sistema de gestión ambiental y el sistema de seguridad y salud industrial asegurando una satisfacción de las partes interesadas (clientes internos, clientes externos, entidades gubernamentales, entidades ambientales entre otros),

Al diseñar el sistema integrado de gestión se facilitará a la organización la adaptación de sus procesos para el cumplimiento de las normas y requisitos legales que deben cumplir, también facilitara la identificación de necesidades de documentación y actividades necesarias para cumplir con los objetivos de la organización, es de relevancia mencionar que sería muy gratificante que todo este cambio e implementación se logre para la empresa lima limitada para la prestación del servicio inicialmente, ya que sería un fortalecimiento como empresa y daría las herramientas necesarias para enfrentar la competencia, atender nuevos clientes, ampliar el portafolio de servicios en busca de nuevos mercados, y visualizar un perfil real de la organización incluyendo a todas aquellas personas que se involucran directa o indirectamente con la actividad de la prestación del servicio.

Finalmente se debe aclarar que es supremamente importante la responsabilidad y compromiso adquirido iniciando por la alta dirección de la organización y continuando por todo el personal de lima Lda., porque al tener sentido de pertenencia se lograra los cambios que se quieren lograr.

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. OBJETIVO GENERAL:**

Apoyar el diseño del Sistema Integrado de Gestión para la prestación del servicio de la empresa LIMA Ltda , según los requisitos establecidos en las normas ISO 9001: 2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001 .

### **6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- ✓ Elaborar la documentación necesaria para establecer y definir las actividades que requieren los procesos de la empresa .
- ✓ Definir las caracterizaciones, las metas y los indicadores de los procesos que se van a controlar en la organización.
- ✓ Realizar seguimiento a la gestión de cada proceso mediante el análisis de indicadores, y creando planes de acción según los resultados.

## **7. MARCO TEORICO**

### **7.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

El sistema integrado de gestión permite a la empresa evaluar la efectividad de los procedimientos, diseñar metas y programas, controlar el cumplimiento de objetivos y demostrar mediante el cumplimiento de los indicadores la conformidad con ellos y demostrarla a las partes interesadas

La integración de los tres sistemas de gestión (calidad, ambiental y salud ocupacional) busca estructurar un sistema en la empresa. Los objetivos y la política integral establecidos están fundamentados en el cumplimiento de las normas para el mejoramiento de la calidad, la protección del medio ambiente dentro de un ambiente de trabajo seguro (ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001); controlando el impacto que pueda causar su servicio de aseo en el entorno y cumpliendo con los requisitos legales aplicables.

#### **7.1.1. SISTEMA DE CALIDAD**

Un sistema de calidad es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones en los siguientes aspectos:

- Calidad de los productos o servicios suministrados
- Economía de los procesos y rentabilidad de las operaciones
- Satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas
- Mejora continua de las anteriores particularidades

Los sistemas de calidad están basados en dos principios fundamentales:

- Programar previamente las actividades a realizar
- Controlar el cumplimiento de la programación

Lo que se busca es conseguir la calidad de productos o servicios mediante la calidad de los procesos, o sea: si se obtiene un producto de calidad mediante la puesta en práctica de un proceso definido, la repetición invariable de ese proceso debe dar lugar a productos de calidad, entendiendo por productos de calidad aquéllos que satisfacen plenamente las expectativas del cliente.

Un sistema de calidad será, por tanto, un conjunto de procedimientos que definan la mejor forma de realizar los productos y que puedan ser verificados. Para ello se han establecido ciertos modelos o normas internacionales que regulan las condiciones mínimas que deben cumplir dichos procedimientos, lo cual no significa que dichas condiciones no puedan ser superadas por voluntad de la organización o por exigencias concretas de sus clientes se basa en las normas ISO 9000.

### **7.1.2. SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

Un sistema de gestión medioambiental es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la legislación vigente en cuanto a emisiones y vertidos
- Alcance de los objetivos medioambientales de la organización

Los sistemas de gestión medioambiental están basados en dos principios fundamentales:

- Programar previamente las situaciones y las actividades
- Controlar el cumplimiento de la programación

Lo que se busca es conseguir la inocuidad de las emisiones y vertidos mediante la adecuación de las instalaciones y de las actividades conseguidas, la primera de ellas mediante un proyecto y un mantenimiento eficiente y la segunda mediante la definición de los procesos a realizar por las personas y la necesidad de que se conviertan en repetibles y mejorables.

Un sistema de gestión medioambiental será, por tanto, un conjunto de procedimientos que definan la mejor forma de realizar las actividades que sean susceptibles de producir impactos medioambientales. Para ello se han establecido ciertos modelos o normas internacionales que regulan las condiciones mínimas que deben cumplir dichos procedimientos, lo cual no significa que dichas condiciones no puedan ser superadas por voluntad de la organización o por exigencias concretas de sus clientes se basa en las normas ISO 14000.

### **7.1.3. SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Un sistema de prevención de riesgos laborales es un mecanismo de regulación de la Gestión de las organizaciones en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la legislación vigente en cuanto al estado de las Instalaciones en relación con las causas de posibles riesgos
- Eliminación total de riesgos laborales en las actividades de la organización

Los sistemas de prevención de riesgos laborales están basados en dos principios fundamentales:

- Programar previamente las situaciones y las actividades .
- Controlar el cumplimiento de la programación .

Un sistema de prevención de riesgos laborales será, por tanto, un conjunto de procedimientos que definan la mejor forma de realizar las actividades que sean susceptibles de producir accidentes o enfermedades profesionales. Para ello se han establecido ciertos modelos o normas internacionales que regulan las condiciones mínimas que deben cumplir dichos procedimientos, lo cual no significa que dichas condiciones no puedan ser superadas por voluntad de la organización o por exigencias concretas de sus clientes se basa en las normas OHSAS 18000.

**7.1.4. ALGUNAS DIFERENCIAS DE LAS TRES NORMAS NECESARIAS PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION:**

<p><b>ISO 9001:2008</b> Sistemas de calidad</p>	<p><b>ISO 14001:2004</b> Sistemas de gestión ambiental</p>	<p><b>ISO 18001</b> Sistemas de seguridad y salud ocupacional</p>
<p>La calidad depende de las operaciones. De cómo prestar el servicio y el resultado que se obtiene.</p> <p>Esta impulsada por la competencia, por ser una ventaja competitiva.</p>	<p>Depende de la parte técnica, de las investigaciones y el desarrollo de las actividades.</p> <p>Esta impulsada por la sociedad y las leyes</p>	<p>La salud ocupacional depende de los recursos humanos</p> <p>Esta impulsada por las regulaciones gubernamentales y los trabajadores como tal</p>

Tabla 2 COMPARACION NORMAS

#### **7.1.5. ALGUNAS SIMILITUDES DE LAS TRES NORMAS NECESARIAS PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION:**

- Todas exigen un compromiso de la alta gerencia y/o dirección, ya que se requiere aplicar correctamente los requerimientos de las normas y esto se logra con hechos y resultados por tanto es importante crear una cultura en la organización.
- Se debe buscar la mejora continua y la innovación. Planteadas unas metas iniciales estas se deben reevaluar con el fin de poder cubrir y satisfacer las necesidades del mercado que está en permanente cambio, y cada vez es más exigente.
- Todas buscan prevenir cualquier hecho y mejorar el actual. Mas no corregir, para esto es importante analizar todas las actividades que se desarrollan en la organización y estas deben ser medibles mediante indicadores establecidos según los objetivos de la organización con el fin de medir la eficacia de las operaciones y proyectar a la organización hacia lo que se pretende ser según la misión y visión de la misma .

Son un proceso continuo que requiere el compromiso de todos, ya que sin este compromiso por parte de todos los que trabajan en la organización es imposible obtener éxito en calidad, medio ambiente o seguridad.

#### **7.1.6. LAS VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN:**

- En general es menor el costo de certificación respecto al costo de la certificación de los tres Sistemas de Gestión independiente (Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Ocupacionales).

- El registro de empresa certificada en las tres áreas de gestión se conseguiría más rápidamente al ser un único certificado para los tres Sistemas de Gestión.
- Las auditorías de implantación, seguimiento y revisión de los tres sistemas se realizarían al mismo tiempo, en los plazos correspondientes, por un equipo auditor polivalente. Con ello se reducirían los costos que para una organización supone la preparación de dichas auditorías.
- Permitiría que la certificación de cada nueva área fuese más sencilla, debido a que se tiene una metodología definida para la inclusión de esta al Sistema de Gestión Integrado.
- Al tener a un sistema único y, por lo tanto a un sistema más fácil de administrar ayudaría a las organizaciones a mejorar su competitividad, y cumplimiento de las exigencias de clientes internos y externos.
- Sería un incentivo para la innovación en las organizaciones, que proporcionaría valor añadido a sus operaciones.
- Simplificaría la documentación, lo que traería consigo transparencia, facilidad de manejo y reducción de costos de mantenimiento.

#### **7.1.7. LAS DESVENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN**

- Mayor costo de implantación, en relación con un solo sistema de gestión. Si es difícil en cualquier organización poner a funcionar uno de estos sistemas, hay que pensar lo que sería implantar los tres a la vez. Por esto la tónica actual de las organizaciones es implantar un Sistema de Gestión de la Calidad y posteriormente ir integrando la gestión medioambiental y la seguridad y salud en el trabajo.
- Mayor esfuerzo en materia de formación, de organización y de cambio de la cultura empresarial.



La implementación de todo Sistema de Gestión Integrado debe comenzar basándose en la gestión de procesos del Sistema de Gestión de Calidad para lo cual debe definirse el mapa de procesos de la organización. Luego se debe realizar el análisis de los procesos el cual incluye la definición de los proveedores, insumos recursos, indicadores, clientes, controles, responsables y alcance o límites

## 7.2. PROCESO DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

- **DIAGNOSTICO** no es más que un análisis donde se examinan todas las áreas que contempla una empresa en particular para a estudiarlas con profundidad, y resolver situaciones que ponen en peligro el buen funcionamiento de la misma esto nos permite conocer la situación real de la organización en un momento dado para descubrir problemas y áreas de oportunidad o mejora. Es el primer paso para mejorar el funcionamiento comunicacional de la organizacional.

<http://administraux.espacioblog.com/post/2005/09/19/conceptos-basicos-del-diagnostico-organizacional-elementos>

- **PLANEACION:** Después de realizar un diagnostico y saber en general como se encuentra la empresa es necesario planear las mejoras a realizar y como se van a desarrollar para esto se realiza la planeación y es necesario conocer el significado de esta:
- **PLANIFICACION:** se refiere a las acciones llevadas a cabo para realizar planes y proyectos de diferente índole. En este proceso se pueden cambiar muchas cosas con el tiempo ya que una planificación tiene que ser exacta en lo que se quiere lograr; para que quede como se desea.

El proceso de planeación es una función básica de la administración que tiene como misión determinar: ¿Qué debe hacerse?, ¿Quién debe hacerlo? y ¿Dónde, cuándo y cómo debe hacerse? para lograr los mejores resultados, en el tiempo apropiado y de acuerdo con los recursos que se dispone. La planificación tiene como objetivo o fin último la eliminación al máximo de los imprevistos, es decir, lograr los objetivos y metas de la empresa con el máximo de ventajas, el mínimo de desventajas, el mínimo de riesgos y optimizando al máximo el uso de los recursos humanos, materiales y financieros con que cuenta la empresa

<http://es.wikipedia.org/wiki/Planificación>

<http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresas/que-es-planificacion>

- **CARACTERIZACION:** es La identificación de los rasgos distintivos del proceso, que no es otra cosa que establecer la relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y clientes, los riesgos y controles, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar de la Entidad y la gestión de sus procesos.

**Posteriormente se deben documentar todas las actividades de la empresa, esto se logra mediante la identificación de de los procesos y lo resultados obtenidos en cada uno de ellos, los documentos clave son:**

- **LA POLITICA:** es un principio general o una manera de comprender, que guía y canaliza el pensamiento y la acción en la toma de decisiones. Delimita un área dentro de la cual debe decidirse y asegura que las decisiones sean consistentes y contribuyan al logro de los objetivos o metas de la empresa.

La política tiende a determinar de antemano las aspiraciones, evitando los análisis repetidos y a dar una estructura unificada a otro tipo de planes, permitiendo a los administradores delegar autoridad sin perder el control

En un sistema integrado de gestión se redacta una política que contenga los principales objetivos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 para facilitar su comunicación, implementación y cumplimiento.

<http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresas/politicas>

- **OBJETIVOS:** siempre se gestionan desde el futuro hacia el presente. Esto quiere decir que nosotros primero tenemos que desarrollar una visión de lo que queremos en un determinado espacio de tiempo y luego dividimos el espacio de tiempo fijado en espacios menores, a los cuales le agregamos metas intermedias que nos ayudaran a lograr la meta final. En consecución de dichas metas u objetivos menores, obtendremos al final, el logro del objetivo o meta fijada, en el plazo previamente establecido.
- **PROCEDIMIENTOS** Son planes porque establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Los procedimientos detallan la forma exacta bajo las cuales ciertas operaciones o actividades deben cumplirse. En esencia, conforman una secuencia cronológica de las acciones requeridas.

Los procedimientos describen en forma detallada y cronológica la forma como deben desarrollarse las actividades de la empresa, participan todos los niveles y suelen ser rígidas en los niveles más bajos del personal y más flexibles en los niveles ejecutivos de la organización, ya que en los niveles menores se requieren controles más estrictos.

- **CONTROL:** Según el resultado de la medición y verificación del servicio se debe establecer un control en la organización, es necesario saber que significado tiene el control y con que herramientas se implementa en la organización.

### **Definición De Control**

- El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento.  
Para Robbins (1996) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).
- Sin embargo Stoner (1996) lo define de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas" (p.610)
- Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las ordenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (p.62)

En conclusión se puede definir el control como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente,

Asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

Una herramienta muy usada para controlar los procesos son los indicadores

- **INDICADORES** Son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa conformada por uno o varios datos, constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento de un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.

<http://www.monografias.com/trabajos12/sisteint/sisteint.s.html>

Según el resultado e estos indicadores la organización para mantener el sistema y asegurar su valides debe generar acciones correctivas preventivas o de mejora según el caso.

- **Acciones correctivas** Las acciones correctivas están directamente relacionadas con el mejoramiento continuo que plantean los modelos de aseguramiento de la calidad ISO 9000, con el fin de conservar la calidad, tanto en la producción, como en el servicio que presta la organización.

Por lo anterior, es necesario desarrollar aplicaciones que permitan optimizar los procesos, desde que surge una no conformidad hasta que se llevan a cabo las correcciones y prevenciones necesarias para eliminarla .

- **Acciones de mejora** toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas .

Como medida de control y verificación se realizan auditorias en la organización.

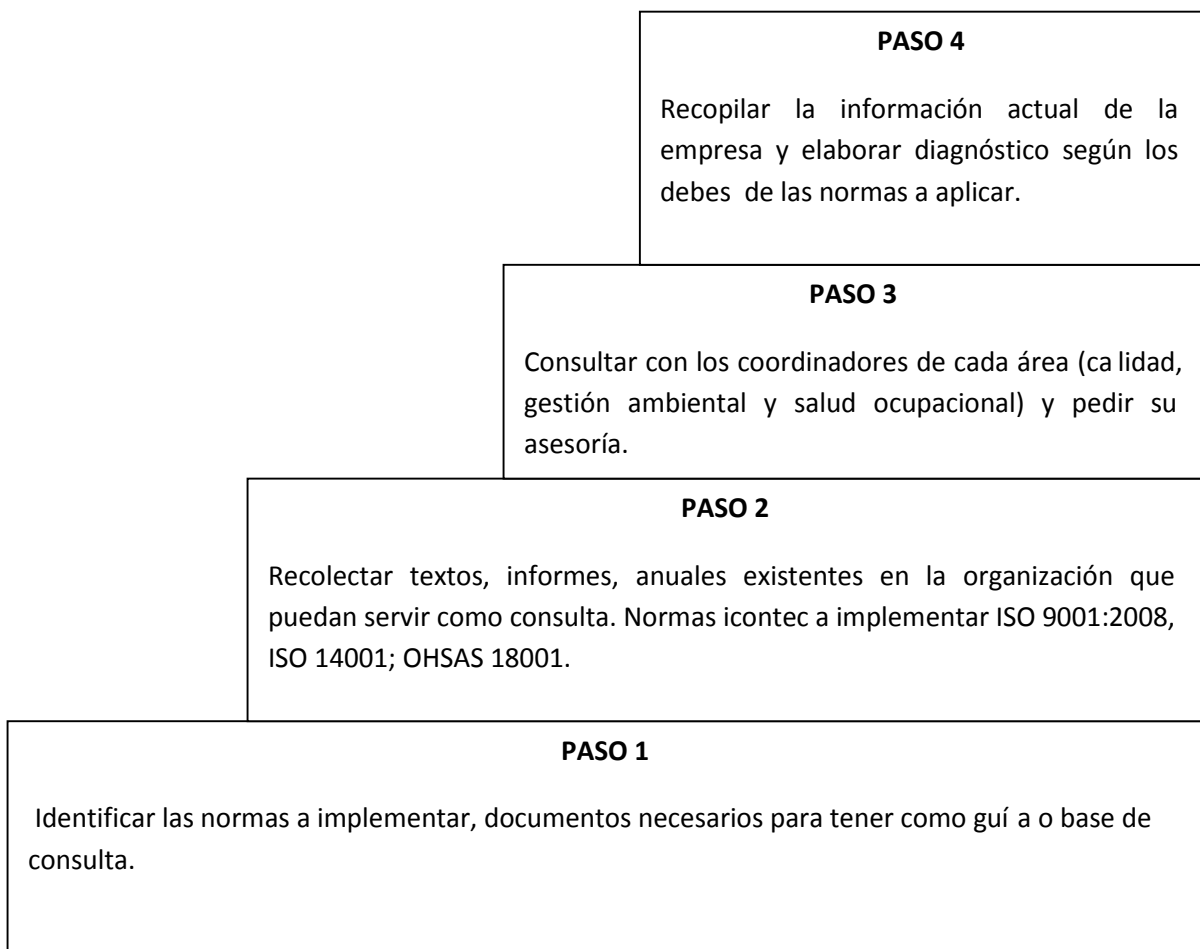
- **Auditoría interna:** Es el conjunto de elementos de control, que garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema Integrado de Gestión si como de la gestión y resultado corporativos de la entidad. Presenta como características la

independencia, la neutralidad y la objetividad de quien realiza la auditoria, al cual debe corresponder a un plan y a un conjunto de programas que establecen objetivos de evaluación al control, la gestión, los resultados y el seguimiento de los planes de mejoramiento de la entidad.

- **Auditoría externa:** la auditoría externa es un examen crítico y sistemático, el cual se encuentra debidamente detallado, que se le realiza a un sistema de información empleado por cualquier tipo de empresa.

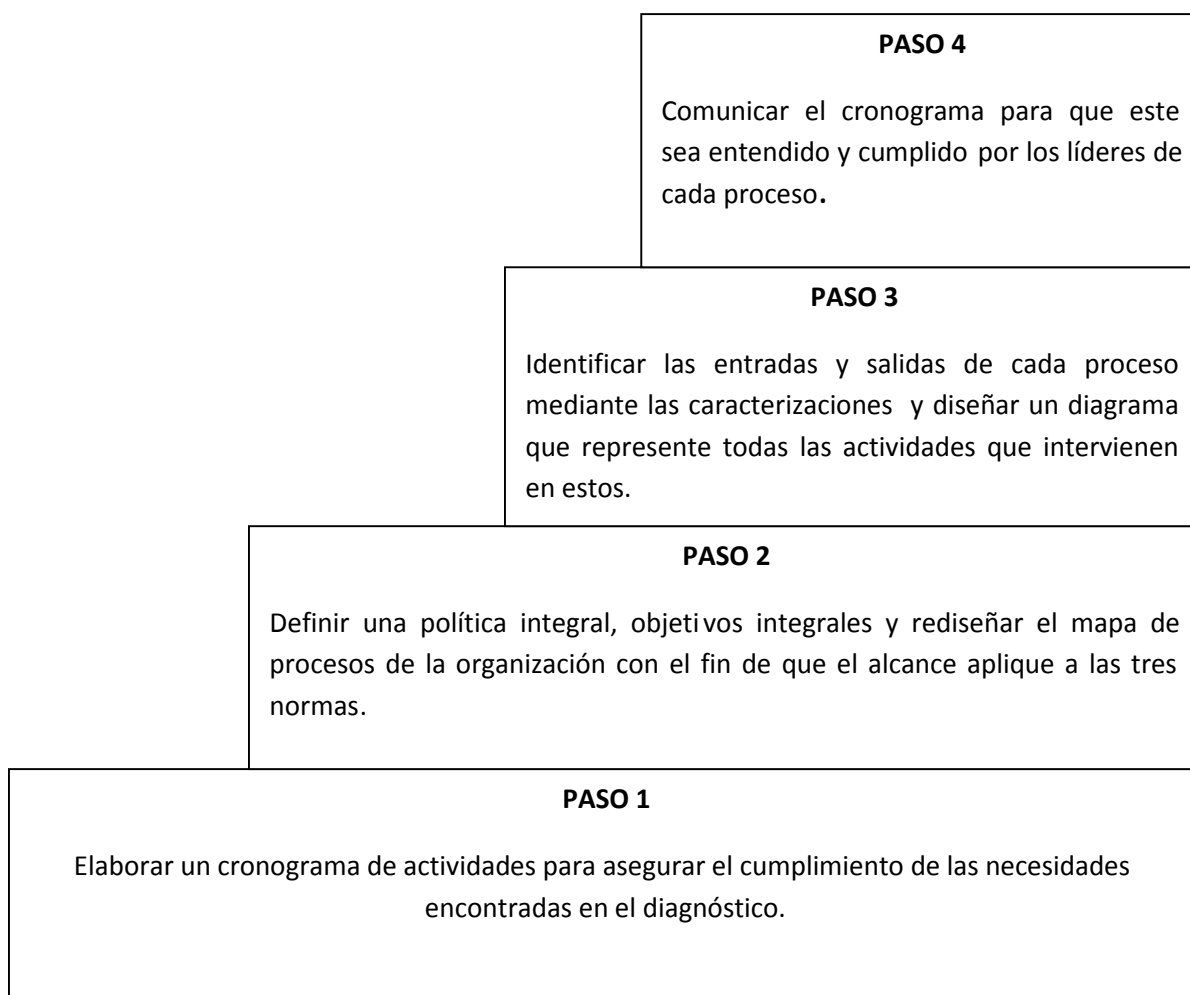
## 8. PROCESO METODOLOGICO

**8.1. ETAPA UNO:** la primera etapa consiste en reunir los datos necesarios para tener un diagnóstico general de la empresa.



**FIGURA 2 ETAPA UNO**

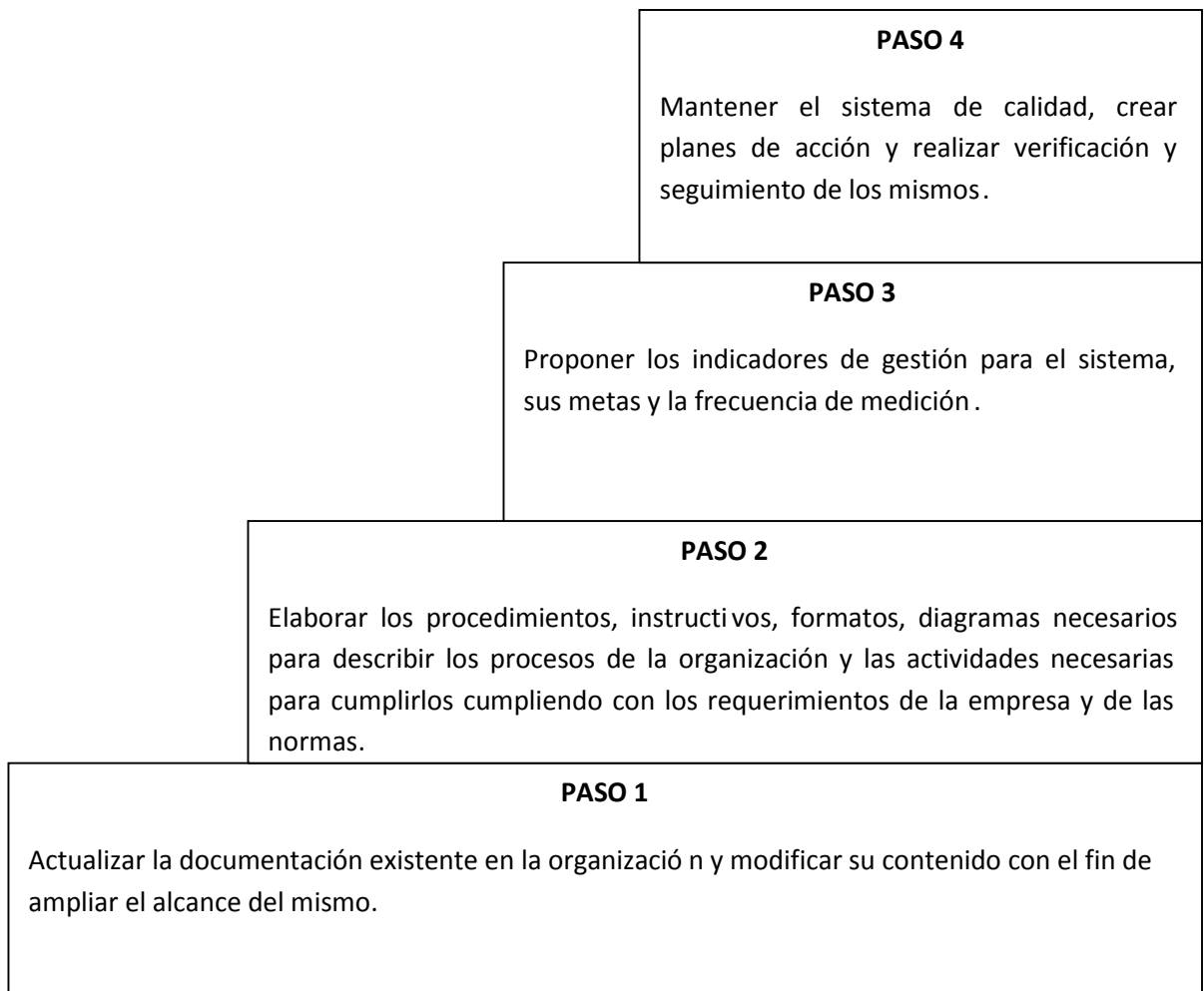
**8.2. ETAPA DOS:** la segunda etapa consistió en la planeación de la elaboración de las actividades necesarias para crear el diseño del sistema integrado y para definir cómo será la implementación del mismo.



**FIGURA 3 ETAPA DOS**

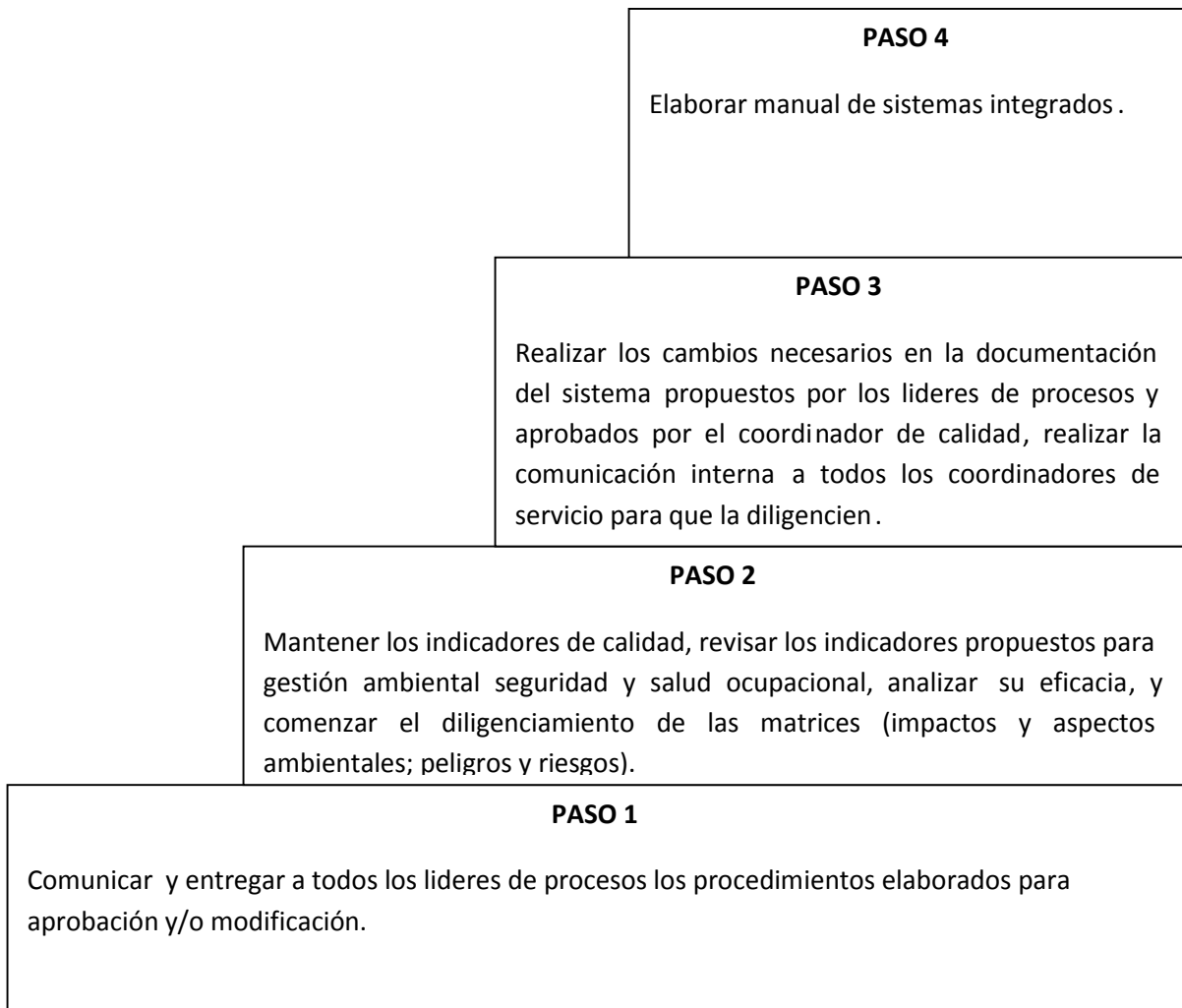


**8.3. ETAPA TRES:** la tercera etapa consistió en la creación, elaboración, modificación e implementación de la documentación requerida por el sistema integrado de gestión según los fundamentos de las normas de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud ocupacional.



**FIGURA 4 ETAPA TRES**

**8.4. ETAPA CUATRO:** la cuarta y última etapa consistió en la implementación del sistema de gestión integrada.



**FIGURA 5 ETAPA CUATRO**

## **9. RESULTADOS**

### **9.1. ELABORACION DEL DIAGNOSTICO:**

- Se recolectó información sobre el sistema de calidad actual de la empresa y se habló con los coordinadores de calidad, gestión ambiental, salud y seguridad industrial para conocer como se encontraba la empresa ante los requerimientos de las normas.
- Posteriormente se elabora un diagnóstico, donde según las normas de referencia ISO 14001 (gestión ambiental), ISO 9001 (gestión de calidad), OHSAS 18001 (seguridad y salud ocupacional); se hace un comparativo entre los deberes de cada uno de estos y la documentación actual de la empresa, identificando qué se tiene en su totalidad, qué en forma parcial y qué no se tiene.

#### **VER ANEXO 1 (DIAGNOSTICO EMPRESARIAL).**

- Con el resultado arrojado por el diagnóstico, se establece una matriz de responsabilidades según los numerales de las normas y los líderes de cada proceso, con el fin de delegar funciones para asegurar el cumplimiento de dichos requisitos.

#### **VER ANEXO 2 (MATRIZ DE RESPONSABILIDADES VS NUMERALES DE LAS NORMAS)**

### **9.2. PLANEACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION:**

- Según los resultados del diagnóstico, se planean las actividades necesarias para el cumplimiento de los requisitos, para esto se elabora un cronograma de actividades donde se describen las etapas

del diseño del sistema integrado de gestión , en qué fecha se pronostica el cumplimiento y se especifican las principales actividades a realizar y quiénes son los responsables de realizarla y de verificarla; esto con el fin de crear un compromiso con y de toda la organización para el logro del cumplimiento de los requisitos de las normas.

### **VER ANEXO 3 (CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES).**

- Se propone una modificación de la política de calidad con el fin de que esta cumpla con las tres normas y evitar llenar a la empresa de información y confusión en la implementación y comunicación de la misma, ya que cada norma exige una política , y en lugar de tener tres se propone una integral. De esta política salen dos objetivos nuevos para la organización y para verificar y asegurar su cumplimiento se elabora una matriz de la política integral, donde se unen los fundamentos que rigen la organización en lo relacionado al sistema como lo son: misión, visión, política, objetivos, responsables, importancia, y verificación y aprobación por gerencia. Esto se hace también con el fin de facilitar el entendimiento de todos estos parámetros y para la identificación de las responsabilidades de cada área de la empresa, su divulgación y cumplimiento.

### **VER ANEXO 4 (MATRIZ POLITICA INTEGRAL)**

- El mapa de procesos de la organización solo aplicaba para calidad por lo que se replanteo para que el alcance aplique para las tres normas a implementar. También se separaron algunos departamentos de la empresa que son muy independientes.

### **VER ANEXO 5 (MAPA DE PROCESOS)**

- Con la recopilación de información se inicia con la identificación de entradas, salidas y actividades necesarias en cada proceso, elaborando una caracterización del mismo, con el fin de establecer las funciones de cada área y poder tener una base para la elaboración de documentación referente al proceso. Toda esta información se obtiene del sistema de calidad establecido en la empresa y por información dada por cada líder del proceso.

### **VER ANEXO 6 (EJEMPLO CARACTERIZACION DEL PROCESO)**

**En la empresa se identifican siete procesos fundamentales como lo son:**

- Proceso gerencial.
- Procesos de gestión financiera .
- Proceso de aprovisionamiento del recurso .
- Proceso de gestión humana .
- Proceso de gestión financiera .
- Proceso de mejoramiento .
- Proceso de gestión comercial y de servicios .

A cada uno de estos se le elaboró la caracterización.

### 9.3. ETAPA DE DOCUMENTACION

- Se determina los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas, se parte por los procedimientos requeridos, adaptando los existentes al alcance de las tres normas y elaborando los que faltan según los requisitos de éstas. Todos los procedimientos deben tener la misma estructura: alcance, objetivo, responsables, definiciones, contenido.

Según las normas y la actividad de la empresa se modifican los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para la gestión humana .
- Procedimientos para la gestión de aprovisionamiento del recurso .
- Procedimiento para la elaboración de documentos del sistema integrado de gestión.
- Procedimiento para el control de registros del Sistema Integrado de Gestión.
- Procedimiento para las auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión.
- Procedimiento para la revisión por la dirección .
- Procedimiento para el pago de nómina.
- Procedimiento para la gestión comercial y de servicios .
- Procedimiento de acciones Correctivas - Preventivas – Mejora.
- Procedimiento para la prestación del servicio .
- Procedimiento para el servicio no conforme .

- Procedimiento para la gestión financiera .
- Según los requerimientos de la empresa y el diagnóstico realizado inicialmente se crearon :
  - Procedimientos para la facturación y recuperación de cartera .
  - Procedimiento para la salud ocupacional .
  - Procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos ambientales.
  - Procedimiento para la identificación de riesgos y peligros .

#### **VER ANEXO 7 (EJEMPLO DE UN PROCEDIMIENTO)**

- Para cada procedimiento se elaboró un diagrama de flujo, con el fin, de aclarar todas las actividades que involucran la realización del mismo, en estos, se describen además los formatos necesarios para el cumplimiento de este procedimiento.

#### **VER ANEXO 8 (EJEMPLO DIAGRAMA DE FLUJO)**

Al igual que este ejemplo se elaboraron los diagramas de flujo para:

- Diagrama de flujo para la revisión por la dirección .
- Diagrama de flujo para la gestión de aprovisionamiento de recursos .
- Diagrama de flujo proceso de gestión financiera.
- Diagrama de flujo proceso de gestión humana.
- Diagrama de flujo salud ocupacional.
- Diagrama de flujo pago de nómina .

- Diagrama de flujo proceso comercial y mercadeo.
  - Diagrama de flujo facturación y recuperación de cartera.
  - Diagrama de flujo del servicio de aseo
  - Diagrama de flujo elaboración y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión
  - Diagrama de flujo control de los registros del Sistema Integrado de Gestión
  - Diagrama de flujo auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión
  - Diagrama de flujo acciones correctivas - preventivas - mejora
- Se proponen unos indicadores para cada área con el fin de medir y controlar el sistema, los indicadores se determinan basados en la matriz de indicadores de calidad ya implementada en la empresa LIMA Ltda, pero se adicionan aquellos indicadores referentes al área de salud ocupacional y de gestión ambiental, también se propone un cambio en el parámetro de cumplimiento del indicador del servicio y una tabulación mas sencilla bajo tablas dinámicas para facilitar la labor. Esto se representa en la matriz de indicadores, donde se muestra a la vez el objetivo que se cumple, el responsable del área, la frecuencia y meta del indicador propuesto. Se logra la aceptación de los indicadores para gestión ambiental y la propuesta de la tabulación del indicador de prestación del servicio. Los indicadores para gestión ambiental aun están a prueba.

**VER ANEXO 9 (MATRIZ DE INDICADORES)**



#### **9.4. IMPLEMENTACION:**

En esta etapa se procede a comunicar, entregar y capacitar a todo el personal sobre los nuevos formatos, instructivos y procedimientos a implementar, esta reunión se hace con todos los coordinadores de servicio y con los demás líderes de la organización con el fin de comprometer a todos con el cumplimiento del sistema. La organización tiene una red interna donde se puede acceder a la documentación referente al sistema, pero no se puede modificar, ya que todos los documentos están protegidos; por tanto, es responsabilidad del área de calidad informar sobre los cambios realizados, la actualización de los documentos y la divulgación de la información.

- Para mantener el sistema es necesario realizar seguimiento de gestión a los procesos por medio del análisis de los indicadores plateados (anexo 9 MATRIZ DE INDICADORES), todos aquellos relacionados directamente con el cliente tiene una frecuencia mensual con el fin de llevar un control en la prestación del servicio de aseo y asegurar la satisfacción de las partes interesadas.

**VER ANEXO 10 (INDICADOR S.O)**

**VER ANEXO 11 (INDICADOR PRESTACION DEL SERVICIO)**

Durante el proceso de documentación se diseñaron unas matrices, en esta etapa se comienza su diligenciamiento.

- La matriz de impactos y aspectos ambientales se realiza por cada centro de servicio y según las actividades que en este se realicen se implementa. Es de aclarar que la empresa como trabaja bajo la modalidad de outsourcing cuenta con varios centros de servicio, 84 en total y a cada uno de estos se le debe elaborar la matriz; entonces, para el diligenciamiento de estas es

necesario seguir el procedimiento, visitar el centro de servicio y diligenciar el formato.

**VER ANEXO 12 (MATRIZ DE IMPACTOS Y ASPECTOS AMBIENTALES) .**

- La matriz de riesgos y peligros es necesario realizarla por función desempeñada en cada centro de servicio por lo que es un poco largo su diligenciamiento.

**VER MATRIZ 13 (MATRIZ DE RIEGOS Y PELIGROS) .**

- El manual del sistema integrado se elaboró con toda la documentación del sistema y se tiene como información confidencial de la empresa ya que allí se describen todas las actividades que se realizan en ella .

## 10. CONCLUSIONES

- La documentación del sistema es de vital importancia para estandarizar los procesos y asegurar la prestación del servicio y el desarrollo de las actividades en todas las áreas con la misma calidad y eficiencia.
- La implementación del sistema integrado de gestión permite a la organización una reducción de costos en asesoría externa, en las auditorías para el proceso de certificación, en documentación, comunicación y adecuación de instalaciones.
- La identificación de necesidades resultante del diagnóstico permite la elaboración de una planeación a corto, largo y mediano plazo en la ejecución de proyectos enfocados al cumplimiento y satisfacción de estos requerimientos que involucran el compromiso y responsabilidad de la alta gerencia y de los líderes de proceso principalmente, también de todo el personal relacionado con la prestación del servicio.
- La unificación de estos sistemas permite a todo el personal comprender el proceso de una manera íntegra adaptándose a los cambios más fácilmente.
- Mediante el desarrollo del proceso de aprendizaje pude confrontar lo aprendido en el área académica y ponerlo en práctica en el área laboral de forma analítica, sistémica y creativa.
- Con la realización de la práctica profesional desempeñada en LIMA LTDA, en el diseño de sistema integrado de gestión, pude tener una visión holística del desempeño de la Empresa ya que este es el punto de

interrelación de todos los procesos y donde se puede medir y analizar la eficiencia y eficacia del sistema.

- El contacto directo con los diferentes líderes de proceso de la empresa tuvo la oportunidad de trabajar en equipo con diferentes disciplinas donde las competencias son complementarias para la solución de problemas.
- Es indispensable crear una cultura organizacional mediante la sensibilización del personal operativo con el Sistema Integrado de gestión por medio de la divulgación de la política integral, objetivos integrales, misión, visión necesario medir la eficiencia y eficacia del sistema que se traduce en una mayor efectividad de los recursos y desempeño, esto es llevado a cabo mediante el seguimiento y medición de los indicadores de Gestión, mapa de procesos y valores corporativos.
- Se logró cumplir con satisfacción el objetivo principal de la práctica y se aportó con el material elaborado y la gestión realizada a la empresa.
- Es importante que durante la etapa de documentación la recolección de los datos sea confiable para asegurar el proceso, la medición y control del mismo.

## 11. RECOMENDACIONES

- Es importante que se cree un cronograma de capacitación para comunicar a todo el personal la importancia del sistema integrado de gestión para la organización, los múltiples beneficios que esta involucre y el papel importante que cada uno desempeña en este sistema, esto con el fin de crear una cultura organizacional y un compromiso individual por el sistema en todas las personas involucradas en la prestación del servicio.
- Un tema importante y de gran necesidad es comunicar la política y los objetivos de calidad, esto para que el personal tenga propiedad de ello y sienta pertenencia por la institución y por su labor desempeñada. se recomienda usar los medios a los que todo el personal tenga acceso, como publicación en el boletín trimestral INFOLIMA, actualización de escarapelas del personal que contengan esta información, o impresión de la política en las colillas de pago, el propósito es que todo el personal tenga acceso a esta información.
- Se deben realizar visitas constantes a los centros de servicio para asegurar que la documentación de las carpetas de calidad diligenciadas por los coordinadores estén al día y que estos diligencien los formatos actualizados y en las versiones correspondientes. Esto es muy importante ya que serian como pre- auditorias facilitando la identificación de falas en el servicio que se pueden mejorar o prevenir en otros centros de servicio.
- Se recomienda utilizar la red interna de la empresa para consultar los documentos del sistema, así se evitara la desinformación y se facilitara la integración de la gestión de todos los procesos.

- Para controlar el sistema se debe hacer un análisis periódico de los indicadores directamente con el líder de proceso para identificar falencias y emprender planes de acción.

## 12. BIBLIOGRAFIA.

- NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008
- NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 14001:2004
- NORMA TECNICA COLOMBIANA OSHAS 18001
  
- Cómo hacer el Manual Medioambiental de la empresa  
Gómez Fraile, Fermín ( Fund.Confemetal),
  
- Prevención de Riesgos Laborales  
González Biedma, Eduardo (Tecnos).
  
- Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la Calidad  
R. Block,,Marilyn & Marash, Robert (F.C. Editorial).
  
- Planificación; consultado en internet el 24 de febrero del 2010 hora 8:47 pm  
<http://es.wikipedia.org/wiki/Planificación> .<http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresas/que-es-planificacion>
  
- Política, consultado en internet el 10 de marzo del 2010 hora: 6:38 pm  
<http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresas/politicas>.
  
- Manual para la implementación de sistemas integrados de gestión  
consultado el día 18 de marzo del 2010 hora 10:38 pm  
<http://www.monografias.com/trabajos12/sisteint/sisteint.shtml>