IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PARA LA CERTIFICACIÓN

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE

MAESTRO EN:
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS DE INGENIERÍA

PRESENTA

LIC. JOSÉ RAFAEL SOMELLERA ROMERO
ASESOR: MTRO. MIGUEL ÁNGEL ALPUCHE DELGADO

VILLAHERMOSA, TABASCO, JULIO 2018.

TÍTULO

Implementación de un sistema de gestión integrado para la certificación.

CARTA DE LIBERACIÓN DEL ASESOR

CIATEQ

25 de Enero de 2018.

Mtro. Geovany González Carlos
Coordinador Académico
CIATEQ, A.C.

Los abajo firmantes, miembros del Comité Tutorial del alumno Licenciado José Rafael Somellera Romero, una vez revisada la Tesis o tesina titulada: "Implementación de un sistema de gestión integrado para la certificación.", autorizamos que el citado trabajo sea presentado por el alumno para la revisión del mismo con el fin de alcanzar el grado de Maestro en Dirección y Gestión de Proyectos de Ingeniería durante el Examen de Titulación correspondiente.

Y para que así conste se firma la presente a los 25 días de Enero del año 2018.

Mtro. Miguel Angel Apuche Delgado	Grado y nombre completo
Asesor Académico	Asesor en Planta

CARTA DE REVISIÓN DEL REVISOR

CIATEQ

Querétaro, Qro.
24 de mayo del 2018

Dra. Maria Guadalupe Navarro Rojero
Directora
Posgrado CIATEQ
P R E S E N T E

Estimada Dra. Navarro:

Como es de su conocimiento, fui designado como revisor del trabajo de tesis del Lic. José Rafael Somellera Romero, del trabajo titulado **"Implementación de un Sistema de Gestión Integrado para la Certificación".**

Después de haber leido, corregido e intercambiado información con el estudiante antes mencionado, el trabajo de tesis que me fue entregado y haciendo resaltar que el estudiante realizó todos los cambios que le fueron sugeridos a la tesis, ésta puede ser autorizada para su publicación y que de ésta manera pueda iniciar los trámites correspondientes para iniciar el proceso de titulación.

Sin otro particular por el momento y en espera de que mis sugerencias sean tomadas en cuenta y en beneficio del estudiante y la institución, agradezco la atención que se sirva prestar a la presente.

A T E N T A M E N T E

Dr. Gerardo Sánchez Cázares

RESUMEN

Debido al Programa para la Productividad y Competitividad Industrial (PPCI) el cual es un instrumento de la Secretaria de Economía orientado a favorecer un incremento de la Productividad de empresas con acciones que contribuyan a la disponibilidad de capital humano especializado, mejorar la ejecución de los procesos y las cualidades de los productos de las empresas y junto con la convocatoria realizada el pasado 31 de mayo del 2017 por parte del INADEM y CCE nacional, la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A de C.V. realizo la gestión de diversos trámites ante la SE para la obtención del beneficio del programa para que dentro de sus cadenas de valor puedan mejorar su productividad, de forma que propicie un desarrollo comercial para buscar un equilibrio mediante las certificaciones y recertificaciones especializadas a fin de propiciar un crecimiento económico.

La Dirección de la empresa se comprometió con el programa integral para mejorar la competitividad de empresas energéticas del sureste con el establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del "Sistema de Gestión Integrado" basado en las Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007, referentes a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, respectivamente, en el marco del programa de reactivación economía y desarrollo productivo para Campeche y Tabasco.

Se menciona en la presente tesis que a través de una política integral de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo todo el personal que colabora en la empresa, se encuentra comprometido a proporcionar servicios y productos en forma oportuna, eficaz y técnicamente confiable, basados en un Sistema de Gestión Integral que tiene como propósito fundamental:

- La satisfacción de sus clientes.
- Mantener la calidad de los productos y servicios.
- El cumplimiento de los requisitos del marco normativo aplicable en sus actividades.
- Mejorar la competencia laboral del personal.

Palabras claves: Ingeniería y Tecnología, Tecnología Industrial, Ingeniería de procesos, Competitividad Industrial, Productividad, Sistema de Gestión Integrado.

ABSTRACT

Due to the Program for Productivity and Industrial Competitiveness (PPCI) which is an instrument of the Ministry of Economy aimed at encouraging an increase in Productivity of companies with actions that contribute to the availability of specialized human capital, improve the execution of processes and the qualities of the products of the companies and together with the call made on May 31st, 2017 by the INADEM and the national CCE, the company Grupo Industrial Saro de Tabasco, SA de CV I manage various procedures before the SE to obtain the benefit of the program so that within their value chains they can improve their productivity, in a way that encourages commercial development to seek a balance through specialized certifications and recertification's in order to promote an economic growth.

The management of the company committed to the comprehensive program to improve the competitiveness of energy companies in the southeast with the establishment, documentation, implementation and maintenance of the "Integrated Management System" based on the International Standards ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2004 and OSHAS 18001: 2007, referring to Quality, Environment and Occupational Safety and Health, respectively, within the framework of the reactivation of the economy and productive development program for Campeche and Tabasco.

It is mentioned in the present thesis that through a comprehensive policy of quality, environment and health and safety at work all personnel who collaborate in the company, is committed to providing services and products in a timely, efficient and technically reliable, based on a Comprehensive Management System whose main purpose is:

- The satisfaction of its customers.
- Maintain the quality of products and services.
- Compliance with the requirements of the applicable regulatory framework in its activities.
- Improve the labor competence of the staff.

Keywords: Engineering and Technology, Industrial Technology, Process Engineering, Industrial Competitiveness, Productivity, Integrated Management System.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente doy gracias a Dios y a mi familia por permitirme tener tan buena experiencia dentro del Ciateq A.C. unidad Tabasco, gracias al CONACYT por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada uno de mis maestros y revisores que formaron parte de este proceso integral de formación que deja como producto terminado esta tesis que perdurara dentro de los conocimientos administrativos y para el desarrollo comercial de la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento al MBA Ricardo Sánchez Ramírez por su importante aporte a la motivación y al apoyo de continuar preparándome académicamente para entender aún mejor el manejo gerencial y por encima de todo su paciencia que hizo que siempre nuestras acaloradas discusiones redundaran benéficamente al desarrollo empresarial y para la correcta toma de decisiones en la división Saro Tabasco.

Debo agradecer también de manera especial y sincera al Maestro Miguel Ángel Alpuche Delgado por su apoyo y confianza para la realización de mi trabajo, ya que el guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solo en el desarrollo de esta tesis sino también en mi formación como profesionista. Le agradezco también el haberme facilitado los medios suficientes para llevar a cabo mis propuestas en el desarrollo de esta tesis.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todas las materias que se impartieron dentro del posgrado ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje mis ganas de seguir adelante en la búsqueda y realización para el manejo de proyectos empresariales y comerciales.

ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO I

RESUMEN IV

ABSTRACT V

ÍNDICE DE CONTENIDO VII

ÍNDICE DE FIGURAS XII

ÍNDICE DE TABLAS XIII

GLOSARIO XIV

Capítulo 1 Introducción. 1

1.1 Antecedentes 1

1.2 Definición del problema. 8

1.3 Justificación. 10

1.4 Objetivo General. 12

1.5 Objetivos Específicos. 13

1.6 Hipótesis. 13

Capítulo 2 Marco teórico. 14

2.1 Sistema de Gestión Integrado. 14

2.1.1 ¿Por qué implantar un Sistema de Gestión Integrado? 14
2.1.2 ¿Cómo implantar un Sistema de Gestión Integrado? 14
2.1.3 Ventajas de implantar un Sistema de Gestión Integrado. 15
2.1.4 Reducción de documentación y registros. 16
2.1.5 Reducción de los costos de implementación, certificación y mantenimiento. 17
2.1.6 Herramienta de la competitividad empresarial 17

2.2 Definición de ISO. 18

2.3 Norma ISO 9001:2000. 19

2.3.1 Objeto y Aplicación. 19
2.3.2 Principios básicos de la Norma. 19

2.4 Norma ISO 14001:2000. 20

2.4.1 Objeto y Aplicación. 20

2.5 OHSAS 18001:2007. 21

2.5.1 Objeto y Aplicación. 22

Capítulo 3 Procedimientos. 24

3.1 Procedimiento de investigación. 25

Paso 1: Carta Intención de beneficios. 26
Paso 2: Recepción del Personal de la Secretaria de Economía y Clúster Energético. 26
Paso 3: Carta Compromiso con el Clúster Energético. 27
Paso 4: Designación del Personal de la empresa para la Capacitación. 28
Paso 5: Etapa de Capacitación. 29
Paso 6: Etapa de Consultoría. 30
Paso 7: Auditoría Interna. 33
Paso 8: Certificación bajo las 3 Normas Internacionales. 38
Paso 9: Carta de satisfacción de Servicios. 39
Paso 10: Registro Nacional de Proveedores de la Industria Energética. 39

Capítulo 4 Resultados. 40

4.1 Manual de gestión integrado. 40

4.1.1 Responsabilidad de la dirección. 41
4.1.2 Enfoque al cliente. 42
4.1.3 Aspectos Ambientales. 42

4.2 Identificación de peligro, evaluación de riesgo y determinación de controles. 43

4.3 Requisitos legales y otros requisitos. 44

4.4 Política Integral. 44

4.5 Objetivos integrados. 46

4.6 Planificación del sistema de gestión integrado. 47

4.7 Responsabilidad, autoridad y comunicación. 48

4.8 Representante de la dirección. 50

4.9 Comunicación interna. 51

4.10 Participación y consulta. 51

4.11 Revisión por la dirección. 52

4.12 Información de entrada para la revisión. 52

4.13 Resultados de la revisión. 53

4.14 Gestión de los recursos. 53

4.15 Recursos humanos. 54

4.16 Competencia, formación y toma de conciencia. 54

4.17 Infraestructura. 55

4.18 Ambiente de trabajo. 55

4.19 Realización del servicio. 57

4.20 Control operacional. 58

4.21 Procesos relacionados con el cliente. 58

4.22 Revisión de los requisitos relacionado con el servicio. 59

4.23 Comunicación con el cliente. 60

4.24 Diseño y desarrollo. 61

4.25 Proceso de compras. 61

4.26 Información de las compras. 62

4.27 Verificación de los bienes y servicios comprados. 62

4.28 Control de la prestación del servicio. 63

4.29 Validación de los procesos de prestación del servicio. 63

4.30 Identificación y trazabilidad. 64

4.31 Propiedad del cliente. 64

4.32 Preservación de bienes. 65

4.33 Control de los equipos de seguimiento y medición. 65

4.34 Medición, análisis y mejora. 65

4.35 Seguimiento y medición. 66

4.36 Satisfacción del cliente. 66

4.37 Auditoria interna. 66

4.38 Seguimiento y medición de los procesos. 67

4.39 Evaluación del cumplimiento legal. 68

4.40 Seguimiento de los servicios. 68

4.41 Control de servicio no conforme. 68

4.42 Preparación y respuesta a emergencias. 69

4.43 Investigación de incidentes y accidentes. 70

4.44 Análisis de datos. 70

4.45 Mejora continua. 71

4.46 Acción correctiva. 72

4.47 Acción preventiva. 72

4.48 Investigación de incidentes y accidentes. 73

4.49 Procedimiento para la captación de clientes p18-pcc. 74

4.50 Procedimiento de venta directa al cliente p19-vdc. 81

4.51 Registro de certificación. 89

CONCLUSIONES 94

APORTACIÓN DE LA TESIS. 96

RECOMENDACIONES. 99

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. 101

ANEXOS. 103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 4. Política Integral. 45
Figura 5. Modelo del SGI. 48
Figura 6. Organigrama. 49
Figura 7 Diagrama De Flujo 88
Figura 8. Registro de certificación para la Norma ISO 9001:2008 89
Figura 9. Registro de certificación para la Norma ISO 14001:2004. 90
Figura 10. Registro de certificación para la Norma OHSAS 18001:2007. 91
Figura 11. Carta de Agradecimiento 92
Figura 12. Publicación del artículo edición No. 23 de la REVISTA PETROSUR. 93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de Actividades 85
Tabla 2 Anexos 88
Tabla 3 Matriz de Interacción de Procesos 103
Tabla 4 Lista Maestra de Control de Documentos 105
Tabla 5 Matriz de Responsabilidades dentro del SGI 107
Tabla 6 Plan Anual de Acción 109
Tabla 7 Matriz de Responsabilidades Dentro del SGI 112

GLOSARIO

A

Accidente: Es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste.

Accidente de trabajo: Evento no deseado que da lugar a pérdidas de la vida o lesiones, daños a la propiedad o al medio ambiente de trabajo.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a suceder u ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda u ocurrir.

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

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a suceder.

Actos Inseguros: Es la causa humana que actualiza la situación de riesgo para que se produzca el accidente. Esta acción lleva aparejado el incumplimiento de un método o Norma de Seguridad, explícita o implícita, que provoca dicho Accidente.

Adquisición: Acto o hecho en virtud del cual una persona obtiene el dominio o propiedades de un bien o servicio o algún derecho real sobre éstos.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de una auditoría.

Nota: El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.

Alta Dirección: Es el personal con cargo más alto en la Organización de la empresa y está conformado en el siguiente orden jerárquico: Director, presidentes de comités y los Gerentes de las distintas áreas.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica.

Análisis de resultados: en sentido amplio, es la descomposición de un todo en partes para poder estudiar los componentes, la estructura y el sistema para poder identificar las mejoras y/o las oportunidades que se desglosen del análisis de resultados.

Análisis de riesgos: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y para determinar el nivel de riesgo.

Nota 1: El análisis de riesgos es la base para la evaluación del riesgo y las decisiones sobre el tratamiento del riesgo.

Analista de Precios Unitarios: Especialista en la elaboración de presupuestos de obra en la industria de la construcción.

Anexo: Archivo agregado a un documento, tal como un Contrato, en el cual se establece información necesaria para la comprensión o cumplimiento de dicho documento, como lo pueden ser requisitos. Ejemplo Anexo S (Requisitos de seguridad ocupacional)

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una Organización que puede interactuar con el medio ambiente. Un aspecto ambiental significativo puede tener un impacto ambiental significativo.

Auditado: Organización, procesos o área que es auditada.

Auditor: Persona que lleva a cabo una auditoría.

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

Nota 1: Las auditorías internas, denominadas en algunos casos auditorías de primera parte, se realizan por la propia organización, o en su nombre, para la revisión por la dirección y para otros propósitos internos (por ejemplo, para confirmar la eficacia del sistema de gestión o para obtener información para la mejora del sistema de gestión). Las auditorías internas pueden formar la base para un auto declaración de conformidad de una organización.

Nota 2: Las auditorías externas incluyen auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes, tales como las autoridades reglamentarias o aquellas que proporcionan la certificación.

B

Bases de licitación: Documentos que contienen los términos y condiciones establecidos por el convocante para la ejecución de una obra pública o la prestación de un servicio.

Brigadas de emergencia: Personas voluntarias entrenadas para ayudar en casos de emergencia.

C

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.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.

Capacitación: Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas del personal, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna, es decir por personal propio de la Organización o externa, el que otorgan empresas especializadas en ese tipo de servicios. La capacitación debe corresponder a un programa permanente, establecido y aprobado, que pueda brindar aportes a la Organización.

Característica: Rasgo diferenciador. Una característica puede ser inherente o asignada, cualitativa o cuantitativa. Existen varias clases de características, tales como: físicas (características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas); sensoriales (relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído); de comportamiento (cortesía, honestidad, veracidad); de tiempo (puntualidad, confiabilidad, disponibilidad); ergonómicas (fisiológicas, o relacionadas con la seguridad de las personas); o funcionales (por ejemplo, velocidad máxima de un vehículo).

Certificado: Documento en que se asegura la veracidad de la calibración de un equipo o instrumento, y es expedido por el organismo o proveedor que realiza y verifica las pruebas necesarias para garantizar su calibración.

Clase: Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

Nota: Cuando se establece un requisito de la calidad, generalmente se especifica la clase.

Cliente: Persona que recibe un producto, por ejemplo un consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

Cliente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría.

Nota 1: En el caso de una auditoría interna, el cliente de la auditoría también puede ser el auditado o la persona que gestiona el programa de auditoría. Las solicitudes de una auditoría externa pueden provenir de fuentes como autoridades reglamentarias, partes contratantes o clientes potenciales.

Comisión de seguridad e higiene: Personal encargado de vigilar el cumplimiento y dar seguimiento al conjunto de técnicas y medios dirigidos a la protección de la Organización, en materia de seguridad ocupacional.

Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados pretendidos.

Nota: La capacidad implica la aplicación apropiada del comportamiento personal durante el proceso de auditoría.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos.

Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Condiciones de compra: Situación o circunstancia indispensable para la realización de la compra, tal como, el establecimiento de las formas de pago, el modo y tiempo de entrega, principalmente.

Condiciones Inseguras: Se refieren al grado de Inseguridad que pueden tener los locales, la maquinaria, los equipos, las herramientas y los puntos de operación.

Conductor: persona encargada de conducir un vehículo para transportar a personal, clientes o cualquier tipo de material a un destino.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Consecuencia: El resultado de un acontecimiento que afecta a los objetivos.

Nota 1: Un evento puede llevar a una serie de consecuencias.

Nota 2: Una consecuencia puede ser cierto o incierto y puede tener efectos positivos o negativos en los objetivos.

Nota 3: Las consecuencias pueden ser cualitativas o cuantitativas.

Nota 4: Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos en cadena.

Consulta: Buscar documentación, datos, información u opiniones sobre algún asunto o materia, tratándolo con una o varias personas.

Contratación: Es el acuerdo para regular, modificar o extinguir una relación jurídica dentro de los alcances de la Ley y del Reglamento.

Contrato: Pacto o convenio, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, registrado en un documento que recoge las condiciones de dicho convenio y tiene una vigencia hasta la finalización de un trabajo determinado (físico y documental).

Control: Medida que está modificando riesgo.

Nota 1: Los controles incluyen cualquier proceso, la política, dispositivo, práctica u otras acciones que modifican el riesgo.

Nota 2: Los controles no siempre pueden ejercer el efecto deseado o asumido.

Convocante: Organismo o dependencia publica que invita a los interesados a participar en un proceso de licitación para la adjudicación de una obra o servicio público.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

Nota 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

Costo: precio de adquisición y/o de prestación de un bien o servicio.

Cotización: Documento derivado de un estudio de mercado en el que se indica el precio de un bien o servicio, el cual tiene una vigencia determinada.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.

Nota: Si los criterios de auditoría son requisitos legales (incluyendo los reglamentarios), los términos "cumple" o "no cumple" se utilizan a menudo en los hallazgos de auditoría.

Criterios de riesgo: Términos de referencia contra el cual, un riesgo se evalúa.

Nota 1: Los criterios de riesgo se basan en los objetivos de la organización, el contexto interno y externo.

Nota 2: Los criterios de riesgo se pueden derivar de las normas, leyes, políticas y otros requisitos.

Cuadro comparativo: Herramienta de trabajo que se emplea para organizar y sistematizar la información y permite contrastar los elementos para establecer una preferencia o elección entre múltiples alternativas. Está formado de columnas en las que establece la comparación entre varios elementos.

Currículum vitae: Enumeración y descripción detallada de la formación, experiencia y actividades profesionales de una persona.

D

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Nota 1: La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación. Consecuentemente, el término "defecto" debería utilizarse con extrema precaución.

Nota 2: El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

Descripción del riesgo: Exposición estructurada de un riesgo que normalmente contiene cuatro elementos: fuentes, eventos, causas y consecuencias.

Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto

Ejemplos: Reciclaje, destrucción.

Nota: En el caso de un servicio no conforme, el uso se impide no continuando el servicio.

Desempeño ambiental: Resultados medibles de la gestión que hace una Organización de sus aspectos ambientales, que se pueden medir respecto a la política, los objetivos

ambientales, las metas ambientales de la Organización y otros requisitos de desempeño ambiental.

Diagrama de causa y efecto: Representación gráfica de la aplicación de un análisis a las principales causas que dan origen a un evento.

Difusión: Comunicar información referente a un tema en específico que afecta a la Organización, a sus sistemas o procesos.

Dirección de la Organización: Es el conjunto de personas que con sus cargos, integran la alta dirección de la empresa, tales como las gerencias y la Dirección general.

Documento: información y su medio de soporte.

Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma.

Nota 1: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Nota 2: Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

Nota 3: Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible), están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

E

Efectividad: Involucra la eficacia y eficiencia, es decir, lograr los objetivos y metas planeadas, conforme a los procedimientos y requerimientos planteados.

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

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, conforme a los procedimientos y requerimientos planeados.

Emergencia: Evento, situación de peligro, desastre o accidente que sobreviene, y que requiere una acción inmediata, tales como; huracanes, sismos, incendios, accidentes laborales, incidentes ambientales, etc.

Encuesta de satisfacción de clientes: herramienta que nos ayuda a conocer la apreciación de nuestros clientes a base de preguntas por nuestros servicios y/o producto.

Enfermedad de trabajo: Todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en el que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.

Entrevista de selección: Reunión, generalmente de dos personas, destinada a evaluar el potencial de una persona candidata a ocupar un puesto vacante. La llevan a cabo personal especializado que conoce los requerimientos específicos y el perfil que debe cubrir el solicitante.

Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Nota 1: A un auditor del equipo se le designa como líder del mismo.

Nota 2: El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

Equipo de Protección Personal (EPP): Es un conjunto de artefactos y accesorios, diseñados especialmente para proteger el cuerpo del trabajador de los agentes a los cuales se expone con motivo o en ejercicio de su trabajo.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Nota: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un procedimiento documentado, una especificación de proceso y una especificación de ensayo/prueba), o con productos (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

Establecer el contexto: Definir los parámetros externos e internos que deben tenerse en cuenta en la gestión de riesgos y el establecimiento de los criterios de aplicación.

Evaluación al desempeño: Es un análisis o estudio que se aplica para medir el desempeño del personal, conforme a ciertos criterios establecidos dentro de la empresa.

Evaluación al proveedor: Formato en el que se evalúa conforme a los criterios allí establecidos, a los proveedores de la organización.

Evaluación del cumplimiento: Estimar y señalar el grado de cumplimiento que tiene un sujeto sobre un requisito.

Evaluación de riesgos: Proceso de comparación de los resultados de análisis de riesgos con criterios de riesgo para determinar si el riesgo y / o su magnitud es aceptable o tolerable

Nota: Evaluación de riesgos ayuda a la decisión sobre el tratamiento del riesgo.

Evento: Aparición o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

Nota 1: Un evento puede ser una o más ocurrencias, y puede tener varias causas.

Nota 2: Un evento puede consistir en algo que no sucedía.

Nota 3: Un acontecimiento a veces puede ser referido como un "incidente" o "accidente".

Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

Nota: La evidencia de la auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa.

Expediente laboral: Carpeta que contiene los documentos de una persona dentro de la empresa, desde su ingreso y al cual se le anexa nuevos documentos, conforme al desarrollo de dicho Personal dentro de la Organización.

Experto técnico: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

Nota 1: El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural.

F

Fallo: Decisión del jurado para la adjudicación de un concurso.

Frecuencia: Número de eventos o los resultados definidos por unidad de tiempo.

Nota: Frecuencia se puede aplicar a hechos pasados o de posibles eventos futuros, donde puede ser utilizada como una medida de la probabilidad / probabilidad.

Fuente del riesgo: Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco para dar lugar a riesgo y puede ser tangible o intangible.

G

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los

objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Guía: Persona designada por el auditado para asistir al equipo auditor.

H

Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Nota: Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad.

I

Identificación de emergencias: Actividad que se realiza con carácter preventivo para detectar los posibles eventos o situaciones que pudiesen afectar la integridad de la Organización o de su personal.

Identificación de peligros: Proceso de encontrar, reconocer y describir los peligros.

Nota 1: Consiste en la identificación de los fuentes de peligros.

Nota 2: La identificación de peligros puede implicar situaciones cotidianas, periódicas o inusuales de trabajo.

Identificación de riesgos: Proceso de encontrar, reconocer y describir los riesgos.

Nota 1: Consiste en la identificación de las fuentes de riesgo, eventos, sus causas y sus consecuencias potenciales.

Nota 2: La identificación de riesgos puede implicar datos históricos, análisis teórico, opiniones informadas y de expertos, grupos de interés y las necesidades de los clientes.

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.

Incentivos: Apoyos o ventajas, que se conceden a una persona para estimular su trabajo o dedicación y obtener de esta forma un mayor productividad. Los incentivos pueden concederse para cualquier actividad que se desarrolla en la empresa.

Incidente: Es un acontecimiento no deseado que nunca resulta en una lesión y/o perdida material y económica, ya que el contacto no sobrepasa la resistencia del cuerpo humano y/o material. Sin embargo, puede convertirse en accidente si sucede lo inesperado.

Indicador de desempeño: Son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de un programa, actividad o proyecto, en el marco de objetivos estratégicos y su Misión. Los indicadores de desempeño establecen una relación entre dos o más variables, que al ser comparados con periodos anteriores, productos similares o metas establecidas, permiten realizar inferencias sobre los avances y logros.

Inducción: Actividad que se realiza después de la contratación de un nuevo colaborador, para guiarlo, adaptarlo e integrarlo a la estructura y cultura organizacional, a efecto de facilitar su desempeño.

Información: datos que poseen significado.

Información de entrada: Documentos que sirven de referencia para realizar una revisión o auditoria, puesto que allí se registra el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión.

Informe de Revisión del SGI: Documento en el que se registra los resultados de la revisión del Sistema de Gestión Integrado.

Infraestructura: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera, tal como; Edificación, instalaciones, mobiliario y equipo.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Insumos: Son los bienes y servicios que incorporan al proceso productivo las unidades económicas y que, con el trabajo de los obreros y empleados y el apoyo de las máquinas, son transformados en otros bienes o servicios con un valor agregado mayor.

Interesados: Persona u organización que puede afectar o ser afectado o se perciben por una decisión o actividad.

Nota: Un tomador de decisiones puede ser un interesado.

Inventario: Revisión periódica realizada al almacén para verificar cantidades en existencia contra cantidades en sistema.

Investigación: Realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de descubrir las razones o causas de un evento.

J

Junta de aclaración: Evento realizado por la dependencia licitante para aclarar las dudas relacionadas con un proceso licitatorio.

L

Licitación: Es un proceso administrativo utilizado por las dependencias y organismos públicos para someter a concurso entre los posibles interesados la contratación para la adquisición de suministros, realización de servicios o ejecución de obras.

Licitante: Empresa que participa en un proceso licitatorio.

Líneas de acción: Frentes de trabajo establecidos para atacar o solventar una situación o evento, sean estos comunes o de emergencias, pueden ser de carácter preventivo (procedimientos, simulacros, talleres, etc.) o reactivos.

M

Manejo de materiales: Operación o tarea dentro de un proceso productivo, cuyo propósito es colocar un material en un lugar y/o posición determinado.

Mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que la infraestructura, maquinaria, equipo y herramientas, puedan seguir funcionando adecuadamente. Existen cuatro tipos; Proactivo, Predictivo, Preventivo y correctivo.

Mantenimiento preventivo: Inspecciones de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse en forma periódica en base a un plan establecido y no a una demanda del operario o usuario.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Nota: Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

Manual de Gestión Integrado: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización.

Material y equipo para emergencia: Son todos aquellos artículos que sirven como apoyo para prevenir o en su defecto, responder ante una emergencia que afecta a la Organización, tales como; equipos de protección personal, extintores, señalamientos

para para evacuación, escaleras de rescate, herramientas de rescate, tomas de agua para bomberos.

Matriz de riesgos: Herramienta para la clasificación y visualización de los riesgos mediante la definición de los rangos de consecuencia y probabilidad.

Medio ambiente: Entorno en el cual una Organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Nota: El entorno en este contexto se extiende desde el interior de una Organización hasta el sistema global.

Mejora continua: Proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión Integrada para lograr mejoras en el desempeño organizacional de forma coherente con la política de la Organización.

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

N

Nivel de riesgo: Magnitud de un riesgo o una combinación de los riesgos, expresada en términos de la combinación de consecuencias y la probabilidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito, cualquier desviación de las normas de trabajo, prácticas, procedimientos, reglamentos, desempeño del sistema de gestión integral, entre otros; que podría, directa o indirectamente provocar una situación de peligro.

O

Objetivo ambiental: Fin ambiental de carácter general coherente con la política de la Organización.

Objetivo de la auditoria: Motivo por el cual se realizara una auditoria.

Objetivo de la calidad: Metas pretendidas por la Organización relacionado con la calidad, generalmente se basan en la Política de la Calidad de la organización, se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

Observador: Persona que acompaña al equipo auditor pero que no audita.

Nota 1: Un observador no es parte del equipo auditor y no influye en la realización de la auditoría.

Nota 2: Un observador puede designarse por el auditado, una autoridad reglamentaria u otra parte interesada que testifica la auditoría.

Orden de compra: Formato que se elabora para dar certeza por parte del cliente de la adquisición de un bien o servicio ofertado por el proveedor, en el cual se especifican las condiciones de compra.

Orden de trabajo: Documento elaborado para programar de ejecución de la obra, con montos y actividades.

Nota: Si es requerido, también se agregara la información referente a la subcontratación.

Organigrama: Representación gráfica o esquema de la Organización de una entidad o empresa.

P

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés específico en el desempeño de una Organización.

Ejemplo: Clientes, accionistas, personal de una Organización, proveedores, instituciones financieras, sindicatos o la Sociedad en general.

Nota: Un grupo puede ser una Organización, parte de ella, o más de una Organización.

Participación: Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, propuesta, etc. en el cual las personas aportan valor.

Peligro: Fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión o daño a la salud, a la propiedad, al ambiente de trabajo o la combinación de estos.

Nota: Un Peligro puede ser una fuente de riesgo.

Perfiles de Puestos: Características óptimas para el desempeño de una función laboral: formación, experiencia, aptitudes, liderazgo del candidata(a), etc. El conocimiento del perfil necesario para un puesto facilita el proceso de selección.

Permisos de accesos: Son documentos que otorgan una licencia o consentimiento para acceder a las instalaciones de la obra. Se deben tramitar con el cliente para poder ingresar personal, equipo, maquinaria y herramienta a dicho lugar.

Permiso de desviación: Autorización para adaptarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización.

Permiso de trabajo: Documento oficial utilizado para controlar todo trabajo que ha sido identificado como un riesgo potencial, mismo que debe cumplir con lo que establezca el manual de Sistema de Permiso Para Trabajo con Riesgo.

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

Plan de Respuesta a Emergencias (PRE): Documento que contiene un conjunto de medidas a aplicar antes, durante y después de que se presenta un evento con potencial de impactar negativamente en la Organización.

Planeación integral: Es un documento donde se describe el conjunto de actividades, recursos, programación y procedimientos para la ejecución de la obra.

Política: Lineamientos definidos y establecidos para cumplir con la filosofía organizacional, con las normas de gestión y con los planes desarrollados por la alta dirección.

Pre-calificación: Evaluación realizada por el convocante para determinar si los licitantes cumplen con los requisitos establecidos en las bases.

Precio Unitario: Es el valor monetario de una unidad de medida para la prestación de un servicio o ejecución de un concepto de obra pública que resulta de un análisis de todos los elementos que integran el costo estimado del concepto a contratar.

Prevención de la contaminación: Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales.

Probabilidad: Medida de la ocurrencia expresada como un número entre 0 y 1, donde 0 es imposible y 1 es una certeza absoluta.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

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

Proceso de gestión de riesgos: Aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas a las actividades de comunicación de riesgos, consultoría, estableciendo el contexto, la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión.

Producto: Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Programa de auditoría: Detalles acordados para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Programa capacitación: Proyecto ordenado para realizar actividades referentes a la capacitación y desarrollo del personal de la organización, que consta de periodos estimados, montos y conceptos.

Programa de inversión: Proyecto ordenado para realizar actividades referentes a la inversión de capital o recursos económicos con el objetivo de mejorar o innovar a la Organización, que consta de periodos estimados, montos y conceptos.

Programa de mantenimiento: Proyecto ordenado para realizar actividades referentes al mantenimiento de la infraestructura, los equipos y la maquinaria de la Organización, que consta de periodos estimados, montos y conceptos.

Propuesta Técnica y Económica: Oferta de las condiciones técnicas y económicas con las que la empresa participa en procesos licitatorios. Dicha oferta está integrada por un conjunto de documentos, en forma de anexos, que responden a los requisitos establecidos por el convocante.

Proveedor: Persona o empresa que provee a otras empresa en materias primas, materiales de consumo, servicios, etc.

P01-ECD: Procedimiento para la elaboración y control de documentos.

P02-ECR: Procedimiento para la elaboración y control de registros.

P03-GDG: Procedimiento para la gestión de la dirección.

P04-CPC: Procedimientos para la comunicación, participación y consulta.

P05-GAI: Procedimientos para la Gestión de Auditorias.

P06-SMA: Procedimientos para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora.

P07-CNC: Procedimiento para el control de no conformidades y otros hallazgos.

P08-CAC: Procedimiento para el control de acciones correctivas y acciones preventivas.

P09-GRH: Procedimiento para la gestión de los recursos humanos.

P10-MCE: Procedimiento para el mantenimiento de la infraestructura.

P11-COM: Procedimiento de compra.

P12-GRF: Procedimiento para la gestión de recursos financiero.

P13-AIA: Procedimiento para la identificación, evaluación y control de aspecto e impactos ambientales.

P14-CPR: Procedimiento para la identificación, evaluación y control de peligros y riesgos.

P15-IIA; Procedimiento para la investigación de incidentes y accidentes.

P16-IRE: Procedimiento para la identificación y respuesta a emergencias.

P17-RLA: Procedimiento para la identificación y evaluación de los requisitos legales y otros aplicables.

P18-PCC: Procedimiento para la captación de clientes.

P19-VDC: Procedimiento para de venta directa al cliente.

R

Rangos de evaluación: Parámetros para calificar la encuesta.

Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Reclutamiento: Es una actividad de la empresa que se ocupa de buscar a las personas adecuadas para un determinado puesto de trabajo.

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

Nota 1: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Nota 2: En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

Representante de la Dirección: Persona designada por la alta Dirección para cumplir con las responsabilidades y obligaciones que marcan las normas de gestión, que integran el Sistema de Gestión Integrada, de modo que funja como represéntate en los temas relacionados al sistema frente a las partes interesadas.

Requisición: Formato en el cual se registra los conceptos solicitados para la realización de una obra, el cual se entrega al área administrativa para que proceda con la gestión de adquisición.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.

Requisitos normativos: Condiciones necesarias para cumplir con la reglamentación que se debe seguir o a que se deben ajustar las la realización de actividades comunes o específicas, y deben solventarse con documentos y evidencias.

Residuo: Material o producto cuyo propietario o poseedor desecha y que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, y que puede ser susceptible de ser valorizado o requiere sujetarse a tratamiento o disposición final conforme a lo dispuesto en esta Ley y demás ordenamientos que de ella deriven.

Residuos Peligrosos: Son aquellos que posean alguna de las características de corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad, o que contengan agentes infecciosos que les confieran peligrosidad, así como envases, recipientes, embalajes y suelos que hayan sido contaminados cuando se transfieran a otro sitio.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, educación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Riesgo: El efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

Nota 1: Un efecto es una desviación de lo planeado- positivo y / o negativo.

Nota 2: Los objetivos pueden tener diferentes aspectos (como la salud financiera, la seguridad, y las metas ambientales), y se puede aplicar a diferentes niveles (como estratégica, organización amplia, proyecto, producto y proceso).

Nota 3: El riesgo se caracteriza a menudo por referencia a eventos y consecuencias potenciales, o una combinación de estos.

Nota 4: El riesgo se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un acontecimiento (incluyendo cambios en las circunstancias) y la probabilidad de ocurrencia asociada.

Nota 5: La incertidumbre es el estado, aunque sea parcial, de la carencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un hecho aislado, su consecuencia, o la probabilidad.

Riesgo de Trabajo: Son los Accidentes y Enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo de trabajo.

R1-P01-ECD: Lista Maestra de Distribución de Documentos.

R2-P01-ECD: Lista Maestra de Control de Documentos Internos.

R1-P02-ECR: Lista Maestra de Control de Registro.

R1-P03-GDG: Plan Anual de Acción.

R2-P03-GDG: Programa Anual de Inversión.

R3-P03-GDG: Informe de Revisión del SGI.

R2-P04-CPC: Minuta.

R1-P05-GAI: Programa Anual de Auditorias.

R2-P05-GAI: Plan de Auditoria.

R3-P05-GAI: Informe de Auditoría.

R1-P06-SMA: Programa anual de Seguimiento y Medición.

R2-P06-SMA: Encuesta de Satisfacción.

R1-P09-GRH: Organigrama.

R2-P09-GRH: Perfil de Puesto.

R6-P09-GRH: Programa de Evaluación del Desempeño.

R7-P09-GRH: Evaluación del Desempeño.

R5-P09-GRH: Programa Anual de Capacitación.

R2-P10-MCE: Programa Anual de Mantenimiento.

R1-P11-COM: Evaluación del Proveedor.

R2-P11-COM: Reporte de Evaluación al Proveedores.

R3-P11-COM: Orden de Compra.

R2-P13-AIA: Programa Anual de Gestión.

R1-P16-IRE: Plan de Respuesta a Emergencias.

R2-P16-IRE: Programa Anual de Simulacro

R1-P17-RLA: Matriz de Requisitos Legales y otros Aplicables.

R2-P17-RLA: Reporte de Evaluación del Cumplimiento de los Requisitos.

S

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos; incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Seguridad en el Trabajo: Es el conjunto de acciones que permiten localizar y evaluar los riesgos y establecer las medidas para prevenir los accidentes de trabajo.

Simulacro: Acción que se realiza imitando un suceso real para tomar las medidas necesarias de seguridad en caso de que ocurra realmente.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión: Sistema que establece la política, los objetivos y el método para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización puede incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

Sistema de Gestión Integrado (SGI): Conjunto de elementos referentes a Calidad, seguridad ocupacional y medio ambiente integrada en un sistema de Gestión.

Sistema de permiso para trabajo. Mecanismo establecido por PEP, para proporcionar instrucciones escritas y autorizar al personal a realizar trabajos con riesgo potencial, a través de permisos.

STPS: Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

Subcontratación: Contrato que una empresa hace a otra para que realice determinados servicios, asignados originalmente a la primera.

T

Toxicidad: La propiedad de una sustancia o mezcla de sustancias de provocar efectos adversos en la salud o en los ecosistemas.

Toxicidad Ambiental: La característica de una sustancia o mezcla de sustancias que ocasiona un desequilibrio ecológico.

Tratamiento del riesgo: Procesar para modificar el riesgo.

Nota 1: El tratamiento del riesgo puede incluir:

- Evitar el riesgo al decidir no iniciar o continuar con la actividad que da lugar al riesgo;

- La eliminación de la fuente de riesgo;

- Cambio de la probabilidad o de las consecuencias;

- Compartir el riesgo con otro partido o partidos [incluidos los contratos y financiación de riesgos].

- La conservación de los riesgos por decisión informada.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. La trazabilidad del producto puede estar relacionada con el origen de los materiales y las partes; la historia del procesamiento y; la distribución y localización del producto después de su entrega.

U

Usuario: persona que utiliza el servicio automovilístico o persona que se encuentra dentro del vehículo, con conocimiento del conductor.

V

Vale de Salida: Formato en el cual se registra los materiales o insumos de salidas del almacén para su control previo.

Validación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

Vigencia de cotización: periodo de tiempo durante la cual tiene validez los precios de los materiales de las cotizaciones.

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN.

1.1 ANTECEDENTES.

Debido a las exigencias que impone el sistema de gestión, las organizaciones suelen ver que los actores de la alta dirección se involucran más en el sistema de gestión. La alta dirección tiene la obligación de participar en el diseño de la política y de los objetivos y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan los objetivos, establecer nuevas metas y lograr un progreso continuo.

El aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación y de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo. Los gerentes reciben menos llamadas por problemas durante las noches ya que los empleados cuentan con más información para resolverlos por sí mismos.

El grado de satisfacción cliente aumenta debido a que los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La empresa toma consciencia de la importancia de la opinión de sus clientes, de los requisitos cliente, los cuales analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se adaptan de acuerdo a esta información y la organización se vuelve más centrada en el cliente.

La Empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V. se creó con la finalidad de satisfacer las necesidades de todo tipo de uniformes para los sectores industriales, escolares, ropa casual, comercialización de equipos y accesorios para la industria del petróleo y gas, como lo son: protección para la cabeza, respiratoria, ocular y facial, del oído, ropa para el mal tiempo, equipos anti caídas, señalización vial, guantes textiles, de piel y calzado de protección.

Dentro de sus diferentes procesos de comercialización las principales razones o puntos en los que deber de centrar sus esfuerzos son bajo los siguientes conceptos:

Enfocarse en el cliente. La mayor parte El foco de las certificaciones o "sellos de calidad" está en la satisfacción del cliente; la mejora de la imagen empresarial es un beneficio adicional. De las normas de calidad hacen hincapié en los aspectos necesarios en un negocio para la satisfacción de sus clientes. En el día a día la empresa es fácil perder ese foco y quedarse en procesos o aspectos internos que no agregan valor al destinatario final.

Competir en el mercado regional. Para acceder a ciertos mercados resulta imprescindible mostrar que se está cumpliendo con estándares de calidad, que pueden ser una exigencia de tus clientes o de su marco legal. Aun si no son obligatorias, algunas certificaciones pueden agregar puntos a tu competitividad.

Ganar la confianza del mercado escolar, como ventaja diferencial. La seguridad, calidad o especialidad de nuestros productos o servicios debe estar bien sustentada más allá de la comunicación. Una certificación me garantiza la ventaja diferencial teniendo bases sólidas y permanentes.

La empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., necesita encontrar nuevas oportunidades de negocio en diferentes mercados. La certificación puede acercar los servicios que presta la empresa a nichos o segmentos de consumidores, que eligen sus compras sobre la base de requisitos particulares que solo quedan garantizados a través de una certificación.

Con el aseguramiento de la eficacia y eficiencia de los procesos, la mayoría de las certificaciones tienen un impacto en el interior de las organizaciones, ya que, por un lado obligan a pensar en las mejores formas de alcanzar objetivos antes de certificar, y por otro a actuar de manera previsible luego, basando las decisiones en información cierta. Por otra parte, las auditorías externas regulares que implican la mayoría de las certificaciones alientan a mantener el equipo de trabajo comprometido con el cumplimiento de las normas que se implementaron. Así, las certificaciones resultan para las pymes un paso importante hacia la profesionalización de la gestión mejorando la imagen general de las empresas.

Las certificaciones de calidad agregan un halo de mejora a todo el negocio en su conjunto ya que se percibe en general como valioso el que la empresa se preocupe por dar a conocer su calidad y abra las puertas a mostrar cómo trabaja ante organismos de certificación externa.

Debido a las exigencias que impone un sistema de gestión, las organizaciones suelen ver que los actores de la alta dirección se involucran más en el sistema de gestión ya que la alta dirección tiene la obligación de participar en el diseño de la política y de los objetivos y tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan los objetivos, establecer nuevas metas y lograr un progreso continuo.

El aumento de la productividad se alcanza tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora de los procesos que se producen durante su implementación, así como también de la mejora en la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación y de un control de los procesos, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo. Los gerentes reciben menos llamadas por problemas durante las noches ya que los empleados cuentan con más información para resolverlos por sí mismos.

El grado de satisfacción del cliente aumenta debido a que los objetivos que se establecen toman en cuenta sus necesidades. La empresa toma consciencia de la importancia de la opinión de sus clientes, de los requisitos cliente, los cuales analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Los objetivos se adaptan de acuerdo a esta información y la organización se vuelve más centrada en el cliente.

Es evidente que la globalización es el motor que impulsa a las organizaciones mundiales a esforzarse por exceder las expectativas de sus clientes, para con ello lograr la competitividad y reconocimiento necesario; por lo que la International Standard Organization (ISO) inició un largo trabajo para desarrollar un conjunto de normas, las cuales pretenden obtener clientes más satisfechos y una empresa más productiva.

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) tienen sus orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926 - 1939) y en el Comité Coordinador de las Naciones Unidas para la Normalización (UNSCC, 1943-1946), quiénes en octubre de 1946, en Londres, acordaron conjuntamente con representantes de veinticinco países la creación de esta organización, que con sede en Ginebra, Suiza, se encargaría de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas, incluyendo la conformidad de los status para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes ya que ellos necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y generalmente se denomina requisitos del cliente. Por lo que contar con un sistema de gestión integrado basado en normas internacionales referentes a calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, es hoy en día, una prioridad para aquellas empresas que desean ser competitivas y generar confianza a sus clientes.

La sociedad y los consumidores se dirigen cada vez más a la tolerancia cero con relación al riesgo. Los reguladores e instituciones están respondiendo con regulaciones más estrictas y completas, con requisitos de informe más detallados. Como resultado, las empresas se ven obligadas a adaptarse a la nueva realidad, donde el cumplimiento legal y normativo se ha convertido en el estándar mínimo.

En la actualidad, las empresas se desempeñan en un entorno de mercado globalizado, en el cual la competitividad es medida más allá de la calidad y de la productividad, trascendiendo al desarrollo y protección de su personal, infraestructura y activos operacionales, sin afectar el medio ambiente, los recursos naturales y las comunidades del entorno de la empresa.

Las actividades que aumentan la productividad o la calidad, pueden repercutir negativamente en la seguridad o el medio ambiente y viceversa. De este modo, la

opción más favorable es que la organización procure encontrar las alternativas posibles para garantizar la seguridad y la protección del medio ambiente aumentando a la vez la productividad y la calidad mediante una gestión integrada.

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

La separación entre los diversos sistemas de gestión SGC (Sistema de Gestión de la Calidad), SGA (Sistema de Gestión Ambiental – ISO 14000) y SGSSO (Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional - OHSAS 18000) ocasiona dificultades y duplicidad de esfuerzo, por lo que el planteo actual se orienta a la integración de estos sistemas como un modo de disminuir los costos y simplificar las actuaciones, a partir de la generación de sinergias y la eliminación de la confusión y la suboptimización de las operaciones.

Existen muchas similitudes entre los conceptos de gestión de la calidad, gestión medioambiental y gestión de la prevención de riesgos laborales, ya que los principios de una buena gestión son los mismos, así como sus implantaciones 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 que la calidad es responsabilidad 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.

Aun así, a pesar de los diferentes orígenes y desarrollos, estas funciones cuentan con una filosofía común basada en la gestión.

Además, cualquier falla en una operación de tipo industrial puede tener efectos en la calidad del producto, pero a la vez puede tenerlos en la seguridad y la salud de los trabajadores, y repercutir en el medio ambiente.

Si la organización se entiende como un conjunto de procesos, la gestión de la organización equivale a la gestión de todos los procesos que en ella tienen lugar. Deben ser administrados para conseguir la máxima eficacia y eficiencia empresarial, en la medida en que se consideren las distintas variables de cada proceso (materiales, vehículos, personal, forma de trabajar, medio ambiente y condiciones de trabajo) y se gestionen de la mejor forma, se estará optimizando su funcionamiento.

Por lo que es una prioridad el diseñar e implementar una metodología de gestión integrada para los sistemas de calidad, medio ambiente y seguridad distinguiendo elementos comunes y particulares de los sistemas de gestión de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, se ha transformado en un sello de efectividad innegable.

En virtud de que no existe una norma aplicable específicamente para implementar los SGI (Sistema de Gestión Integrado), hay numerosos modelos o fórmulas procedentes principalmente del mundo empresarial, concretamente de empresas consultoras, que consisten en integrar los principios que rigen la calidad y la mejora continua en un concepto más amplio enfocado a minimizar el riesgo laboral y los efectos sobre el medio ambiente.

Al mismo tiempo hay que considerar que sí existe una correspondencia entre las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, lo que favorece notablemente su integración e implementación conjunta.

Al implementar la norma ISO 9001, la organización demuestra su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente cumpliendo o superándolos y evalúa la capacidad de hacerlo por partes internas o externas. Es genérica y es aplicable a todo tipo y tamaño de empresa.

La norma ISO 14001 especifica un proceso para controlar y mejorar el rendimiento ambiental de una compañía, ya que su alcance abarca procesos, actividades y productos o servicios, para que estos sean válidos, deben estar documentados mostrando que existe una relación con un sistema de gestión y la normatividad.

La norma OHSAS 18001 establece las herramientas necesarias para implantar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando la habilidad a una organización para formular una política y objetivos específicos asociados al tema, se deben considerar los requisitos legales y la información sobre los riesgos de su actividad.

Es importante mencionar que para llevar a cabo la "Implementación de un Sistema de Gestión Integrado para la Certificación" en Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., requiere más que educación en la norma, es necesario hacer un proceso de sensibilización que involucre a todos los actores de la empresa, entendiendo la sensibilización no como una fase académica del proceso o como un marco conceptual, la sensibilización debe ser más que eso, debe ser un proceso de facilitación y de concientización hacia el cambio, el cual aportará elementos que creen un ambiente favorable para el nuevo sistema de calidad en la empresa.

La Implementación y certificación de un sistema de gestión integrado en Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., puede ser una alternativa que garantice la seguridad laboral y la protección del ambiente, aumentando a su vez la productividad y la calidad para satisfacer las expectativas de todos sus clientes.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

La creación de procedimientos para llevar a cabo la implementación de un Sistema de Gestión Integrado permitirá a la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. De C.V. Demostrar el compromiso hacia todas las partes interesadas en la misma y no solo hacia el cliente. Pues un SGI cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación para el cuidado al medio ambiente y de seguridad y salud en el trabajo.

El llevar a cabo actividades para coordinar, dirigir y controlar el Sistema de Gestión Integrado se justifica como una forma de obtener ventajas competitivas frente a otras empresas del mismo sector, ya que a la hora de seguir ciertas normas o pautas de trabajo, la empresa trabajará de forma más eficiente, obteniendo un mayor rendimiento en todas sus actividades.

Por ello estas actividades deben de coordinarse correctamente y relativas a la calidad para que la organización requiera en todos los aspectos comerciales o que se involucren en la dirección y control, donde generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Esta metodología nos asegura que tanto la operación como el control de los procesos son efectuados de manera eficaz y que se logra por medio de los documentos denominados procedimientos, en donde se describe el tipo y cantidad de recursos e información que son necesarios para operar y monitorear el desempeño de todos los procesos de interacción con los siguientes: la Dirección, la Gestión de los Recursos, los Recursos Humanos, la Administración y Finanzas, el de las Compras, la Comercialización, por la Prestación del Servicio, el cuidado al Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo y a la Medición, Análisis y Mejora Continua.

En donde la organización también es responsable de asegurar e identificar dentro del SGI, el control sobre cualquier proceso que haya elegido contratar externamente, que afecte la conformidad de los servicios, del medio ambiente y de la seguridad y salud en el trabajo; tanto con entidades externas como del mismo Cliente y con proveedores externos.

Estos procesos han sido debidamente clasificados de la siguiente manera:

- Procesos estratégicos, vinculados a las decisiones de la Alta Dirección.

- Procesos operacionales o claves, enfocados a la prestación de servicios.

- Procesos de soporte, que contribuyen al mejor funcionamiento de la Organización.

A través de esta guía sistematizada la organización podrá lograr metas y objetivos mediante una serie de estrategias, que incluye la optimización de todos los procesos, al implantar dicho sistema se estarán teniendo en cuenta todos los aspectos desde el aseguramiento de la calidad del producto e incremento de la satisfacción del cliente, cuidado del medio ambiente hasta el control de los Riesgos de Salud y Seguridad del personal. Por tanto la empresa Grupo Industrial SARO de Tabasco, S.A. de C.V., deberá de cumplir los requisitos establecidos en las Normas: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. De esta manera se estarán gestionando las tres disciplinas de forma simultánea, lo cual mejorará la imagen de la empresa, aumentando la confianza de los consumidores y por tanto el número de clientes.

En específico la empresa comercializadora Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V. ubicada en Villahermosa Tabasco, ha mostrado un gran interés para obtener certificaciones que le ayuden a ser proveedores confiables en la industria Energética, ya que el carecer de ellas les ocasiona pérdidas de tiempo y dinero por no contar con estándares de calidad, falta de organización en la documentación presentada al cliente, falta de control de sus recursos, escasez de una planeación estratégica y falta de proyección a futuro; es por eso que la Alta Gerencia decide llevar a cabo una

implementación de un "Sistema de Gestión Integrado", utilizando las herramientas necesarias para cubrir estas carencias, lo que con ello será capaz de convertirse en un proveedor confiable; y así poder cubrir las exigencias de sus clientes nacionales e internacionales y ser reconocida por trabajar con altos estándares de calidad.

Muchas empresas locales no sacan el máximo provecho de sus sistemas de gestión porque en general son percibidos como un instrumento para mantener la estabilidad, en lugar de un medio para gestionar el cambio y la mejora, implantar y certificar un sistema de gestión es comunicar a las partes interesadas de su entorno, de su compromiso con la mejora continua en el ámbito de la calidad, el medioambiente y la seguridad. La validación externa ayuda a las empresas a mejorar constantemente sus estrategias, sus procesos operativos y la calidad del servicio y por lo tanto la elección de un organismo certificador adecuado garantiza una validación objetiva independiente de su sistema de gestión.

1.3 JUSTIFICACIÓN.

La creación de procedimientos para llevar a cabo la implementación de un Sistema de Gestión Integrado permitirá a la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. De C.V. Demostrar el compromiso hacia todas las partes interesadas en la misma y no solo hacia el cliente. Pues un SGI cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación para el cuidado al medio ambiente y de seguridad y salud en el trabajo.

El llevar a cabo actividades para coordinar, dirigir y controlar el Sistema de Gestión Integrado se justifica como una forma de obtener ventajas competitivas frente a otras empresas del mismo sector, ya que a la hora de seguir ciertas normas o pautas de trabajo, la empresa trabajará de forma más eficiente, obteniendo un mayor rendimiento en todas sus actividades.

Por ello estas actividades deben de coordinarse correctamente y relativas a la calidad para que la organización requiera en todos los aspectos comerciales o que se

involucren en la dirección y control, donde generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Esta metodología nos asegura que tanto la operación como el control de los procesos son efectuados de manera eficaz y que se logra por medio de los documentos denominados procedimientos, en donde se describe el tipo y cantidad de recursos e información que son necesarios para operar y monitorear el desempeño de todos los procesos de interacción con los siguientes: la Dirección, la Gestión de los Recursos, los Recursos Humanos, la Administración y Finanzas, el de las Compras, la Comercialización, por la Prestación del Servicio, el cuidado al Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo y a la Medición, Análisis y Mejora Continua.

En donde la organización también es responsable de asegurar e identificar dentro del SGI, el control sobre cualquier proceso que haya elegido contratar externamente, que afecte la conformidad de los servicios, del medio ambiente y de la seguridad y salud en el trabajo; tanto con entidades externas como del mismo Cliente y con proveedores externos.

Estos procesos han sido debidamente clasificados de la siguiente manera:

- Procesos estratégicos, vinculados a las decisiones de la Alta Dirección.

- Procesos operacionales o claves, enfocados a la prestación de servicios.

- Procesos de soporte, que contribuyen al mejor funcionamiento de la Organización.

A través de esta guía sistematizada la organización podrá lograr metas y objetivos mediante una serie de estrategias, que incluye la optimización de todos los procesos, al implantar dicho sistema se estarán teniendo en cuenta todos los aspectos desde el aseguramiento de la calidad del producto e incremento de la satisfacción del cliente,

cuidado del medio ambiente hasta el control de los Riesgos de Salud y Seguridad del personal. Por tanto la empresa Grupo Industrial SARO de Tabasco, S.A. de C.V., deberá de cumplir los requisitos establecidos en las Normas: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. De esta manera se estarán gestionando las tres disciplinas de forma simultánea, lo cual mejorará la imagen de la empresa, aumentando la confianza de los consumidores y por tanto el número de clientes.

En específico la empresa comercializadora Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., ubicada en Villahermosa Tabasco, ha mostrado un gran interés para obtener certificaciones que le ayuden a ser proveedores confiables en la industria Energética, ya que el carecer de ellas les ocasiona pérdidas de tiempo y dinero por no contar con estándares de calidad, falta de organización en la documentación presentada al cliente, falta de control de sus recursos, escasez de una planeación estratégica y falta de proyección a futuro; es por eso que la Alta Gerencia decide llevar a cabo una implementación de un "Sistema de Gestión Integrado", utilizando las herramientas necesarias para cubrir estas carencias, lo que con ello será capaz de convertirse en un proveedor confiable; y así poder cubrir las exigencias de sus clientes nacionales e internacionales y ser reconocida por trabajar con altos estándares de calidad.

Muchas empresas locales no sacan el máximo provecho de sus sistemas de gestión porque en general son percibidos como un instrumento para mantener la estabilidad, en lugar de un medio para gestionar el cambio y la mejora, implantar y certificar un sistema de gestión es comunicar a las partes interesadas de su entorno, de su compromiso con la mejora continua en el ámbito de la calidad, el medioambiente y la seguridad. La validación externa ayuda a las empresas a mejorar constantemente sus estrategias, sus procesos operativos y la calidad del servicio y por lo tanto la elección de un organismo certificador adecuado garantiza una validación objetiva independiente de su sistema de gestión.

1.4 OBJETIVO GENERAL.

La elaboración de procedimientos en donde se identifiquen los procesos estratégicos, operacionales y de soporte para llevar a cabo la implementación del Sistema de

Gestión integrado en donde a la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., le permita en el corto plazo, dar cumplimiento a los requisitos establecidos en las normas: Gestión de la Calidad, con base en ISO 9001, Gestión Ambiental, con base en ISO 14001 y Seguridad y Salud en el trabajo, con base en OHSAS 18001.

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Elaboración de procedimientos, planes, programas e instructivos.

Realizar una matriz con el plan estratégico de la empresa.

Diseñar una política integral, con objetivos y bajo la normatividad establecida.

Controlar los registros y anexos de la documentación del sistema.

Establecer un esquema que presente los requisitos de las tres normas en uno solo para aplicarlo a la organización.

Elaborar el manual de gestión integrado.

1.6 HIPÓTESIS.

Si la empresa Grupo Industrial SARO de Tabasco, S.A. de C.V realiza una correcta implementación y certificación de un sistema de gestión integrado sobre las Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, podrá ser más eficiente, productiva y competitiva. Esto conducirá también a eliminar las deficiencias en el funcionamiento interno de la empresa logrando así, reposicionar a la empresa en el mercado.

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO.

2.1 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

Un sistema de gestión integrado supone la combinación de varios sistemas con el fin de reducir documentación, facilitar la gestión y disminuir costos para la empresa en nuestro país. No es un sistema obligatorio por ley. Las empresas lo adquieren de modo opcional debido a sus ventajas. Es una realidad y una tendencia en las empresas actuales. (Zaldívar:, 2009)

2.1.1 ¿Por qué implantar un Sistema de Gestión Integrado?

Son numerosas las ventajas que aporta la integración de los diferentes sistemas de gestión de una empresa, entre las más importantes podemos mencionar: mejorar la eficiencia, utilizar mejor los recursos, se identifican objetivos comunes y es económicamente rentable para la empresa. Estas ventajas siempre deben ser mayores que las desventajas.

2.1.2 ¿Cómo implantar un Sistema de Gestión Integrado?

Un Sistema de Gestión integrado se consigue uniendo las partes comunes e incluyendo referencias cruzadas e interrelaciones entre los elementos específicos no comunes. La unión de las partes comunes de los sistemas a integrar permite realizar posteriormente de forma conjunta su certificación al ser equivalentes los requisitos de las normas que han sido integradas. La documentación generada se basará en un manual integrado, procedimientos.

Comunes y otros específicos y registros. La norma utilizada como guía para la integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo es la Norma UNE 66177:2005.

2.1.3 Ventajas de implantar un Sistema de Gestión Integrado.

Unir los sistemas en uno Integrado, es la tendencia empresarial actual, dadas las numerosas ventajas que aporta a la empresa:

- Facilitar la gestión.
- Permite la unificación de responsabilidades y criterios.
- Proporciona mayor coherencia en el sistema y un ahorro en cuanto a recursos humanos.
- Mejora la eficiencia.
- Evita repeticiones en formación y comunicación.
- Permite acceder más fácilmente a la información.
- Utiliza mejor los recursos.
- Reduce el tiempo de respuesta.
- Identifica los objetivos comunes.
- Permite el desarrollo de la sinergia utilizando el mismo marco organizativo.
- Proporciona a la empresa una visión global de la organización.
- Posibilita un sistema más fácil de manejar, desarrollar y mantener. Es decir, un sistema único.

- Permite poseer a la empresa un único responsable del Sistema Integrado de Gestión, encargado de coordinar la implantación y el mantenimiento. (Sánchez, 2009).

- Al ser un único certificado para los tres sistemas de gestión, el registro de empresa certificada en las tres áreas de gestión se conseguiría más rápidamente.

- Solapa las diferentes auditorías.

- La certificación de cada nueva área es más sencilla al tener en cuenta únicamente los aspectos específicos.

2.1.4 Reducción de documentación y registros.

- Posibilita la no repetición de procedimientos o registros, al integrar en un solo sistema elementos comunes.

- Disminuye el tiempo.

- Disminuye la burocracia.

- Reduce los trabajos administrativos.

- Disminuye auditorías, a una única auditoría.

- Posibilita tener un único equipo auditor polivalente y por lo tanto optimiza los tiempos dedicados a las auditorías de implantación, al seguimiento y revisión, debido a que se realizarían de forma simultánea.

- Posibilita la transparencia, facilidad de manejo y reducción de costes de mantenimiento, al ser única la documentación necesaria.

2.1.5 Reducción de los costos de implementación, certificación y mantenimiento.

- Optimiza los costos de implantación.

- Disminuye el costo de certificación. De otro modo la certificación de los tres sistemas de gestión considerados independientemente sería mucho más elevado.

- Se reducen los costos que para una organización supone la preparación de auditorías de implantación, seguimiento.

2.1.6 Herramienta de la competitividad empresarial.

- Es un paso previo a la excelencia empresarial por los compromisos de la dirección, el desarrollo de políticas y estrategias integradas y otras iniciativas enfocadas a la mejora continua de la organización, y al cumplimiento de los principios de la gestión de calidad total.

- Facilita la incorporación de otros sistemas normalizados.

- La competitividad empresarial es ya considerado como "requisito de mercado". Cada vez más los contratistas principales exigen a sus subcontratistas que al menos tengan el Certificado ISO 9000.

- Refuerza la cultura de Calidad Total.

- Mejora de las relaciones con la Administración: sobre todo en el caso donde el autocontrol y transparencia que ejerce la organización sobre sí misma, supone un incremento de la confianza de la Administración competente.

- Sensibilización por parte de los poderes públicos, que además fomentan estos sistemas al ser garantía de cumplimiento con la legislación vigente,

por ser un requisito para la implantación del sistema y la obtención del correspondiente certificado.

- Mejora la imagen de la empresa

2.2 DEFINICIÓN DE ISO.

Es la Organización Internacional para la Estandarización, que regula una serie de normas para fabricación, comercio y comunicación, en todas las ramas industriales.

Se conoce por ISO tanto a la Organización como a las normas establecidas por la misma para estandarizar los procesos de producción y control en empresas y organizaciones internacionales.

La Organización Internacional para la Estandarización o ISO (que en griego significa "igual") fue creada en 1947, luego de la Segunda Guerra Mundial y se convirtió en un organismo dedicado a promover el desarrollo de normas y regulaciones internacionales para la fabricación de todos los productos, exceptuando los que pertenecen a la rama de la eléctrica y la electrónica. Así, se garantiza calidad y seguridad en todos los productos, a la vez que se respetan criterios de protección ambiental.

Actualmente, se trata de una red de instituciones en 157 países, que funciona centralmente en Ginebra, Suiza. Esta sede de coordinación internacional tiene tanto delegaciones de gobierno como de otras entidades afines. A pesar de su alta incidencia a nivel mundial, la participación de estas normas es voluntaria, ya que la ISO no posee autoridad para imponer sus regulaciones.

Las normas ISO atienden a distintos aspectos de la producción y el comercio, pero entre algunas de ellas se encuentran las que regulan la medida del papel, el nombre de las lenguas, las citas bibliográficas, códigos de países y de divisas, representación del tiempo y la fecha, sistemas de gestión de calidad, lenguajes de programación C y BASIC, ciclo de vida del software, requisitos respecto de competencia en laboratorios

de ensayo y calibración, documentos en archivos PDF, garantías de fallos en CD-ROM, sistemas de gestión de seguridad de la información, y muchas otras.

Estas normas están tan difundidas que podemos hallarlas en prácticamente todos los aspectos de la vida cotidiana, protegiendo al consumidor y usuario de productos y servicios. (Bembibre, 2009).

2.3 NORMA ISO 9001:2000.

2.3.1 Objeto y Aplicación.

Esta Norma Internacional especifica los requerimientos para un sistema de Gestión de calidad donde una organización:

a) Necesita demostrar su aptitud para proveer consistentemente productos que cumplan los requerimientos del cliente y de regulaciones aplicables y,

b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema incluyendo los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Todos los requerimientos especificados en esta Norma Internacional son genéricos y aplicables a todas las organizaciones, independientemente del tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

2.3.2 Principios básicos de la Norma.

1. Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

3. Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades seas usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistemas para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua: la mejora continúa del desempeño global de la organización, debe ser un objetivo permanente de esta.

7. Enfoque basado en la toma de decisiones: decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y en la información previa.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (ISTEEC, 2007).

2.4 NORMA ISO 14001:2000.

2.4.1 Objeto y Aplicación.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la

organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos. Se aplica a aquellos aspectos ambientales que la organización identifica que puede controlar y a aquellos sobre los que la organización puede tener influencia. No establece por sí misma criterios de desempeño ambiental específicos.

Esta Norma Internacional se aplica a cualquier organización que desee:

a) establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión ambiental;

b) asegurarse de su conformidad con su política ambiental establecida;

c) demostrar la conformidad con esta Norma Internacional por:

1) la realización de una autoevaluación y auto declaración, o

2) la búsqueda de confirmación de dicha conformidad por las partes interesadas en la organización, tales como clientes; o

3) la búsqueda de confirmación de su auto declaración por una parte externa a la organización; o

4) la búsqueda de la certificación/registro de su sistema de gestión ambiental por una parte externa a la organización.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional tienen como fin su incorporación a cualquier sistema de gestión ambiental. Su grado de aplicación depende de factores tales como la política ambiental de la organización, la naturaleza de sus actividades, productos y servicios y la localización donde y las condiciones en las cuales opera. (ISO, 2005).

2.5 OHSAS 18001:2007.

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.

2.5.1 Objeto y Aplicación.

La Norma OHSAS cubre la gestión de S&SO y tiene el propósito de proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión de S&SO efectivo que se pueda integrar con otros requisitos de gestión y ayude a las organizaciones a alcanzar sus objetivos económicos y de S&SO. Esta Norma, como otras normas internacionales, no tienen la intención de ser utilizados para crear barreras comerciales arancelarias o para aumentar o cambiar las obligaciones legales de una organización.

La Norma OHSAS especifica los requisitos para un sistema de gestión de S&SO para permitir a una organización desarrollar e implementar la política y los objetivos, que estén asociados con los requisitos legales y la información acerca de los riesgos de S&SO.

Tiene el propósito de aplicarse a todo tipo y tamaño de organizaciones y ajustarse a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales.

Esta Norma OHSAS se aplica a cualquier organización que desee:

a) establecer un sistema de gestión de S&SO para eliminar o para reducir los riesgos al personal y otras partes interesadas que podrían estar expuestos a los peligros de S&SO asociados a sus actividades;

b) implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión S&SO;

c) asegurar el cumplimiento con su política de S&SO;

d) demostrar conformidad con la Norma OHSAS por:

1) la realización de una auto-evaluación y auto-declaración,

2) la búsqueda de confirmación de dicha conformidad por las partes interesadas en la organización, tales como clientes,

3) la búsqueda de confirmación de su auto-declaración por una parte externa a la organización,

4) la búsqueda de certificación/registro de su sistema de gestión de S&SO por una parte externa a la organización.

CAPÍTULO 3 PROCEDIMIENTOS.

Los "Procedimientos Mandatorios" que exigen las normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2000 y OSHAS 18001:2007, deben estar debidamente documentados, los mismos que se detallan a continuación:

NORMA ISO 9001:200

Control de Documentos

Control de Registros

Auditorías Internas

Control de Producto No Conforme

Acciones Correctivas

Acciones Preventivas.

NORMA ISO 14001:200

Control de Documentos

Control de Registros

Auditorías Internas

Acciones Correctivas

Acciones Preventivas.

NORMA OSHAS 18001:2007

Control de Documentos

Control de Registros

Auditorías Internas

Acciones Correctivas

Acciones Preventivas.

3.1 PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN.

Como empresa afiliada a la Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA) y por invitación del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) mediante la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo (SDET) del Gobierno del Estado de Tabasco, le hacen llegar a la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V. una cordial invitación como empresa proveedora tabasqueña y relacionada comercialmente con las diferentes actividades de suministros dentro de la industria energética para participar en un sorteo mediante el cual se elegirán a 40 empresas beneficiarias del programa para la Certificación de Sistemas de Gestión Integrada (SGI) para el fortalecimiento y desarrollo empresarial, ya que dicho programa está relacionado con las acciones inmediatas dentro del Programa de Reactivación Económica y Desarrollo Productivo para los estados de Campeche y Tabasco durante el primer semestre del año 2017.

Por lo tanto la empresa comienza a realizar varias actividades de gestión con la CANACINTRA, para la búsqueda de los apoyos del Fondo Nacional del Emprendedor del Instituto Nacional del Emprendedor y de los subsidios que se manejan en el Programa para la Productividad y Competitividad Industrial (PPCI) de la Secretaría de Economía a los cuales mencionamos se realizaron los siguientes pasos:

Paso 1: Carta Intención de beneficios.

En relación con el anuncio realizado el paso 20 de Mayo del 2016 por el Maestro Enrique Jacob Rocha quien fungió como Presidente del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), en donde se mencionó que se tomarían acciones necesarias para la reactivación económica de los estados de Campeche y Tabasco se presente una solicitud a través de una Carta Intención por parte del representante legal de la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., para recibir dicho beneficio y comprometiéndose a los siguientes puntos:

- Iniciar y concluir satisfactoriamente el proceso de certificación, que nos permita obtener el certificado correspondiente.

- Dar las facilidades necesarias al grupo de capacitadores y consultores para que se cumpla con el programa de trabajo respectivo.

- Realizar la aportación económica complementaria que me corresponde, para lo cual solicitaría que el pago total se realice en 4 pagos parciales, para mayor facilidad.

Se Reitera la voluntad de los trabajadores que serán asignados y sobre todo la entera disposición para participar en dicho programa, quedando en la espera de las indicaciones por parte del INADEM de la Secretaria de Economía y el CCE Nacional.

Paso 2: Recepción del Personal de la Secretaria de Economía y Clúster Energético.

Posterior al envío de la Carta Intención se recibe el pasado 28 de Noviembre del 2016 en la oficina administrativa de la empresa Saro al personal que forma parte de la Secretaria de Economía, el Clúster Energético del Sureste y Golfo de México y a la empresa que llevara a cabo la Consultoría como lo es Altopetrum & General Oil de México, S.A. de C.V., para lo relacionado a las diferentes inspecciones físicas a realizarse dentro de las instalaciones de ventas y almacén, pero sobre todo a la

orientación del llenado de un formato en donde se pudo expresar las necesidades de la empresa para ser más competitiva y productiva realizando las descripciones de las condiciones en las cuales operaba la empresa en ese momento.

Paso 3: Carta Compromiso con el Clúster Energético.

Después de que el personal realizara la inspección en las instalaciones de la empresa Saro, nos hacen llegar un correo electrónico el día 29 de Noviembre del 2016, en donde resultamos ser una empresa beneficiaria del sector textil para el proyecto del Programa para la Productividad y Competitividad Industrial (PPCI) Canacintra Tabasco.

Por lo tanto con relación con el proyecto para la Certificación de Sistemas de Gestión Integral (SGI) que dentro del Programa de Reactivación Económica para los estados de Campeche y Tabasco que se viene impulsando desde hace varios meses, la empresa y el personal de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V. manifiesta el interés de participar en dicho proyecto, además de reiterar el compromiso de cumplir con lo siguiente:

- Iniciar y concluir satisfactoriamente el proceso de certificación, que nos permita obtener los certificados correspondientes.

- Dar las facilidades necesarias al equipo de capacitadores y consultores para que se cumpla en tiempo y forma con el programa de trabajo respectivo.

- Realizar la aportación económica complementaria que nos corresponda, conforme al programa de pagos establecido.

- Realizar las inversiones necesarias para cumplir con los requisitos establecidos en las Normas Internacionales del Sistema de gestión.

Entonces al ser seleccionados con el beneficio de Certificación, la compañía reitera su voluntad y disposición a través de una Carta Compromiso para cumplir con los

acuerdos establecido en el programa de trabajo que será asignado por el supervisor del proyecto el Ing. Sergio M. Narváez Jiménez, presentando los requisitos solicitados sellados en hoja membretada y firmados, a los cuales se mencionan son los siguientes:

- Acta constitutiva
- Poder Representante legal
- IFE
- Comprobante Domiciliario
- Pagos de impuestos al corriente
- R.F.C.
- Designación de personal
- Carta Compromiso

Paso 4: Designación del Personal de la empresa para la Capacitación.

Una vez recibido el horario y lugar en donde se llevara a cabo la Capacitación e Introducción al Sistema de Gestión Integral para los días viernes 2 y sábado 3 de Diciembre del 2016, la empresa procede a dirigir una Carta hacia el Clúster Energético del Sureste y el Golfo de México para la Designación del Personal de la empresa que participara en relación al proyecto SGI, a lo cual nombramos que los participantes fueron los siguientes:

- Lic. José Rafael Somellera Romero, quien es el Gerente y Representante Legal de la empresa.

- Sra. Ivoenn K. Tosca Castillo, funge como Asistente Administrativo y realiza funciones de Cobranza en la compañía.

- Sr. Rafael Pérez González, quien realiza laboras de Prospección y Ventas en la zona del sureste.

Paso 5: Etapa de Capacitación.

En este proceso el personal designado realiza su participación de 8 sesiones de Capacitación durante el mes de Noviembre 2016 a Enero del 2017 en el Hotel Maya Tabasco ubicado en el Boulevard Adolfo Ruiz Cortines #907 Colonia Centro de la ciudad de Villahermosa, en donde se hacen presentes en las pláticas realizadas por el Ing. Manuel Bracho Ramírez quien es Consultor experto y Profesor por parte de la Universidad Autónoma de Guadalajara teniendo una duración de 152 horas bajo los siguientes módulos:

- Módulo I. Análisis e interpretación de los Sistemas de Gestión y Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Módulo II. Liderazgo.

- Módulo III. Planeación Estratégica.

- Módulo IV. Análisis gestión de riesgo.

- Módulo V. Desarrollo de competencia laboral.

- Módulo VI. Evaluación del desempeño.

- Módulo VII. Herramientas para eficientar Sistemas de Gestión Integrado.

- Módulo VIII. Formación de auditores internos.

Por ser una empresa apoyada por el Fondo Nacional del Emprendedor del INADEM de la Secretaria de Economía a través del proyecto FNE-160623-C-ES-00255088 del Programa Integral para Mejorar la Competitividad de Empresas Energéticas del Sureste con la Implementación y Certificación de Sistemas de Gestión Integrada, en el marco del Programa de Reactivación Económica y Desarrollo Productivo para Campeche y Tabasco, en donde fueron recibidas las Constancias el pasado martes 28 de marzo del 2017 en las mismas instalaciones del curso y haciendo del conocimiento por parte del Consejo Coordinador Empresarial a todas las empresas participantes que con esto se cuenta con un avance de más del 50% en el proceso de consultorías recibiendo un subsidio por el 90% equivalente a $450,000.00 pesos pagando así solamente el 10% restante de $50,000.00 pesos al mismo consejo.

Paso 6: Etapa de Consultoría.

Durante esta etapa se recibió al Ing. Jairo Cruz Jiménez quien formo parte del equipo de consultores de la empresa Altopetrum & General Oil de México S.A. de C.V., para poder apoyar con los servicios de integración para la base documental del Sistema de Gestión Integrado. La cual consistió en el acompañamiento para la realización de los procedimientos acorde al funcionamiento de la empresa, llevando a cabo un control de documentos, formatos y registros.

A partir del miércoles 11 de Enero al miércoles 3 de mayo del 2017 dentro de las instalaciones de la empresa se fueron fijadas las tareas y actividades correspondientes por el equipo designado por el proceso de establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del "Sistema de Gestión Integrado" para lograr la certificación en las Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, referentes a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, respectivamente con la documentación de las siguientes actividades para la elaboración de los procedimientos mencionados a continuación:

Elaboración de la política integral y su circular.

Documentar el compromiso de la dirección con el SGI (circular).

Designación del representante de la dirección (circular).

Elaboración de los objetivos del SGI (circular).

Elaboración del plan de acción de los objetivos y sus indicadores.

Elaboración del procedimiento de control de documentos.

Elaboración del procedimiento de control de registros.

Elaboración del procedimiento de gestión de la dirección.

Elaboración del procedimiento de comunicación interna y externa.

Elaboración del procedimiento de auditoría interna.

Elaboración del programa y plan de auditoría.

Elaboración del procedimiento para el control de no conformidades.

Elaboración del procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

Elaboración del procedimiento de seguimiento, medición, análisis y mejora.

Elaboración del procedimiento de gestión de recursos humanos.

Revisión y actualización de organigrama.

Elaboración de matriz de responsabilidades (cargos desempeñados vs. procesos).

Elaboración de perfiles de puestos.

Elaboración del programa de capacitación y de evaluación del desempeño (circular).

Elaboración del procedimiento para el mantenimiento de infraestructura y calibración de equipos.

Elaboración del programa de calibración y mantenimiento preventivo.

Elaboración del procedimiento de recursos financieros / administración / facturación.

Elaboración del procedimiento de compras y contrataciones.

Elaboración del mapa de procesos.

Elaboración de la matriz de secuencia e interacción de procesos.

Elaboración de los procedimientos operativos.

Elaboración del procedimiento de identificación, evaluación y control de aspectos e impactos ambientales.

Elaboración del procedimiento de identificación, evaluación y control de peligros y riesgos.

Elaboración del procedimiento de identificación de requisitos legales y otros requisitos contractuales.

Elaboración del procedimiento de identificación y respuesta a situaciones de emergencia.

Elaboración del procedimiento de control y registro de incidentes y accidentes.

Elaboración del manual de gestión integrado.

Realización de auditoría interna.

Seguimiento de las no conformidades derivadas de la auditoría interna.

Revisión por la dirección.

Acompañamiento de la auditoria externa.

Paso 7: Auditoría Interna.

El Organismo Certificador de Sistemas de Gestión American Trust Register S.C. (ATR) estableció las fechas para la realización de sus Auditorías de Certificación, la cual consiste en 2 etapas; la primera de ellas es la revisión documental del Sistema de Gestión Integrado con base en los criterios de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 y la segunda etapa es la revisión de la ejecución de sus procesos, evaluación de sus instalaciones y revisión de las evidencias. Las cuales fueron realizadas a través de un Auditor Líder el Ing. Bogart Oscar Torres Castillo a través de los siguientes informes:

- Informe de auditoría de certificación etapa 1del Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2008 / NMX-CC-9001-IMNC-2008, ISO 14001:2004 / NMX-SAA-14001-IMNC-2004, OHSAS 18001:2007 / NMX-SAST-001-IMNC-2008 de Grupo Industrial SARO de Tabasco, S.A. de C.V.

Esta Auditoría se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., por parte del Auditor Líder y se puedo realizar únicamente con el personal encargado de su Sistema de Gestión. La revisión fue programada para pasado 5 de abril de 2017 y tendrá los siguientes objetivos:

a) Intercambiar información del Sistema de Gestión (SG) y de las ubicaciones, procesos, equipos, niveles de control establecidos, requisitos legales y reglamentarios, con el objetivo de determinar el estado de preparación para la Etapa 2.

b) Revisar la información documentada del SG.

c) Evaluar las condiciones específicas del sitio de la organización (cuando la Etapa 1 sea en Sitio o por Webex).

d) Revisar el estado del SG. y el grado de comprensión de los requisitos de la norma, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y funcionamiento significativos del mismo.

e) Evaluar si las auditorías internas y la revisión por la dirección se planifican y realizan, y si el nivel de implementación del SG. confirma que la organización está preparada para la Etapa 2.

f) Revisar la asignación de recursos para la Etapa 2.

g) Proporcionar un enfoque para la elaboración del Plan de Auditoría de Etapa 2.

En el tiempo de la Auditoría de Etapa 1 no se determinan horarios específicos para la revisión de la documentación mencionada, sin embargo la auditoría Etapa 1 comenzará a las 9:30 a.m., el tiempo estimado de duración de la revisión es de ocho horas, pudiéndose acortar o ampliar este tiempo estimado de acuerdo al avance en la revisión de la documentación. Al finalizar la Etapa 1 se entregó el Informe de Auditoría correspondiente y el Plan de Auditoria de Certificación Etapa 2 que fue programado para los días 6 y 7 de abril de 2017.

El alcance de la Auditoría aplica a la revisión de la documentación que la organización ha determinado para cumplir con los requisitos establecidos en la norma de referencia aplicable al SG que será auditado. A continuación se describe la documentación mínima que fue revisada durante la Etapa 1 y durante la Etapa 2:

Generales:

- Política de gestión.

- Procedimiento de Control de Documentos.

- Procedimiento de Control de Registros.

- Procedimiento de Auditoría interna.

- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

- Registros de la Revisión por la Dirección más reciente.

- Registros de la Auditoría Interna más reciente.

Informe de auditoría de certificación etapa 2 del Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2008 / NMX-CC-9001-IMNC-2008, ISO 14001:2004 / NMX-SAA-14001-IMNC-2004, OHSAS 18001:2007 / NMX-SAST-001-IMNC-2008 de Grupo Industrial SARO de Tabasco, S.A. de C.V.

A continuación se describe la documentación mínima que fue revisada durante la Etapa 1 y durante la Etapa 2:

Sistemas de Gestión de Calidad.

- Manual de Calidad en el que se identifique el Alcance y las Exclusiones (si es que existieran), Interacción de Procesos y los Procedimientos aplicables al SGC o su referencia.

- Procedimiento de Control de Producto No Conforme.

- Normatividad aplicable a la operación, producto/servicio.

- Sitios donde se llevan a cabo las actividades de realización del producto/servicio.

Sistemas de Gestión Ambiental.

- Procedimiento para determinar los aspectos ambientales y sus impactos relacionados.
- Procedimiento para determinación y acceso a los requisitos legales y otros así como la evaluación de su cumplimiento.
- Los controles operacionales establecidos.
- Procedimientos para preparación y respuesta ante emergencias.
- Procedimientos para el manejo de no conformidades.
- Objetivos, metas y programas de SGA.

Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

- Procedimiento para identificar los peligros y evaluar los riesgos.
- Procedimiento para determinación y acceso a los requisitos legales y otros así como la evaluación de su cumplimiento.
- Los controles operacionales establecidos.
- Procedimientos para preparación y respuesta ante emergencias.
- Procedimientos para el manejo de no conformidades.
- Objetivos, metas y programas de SST.

Plan de auditoría de certificación etapa 2 del Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2008 / NMX-CC-9001-IMNC-2008, ISO 14001:2004 / NMX-SAA-14001-IMNC-2004,

OHSAS 18001:2007 / NMX-SAST-001-IMNC-2008 de Grupo Industrial SARO de Tabasco, S.A. de C.V.

Durante la realización de la Auditoría de Etapa 1, se generó un Plan de auditoría de Certificación Etapa 2 en el cual fueron establecidos los horarios de revisión y se contemplaron los siguientes puntos a auditar durante esta segunda etapa:

- Seguimiento a los hallazgos detectados en Etapa 1.
- Entrevista con la Alta Dirección a fin de dar seguimiento a la Revisión por la Dirección.
- Entrevistas con los responsables de los diferentes procesos de la Organización.
- Revisión y evaluación de sus instalaciones para evidenciar el cumplimiento de las Normas de referencia.
- Revisión de la ejecución y control de los procesos.
- Entrevistas con el personal que lleva a cabo las actividades en los procesos de la Organización.
- Revisión de la evidencia que demuestre la conformidad de los procesos y productos o servicios.
- Revisión del conocimiento del personal con respecto a los elementos integrantes del SG y el grado de concientización con respecto a elementos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplimiento de la regulación con respecto a Producto, Medio ambiente y Seguridad y salud en el trabajo.
- Competencia del personal que realiza los trabajos de la Organización.

El tiempo de la Auditoría de la Etapa 2 fue establecido durante la realización de la etapa 1, en donde se establecieron los horarios específicos para la revisión de los procesos y elementos integrantes del Sistema de Gestión Integrado, estas revisiones comenzaron de acuerdo a los horarios laborales de su Organización y se tuvo un tiempo estimado de ocho horas por cada uno de los días de auditoría, pudiéndose acortar o ampliar este tiempo estimado de acuerdo al avance en la revisión de las evidencias de su SG. Esta revisión se llevó a cabo los días 6 y 7 de abril de 2017.

Paso 8: Certificación bajo las 3 Normas Internacionales.

Después de haberse llevado a cabo el proceso de auditoría de los procesos, áreas, actividades o elementos a auditar dentro de la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V. por parte del Organismo Certificador de Sistemas de Gestión American Trust Register S.C. (ATR), se hace constar que a través de una evaluación la empresa se encuentra conforme con 3 normas en las cuales se expiden los siguientes registros de certificación:

- NMX-CC-9001-IMNC-2008 (ISO 9001:2008).
- NMX-SDD-14001-IMNC-2004 (ISO 14001:2004).
- NMX-SAST-001-IMNC-2008 (BSI OHSAS 18001:2007).

Para lo que como alcance se logra la certificación del Sistema de Gestión Integrado para la empresa de Comercialización de productos para el sector energético, hotelería y hospitalaria:

- Ropa industrial, ignifuga y antiestática.
- Equipos de protección personal y señalización industrial.
- Calzado de seguridad.

Paso 9: Carta de satisfacción de Servicios.

Con fecha 4 de mayo del 2017 y en referencia al proyecto FNE-160623-C-ES-00255088 del Programa Integral para Mejorar la Competitividad de Empresas Energéticas del Sureste con la Implementación y Certificación de Sistemas de Gestión Integrada, en el marco del Programa de Reactivación Económica y Desarrollo Productivo para Campeche y Tabasco, apoyado con recursos de Fondo Nacional Emprendedor y del cual la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V. con RFC GIS0702261D6 y domicilio fiscal en la calle Juan Escutia No. 104-b col. Linda vista código postal 86050 Villahermosa, Tabasco que fue beneficiada y en donde se extiende una Carta de satisfacción de Servicios en la cual se hace constar, que Altopetrum & General Oil de México S.A. de C.V., empresa encargada de la ejecución del programa ha desarrollado a plena satisfacción los servicios de Capacitación y Consultoría para la Implementación de un Sistema de Gestión Integral, acompañamiento en la auditoria externa realizada por el organismo certificador American Trust Register S.C. (ATR) y seguimiento hasta la emisión del Certificado por parte del organismo certificador.

Estos Servicios que fueron desarrollados en un periodo de seis meses, comprendido en Diciembre del 2016 al 04 Mayo de 2017.

Paso 10: Registro Nacional de Proveedores de la Industria Energética.

Siendo así Saro un proveedor certificado, la empresa consultora Altopetrum & General Oil de México S.A. de C.V., nos envía un correo electrónico en donde nos comunica que se puede proceder con el Registro Nacional de Proveedores de la Industria Energética en la siguiente página http://www.proveedores-energia.economia.gob.mx/regprov/app/auth/login?targetUri=#/ en donde la Secretaría de Economía tiene como objetivo integrar, administrar y actualizar un registro de proveedores nacionales para las industrias de Hidrocarburos y Eléctrica, en el que las empresas nacionales interesadas en participar en dichas industrias registren sus bienes y servicios, así como sus necesidades de desarrollo conforme al Mandato del Art. 125 de la Ley de Hidrocarburos y 90 de la Ley de la Industria Eléctrica.

CAPÍTULO 4 RESULTADOS.

4.1 MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO.

Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., establece y mantiene este manual de gestión integrado, que ha sido desarrollado por la alta dirección.

Contiene el alcance y los procedimientos documentados que han sido establecidos e implementados y describe la interacción de cada uno de los procesos dentro del Sistema de Gestión Integrado.

En Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., todos los documentos del Sistema de Gestión Integrado, son controlados según el Procedimiento para la elaboración y control de documentos P01-ECD, en el cual se establece que los documentos han sido:

- Elaborados conforme a las actividades desarrolladas en la Organización.
- Revisados y aprobados antes de emisión, y autorizados por la Alta Dirección.
- Distribuidos al personal involucrado.
- Modificados asegurando los cambios y el estado de la versión vigente.
- Controlados y resguardados para asegurar la disponibilidad de su uso, donde puedan ser identificados fácilmente, previniendo el uso no intencionado de los documentos obsoletos.

Todos los documentos se encuentran detallados en la Lista maestra de control de documentos R1-P02-ECR.

La Organización ha definido los registros necesarios que proporcionan evidencia de conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado y su eficacia en el manejo y operación del mismo.

Establece una metodología sistematizada para la elaboración, revisión, autorización, protección, recuperación, retención y disposición de todos los registros a través del Procedimiento para la elaboración y control de registros P02-ECR.

Los registros son controlados para que sean fácilmente identificados y recuperados, y permanecen legibles en todos los niveles de la Organización involucrados, se encuentran detallados en la Lista maestra de control de registros R1-P02-ECR.

4.1.1 Responsabilidad de la dirección.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., estableció su compromiso de implementar y mantener el Sistema de Gestión Integrado, mejorando continuamente para lograr el crecimiento del Sistema a través de las Circulares 001/DG-QHSE, 003/DG-QHSE y 004/DG-QHSE, en las que se establecen la Política Integral y los Objetivos conforme al propósito de la Organización, y proporcionan evidencia del compromiso:

- Transmitiendo la importancia de satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros Clientes así como los legales y reglamentarios aplicables a la Organización.
- Estableciendo la Política, objetivos, metas, planes y programas, correspondientes a la funcionalidad de la Organización, asegurando su ejecución.
- Llevando a cabo revisiones periódicas para inspeccionar la correcta aplicación de lo establecido y realizar cambios oportunos para el mejoramiento del Sistema.
- Asegurando la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, proporcionando los recursos necesarios para la operación y control de la Organización.

Demuestra su compromiso con la mejora continua del SGI a través de la definición de funciones, responsabilidades y delegando autoridad para facilitar la gestión de la Calidad, del Medio Ambiente y de la Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales se

encuentran detallados en la Matriz de responsabilidades dentro del SGI R04-QHSE (Ver figura 14).

Define una metodología para el eficaz cumplimiento en el Procedimiento para la gestión de la Dirección P03-GD.

4.1.2 Enfoque al cliente.

En Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., se ha determinado que es indispensable e importante que todos nuestros Clientes, tengan la garantía que cumpliremos con sus necesidades y requerimientos. El esfuerzo continuo de nuestra Organización en el Sistema de Gestión Integrado, logrará su total satisfacción y excederá sus expectativas.

Lograr que nuestros Clientes se encuentren satisfechos es nuestro mayor compromiso y prioridad, la motivación del personal de la Organización en colaborar, los métodos desarrollados y la eficacia del sistema, impulsarán a conseguir que nuestros Clientes queden satisfechos con nuestros servicios.

La perspectiva de mejorar nuestros procesos es a fin de lograr que los Clientes aseguren los resultados deseados y el beneficio de satisfacerlos se reflejara en la productividad, rentabilidad, liderazgo y confiabilidad de la Organización.

4.1.3 Aspectos Ambientales.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., se asegura que los aspectos ambientales significativos asociados a las actividades y servicios que la Organización desarrolla, sean tomados en cuenta al momento de establecer, implementar y mantener el SGI, incluyendo su compromiso con la mejora continua y la prevención de la contaminación. La Organización define la metodología para el eficaz cumplimiento en el Procedimiento para la identificación, evaluación y control de aspectos e impactos ambientales P13-AIA.

En el procedimiento se establecen los lineamentos y responsables para identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales de las actividades y servicios que puedan ser controlados y sobre los que se pueda esperar tener influencia, tomando en cuenta los nuevos proyectos, actividades y servicios modificados o nuevos para determinar aquellos que pueden tener impactos significativos en el ambiente.

El Coordinador de QHSE asegura que los aspectos relacionados a los impactos significativos se consideren cuando se fijen los objetivos, además es responsable de documentar y mantener esta información actualizada.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGRO, EVALUACIÓN DE RIESGO Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., se asegura que los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo relacionados con los procesos, actividades rutinarias y no rutinarias, instalaciones y servicios que proporciona la Organización, son identificados y evaluados para contrarrestar los riesgos no tolerables, de acuerdo a la metodología establecida en el Procedimiento para la identificación, evaluación y control de peligros y riesgos P14-CPR, para implementar las medidas de control necesarias y requeridas para gestionar adecuadamente la seguridad y salud en el trabajo de todos sus colaboradores, incluyendo contratistas y visitantes al sitio de trabajo.

La Alta Dirección incluye su compromiso con la prevención de lesiones y enfermedades en la Organización, la mejora continua de la gestión y del desempeño en seguridad y salud en el trabajo, asegurando la comunicación entre todos los colaboradores, en todos los niveles y funciones, sobre los peligros y riesgos identificados, a la vez que estos sean conscientes de sus obligaciones individuales en materia de prevención de lesiones y enfermedades.

4.3 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., asegura el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros compromisos relacionados con el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo, mediante la identificación, evaluación y actualización de la legislación aplicable y otros requisitos, por medio de la Matriz de requisitos legales y otros aplicables R1-P17-RLA, donde se identifican las normas y sus requisitos que aplican a la Organización y el Reporte de avaluación del cumplimiento de los requisitos R2-P17-RLA, donde se registra el nivel de cumplimiento de los requisitos aplicables, así como las evidencias que se tienen de dicho cumplimiento.

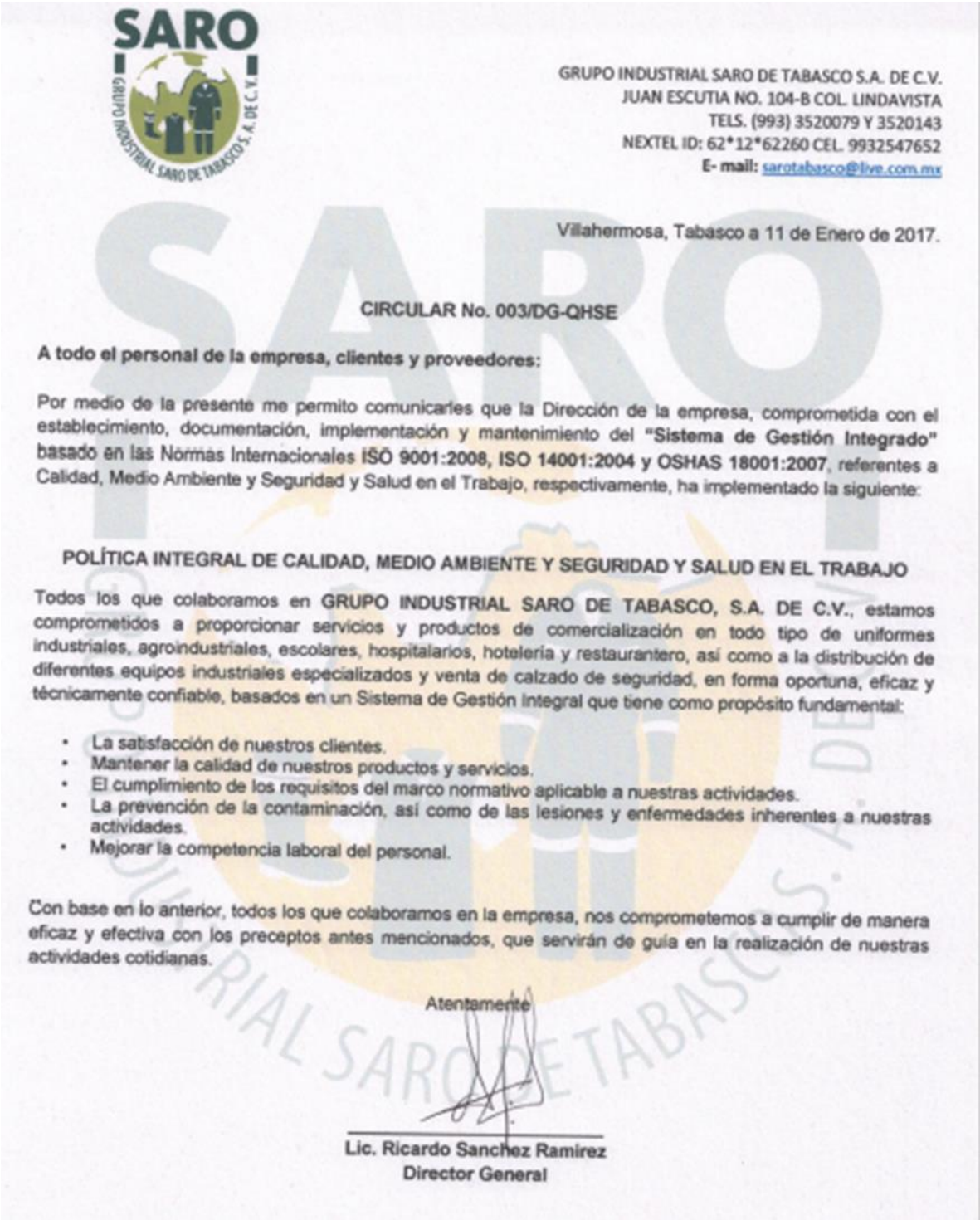
La Organización define la metodología para el eficaz cumplimiento en el Procedimiento para la identificación y evaluación de los requisitos legales y otros aplicables P17-RLA, a efecto de dar los lineamentos de identificación y acceso a requerimientos legales y otros, a los cuales la Organización se suscriba, que sean aplicables a los aspectos ambientales y a los peligros y riesgos de sus actividades y/o servicios.

4.4 POLÍTICA INTEGRAL.

La Organización a través de la Alta Dirección ha definido una Política Integral adecuada para el propósito de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., que expresa el compromiso de satisfacer las necesidades y requerimientos de los Clientes, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros que la Organización suscriba, la mejora continua, la prevención de la contaminación y la prevención de lesiones y enfermedades en el trabajo.

La Política Integral ha sido comunicada por medio de la Circular 003/DG-QHSE, implementada, difundida, mantenida y entendida en todos los niveles de la Organización y partes interesadas. Será revisada con periodicidad para identificar las adecuaciones pertinentes y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

Dicha Política ha sido documentada como la siguiente:



SARO

GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.
JUAN ESCUTIA NO. 104-B COL. LINDAVISTA
TELS. (993) 3520079 Y 3520143
NEXTEL ID: 62*12*62260 CEL. 9932547652
E- mail: sarotabasco@live.com.mx

Villahermosa, Tabasco a 11 de Enero de 2017.

CIRCULAR No. 003/DG-QHSE

A todo el personal de la empresa, clientes y proveedores:

Por medio de la presente me permito comunicarles que la Dirección de la empresa, comprometida con el establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del **"Sistema de Gestión Integrado"** basado en las Normas Internacionales **ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007**, referentes a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, respectivamente, ha implementado la siguiente:

POLÍTICA INTEGRAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Todos los que colaboramos en **GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO, S.A. DE C.V.**, estamos comprometidos a proporcionar servicios y productos de comercialización en todo tipo de uniformes industriales, agroindustriales, escolares, hospitalarios, hotelería y restaurantero, así como a la distribución de diferentes equipos industriales especializados y venta de calzado de seguridad, en forma oportuna, eficaz y técnicamente confiable, basados en un Sistema de Gestión Integral que tiene como propósito fundamental:

- La satisfacción de nuestros clientes.
- Mantener la calidad de nuestros productos y servicios.
- El cumplimiento de los requisitos del marco normativo aplicable a nuestras actividades.
- La prevención de la contaminación, así como de las lesiones y enfermedades inherentes a nuestras actividades.
- Mejorar la competencia laboral del personal.

Con base en lo anterior, todos los que colaboramos en la empresa, nos comprometemos a cumplir de manera eficaz y efectiva con los preceptos antes mencionados, que servirán de guía en la realización de nuestras actividades cotidianas.

Atentamente

Lic. Ricardo Sanchez Ramirez
Director General

Figura 1. Política Integral.

4.5 OBJETIVOS INTEGRADOS.

La Organización ha desarrollado objetivos específicos enfocados hacia una misma dirección, orientados al cumplimiento de los requisitos de los servicios y establecidos acorde a la Política Integral, en cada uno de los niveles y funciones donde se consideren necesarios.

Son medibles cuando es factible, a través de indicadores y estratégicamente adaptados para prevenir los factores variantes que puedan afectar el logro de los objetivos y poder asegurar su eficaz cumplimiento.

Proponemos objetivos que nos indiquen un desafío y que a la vez sean alcanzables, en base a una visión realista, el cumplimiento se ha determinado en un periodo de tiempo. Mantenemos la evidencia documental en el Plan anual de acción R1-P03-GDG y han sido comunicados a todo el personal por medio de la Circular 010/DG-QHSE, de manera tal que se pueda contribuir al logro de cada uno de estos. Asignando niveles de responsabilidad y autoridad para el logro de las metas, incluyendo plazos de ejecución y la medición de estos.

Los objetivos establecidos del Sistema de Gestión Integrado son:

- Mantener las ventas anuales por un monto superior a $3, 000,000.00 de pesos.
- Aumentar en un 20% la cartera de clientes durante un año.
- No sobrepasar el 10% de devoluciones durante un año.
- Reducir los tiempos de cobranza a menos de 45 días.
- Clasificación de basura.
- Mantener 0% de casos de accidentes de trabajo anualmente.
- Entregar al 100% equipo de protección personal.
- Mantener actualizado el programa de respuestas de emergencia.

4.6 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

El Sistema de Gestión Integrado, ha sido desarrollado para cumplir los requerimientos de las normas, los objetivos y programas, su planeación conserva la integridad de los requisitos en la elaboración y modificaciones.

La Alta Dirección asegura el cumplimiento de los objetivos establecidos mediante el Plan anual de acción R1-P03-GD (ver figura 15), y el Programa de gestión de medio ambiente R2-P013-AIA, el cual es coherente con la prevención de la contaminación, prevención de lesiones y enfermedades, los compromisos legales y otros asumidos, así como el mejoramiento continuo de la Organización.

La Alta Dirección asegura el cumplimiento de los procesos y procedimientos de la Organización, los recursos necesarios para su aplicación y el mejoramiento continuo en la eficacia del Sistema.

El modelo del Sistema de Gestión Integrado basado en la secuencia e interacción de los procesos de la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., resulto ser el siguiente:

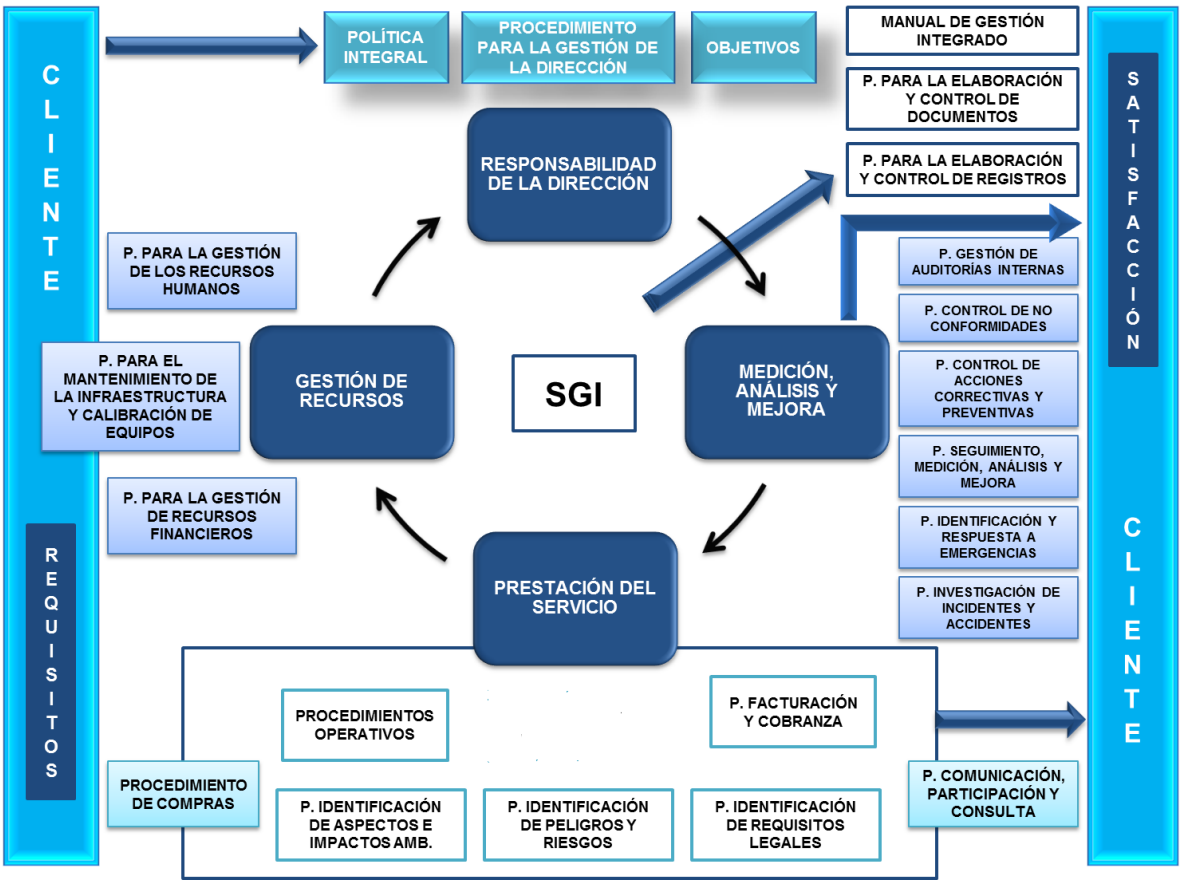


Figura 2. Modelo del SGI.

4.7 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

La distribución de las áreas, procesos y personal involucrado de la Organización, queda definida en la estructura organizacional, autorizada por la Alta Dirección para expresar las relaciones entre el personal de la Organización y sus responsabilidades en los procesos que participan en el Sistema.

Con la finalidad que todo el personal y demás partes interesadas conozcan cada una de las áreas funcionales que intervienen en la Organización, el Organigrama ha sido difundido mediante la Circular 009/DG-QHSE, quedando de la siguiente forma:

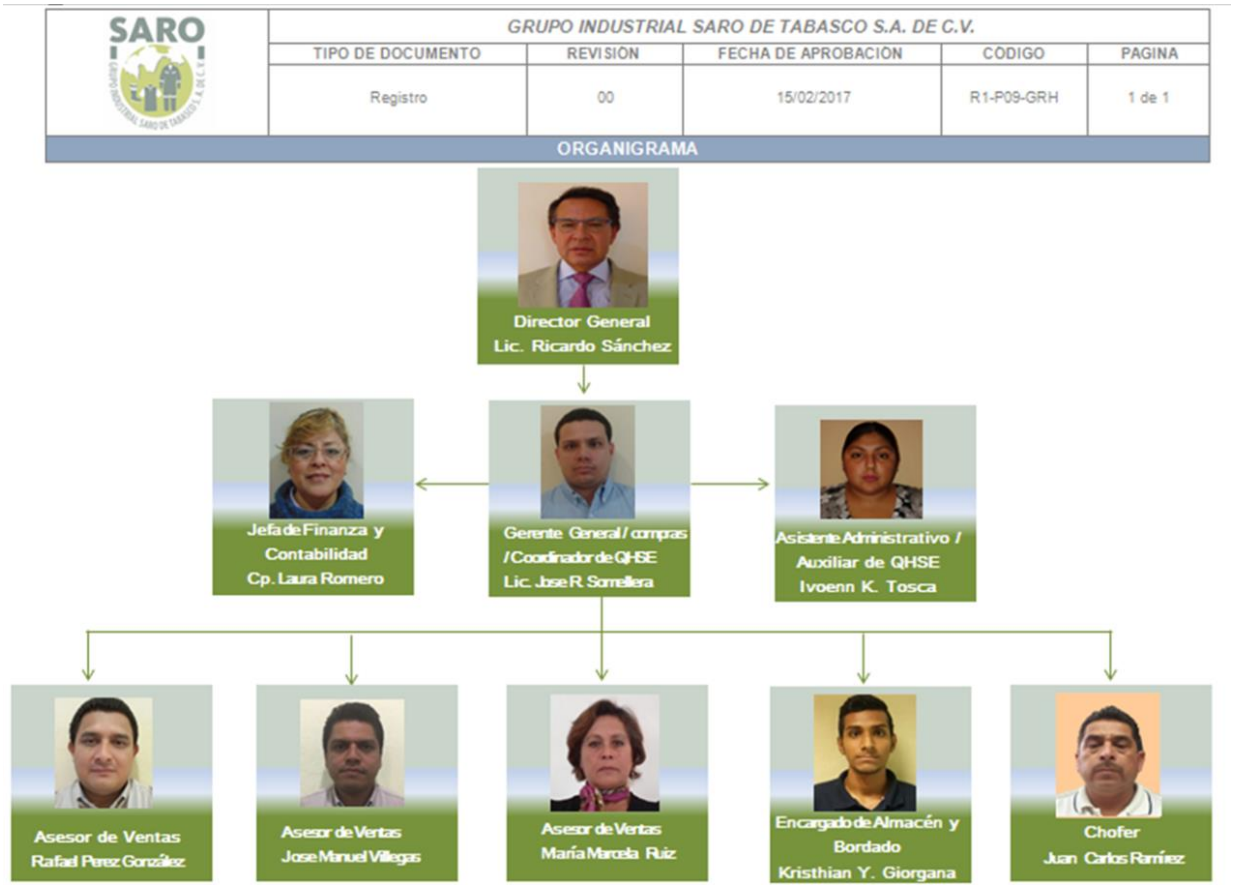


Figura 3. Organigrama.

Dentro de los perfiles y descripción de puestos, se establece el puesto de Director, quien tiene la máxima responsabilidad dentro del Sistema de Gestión Integrado, además de asumir el compromiso de:

- Asegurar la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, documentar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Integrado.
- Definir funciones, asignar responsabilidades y responsables, delegando autoridad, para facilitar la efectividad de la gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Las funciones, responsabilidades y autoridades, están descritas en los Perfiles de puestos R2-P09-GRH y han sido establecidas como se describe en el Procedimiento para la gestión de los recursos humanos P09-GRH.

4.8 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

La Alta Dirección ha designado como responsable del Sistema de Gestión Integrado y representante de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V. al Lic. José Rafael Somellera Romero, quien con el respectivo nombramiento e independencia de otros compromisos, tiene la autoridad y responsabilidad de:

- Establecer e implementar el Sistema de Gestión Integrado y mantener los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de las normas, además de elaborar y controlar el Manual de Gestión Integrado.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos aplicables, identificando cualquier elemento que pueda afectar la conformidad del Sistema y comunicar el desempeño del mismo a la Alta Dirección, para aplicar las medidas correspondientes y las oportunidades de mejora en la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de nuestros Clientes, sensibilizando al personal y creando conciencia del compromiso para lograr su total satisfacción.
- Asegurar que los colaboradores se sensibilicen respecto de los aspectos ambientales significativos, así como de los peligros y riesgos de seguridad y salud en el trabajo, asociados a las actividades y servicios que desarrolla la Organización.

Independientemente de las funciones y competencias que le hayan sido asignadas, su designación ha sido comunicada a todo el personal de la Organización y partes interesadas por medio de la Circular 002/DG-QHSE.

4.9 COMUNICACIÓN INTERNA.

Consideramos de vital importancia mantener comunicación en todos los niveles de la Organización, de manera ascendente, descendente y lateral en todas las áreas interrelacionadas, promoviendo la organización y mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado.

En nuestro compromiso asegurar que todo el personal sea informado de la implementación del Sistema, utilizando medios y herramientas que propicien la productividad de la Organización y eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

La Alta Dirección asegura que existe un proceso de comunicación interna considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, para lo cual ha establecido:

- Efectuar reuniones con los responsables de cada proceso, levantando minutas de dichos eventos.
- Implementar tableros de comunicación interna para la difusión de temas relacionados a la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Publicar las minutas de acuerdos de las reuniones.
- Publicar el material utilizado por los expositores en cursos y reuniones con el personal.
- Publicar los resultados de las encuestas practicadas a los clientes.

La Alta Dirección ha establecido el Procedimiento para la comunicación, participación y consulta P04-CPC, aplicable en la Organización.

4.10 PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.

Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., ha establecido, implementado y mantiene el Procedimiento para la comunicación, participación y consulta P04-CPC, en el que se hace referencia a la participación de los colaboradores, mediante:

- La colaboración en la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales, así como de las medidas de control a implementar.
- El adecuado involucramiento en la identificación de peligros, la evaluación de los riesgos, así como de las medidas de control a implementar.
- La cooperación en la investigación de incidentes y accidentes.
- El compromiso en el desarrollo y revisión de los objetivos, planes y programas de medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

4.11 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

El Sistema de Gestión Integrado es revisado oportunamente por la Alta Dirección, siguiendo la metodología establecida para asegurar el eficaz funcionamiento, evaluar la competencia del Sistema e identificar los aspectos que son susceptibles de mejorar por medio del Procedimiento para la gestión de la dirección P03-GDG. Se mantiene el Informe de revisión del Sistema de Gestión Integrado R3-P03-GDG, como evidencia de las revisiones realizadas.

4.12 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN.

El contenido indispensable de la información de entrada, para las revisiones por la Alta Dirección al Sistema de Gestión Integrado, se menciona a continuación:

- Informe de las auditorías realizadas.
- Retroalimentación de nuestros Clientes externos.
- Resultados de evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos.
- Evidencias del desempeño de los procesos y conformidades de los requisitos del servicio y Clientes.
- Evidencia del desempeño ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Informe de los resultados de la investigación de incidentes y accidentes.

- El seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones por la Dirección.
- Informe de avance o cumplimiento de objetivos, metas, planes y programas.
- Sugerencias para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

4.13 RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

La Alta Dirección debe elaborar un análisis minucioso de las revisiones, para:

- Mejorar la eficacia de los Sistemas de gestión y el desempeño de los procesos; así como la comunicación y consulta de los resultados de la revisión.
- Mejorar el servicio por motivo de los niveles de satisfacción de los Clientes y por los reportes de no conformidad del servicio detectados internamente.
- Asignar recursos materiales, humanos y de infraestructura que se requieran en cualquiera de los procesos identificados.
- La vigilancia y cumplimiento de otros elementos de los Sistemas de gestión.

Las acciones, compromisos o decisiones acordados en la Alta Dirección y los responsables de procesos, se registran en la Minuta de reunión R2-P04-CPC y en el Informe de revisión del Sistema de Gestión Integrado R3-P03-GDG, según corresponda.

La metodología aplicada esta descrita en el Procedimiento para la gestión de la Dirección P03-GDG.

4.14 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

En Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., la Alta Dirección, proporciona los recursos necesarios para implementar el Sistema de Gestión Integrado y mantener su

eficacia. Los recursos primordiales para el buen funcionamiento del sistema son los humanos, económicos, tecnológicos, materiales e infraestructura.

Estos recursos son los que nos permiten cumplir con los requisitos del Sistema, así como los requerimientos de nuestros Clientes, con los cuales podremos aumentar sus expectativas y lograr su total satisfacción. Por tal motivo se ha establecido el Programa anual de inversión R2-P03-GDG, asegurando oportunamente su eficaz cumplimiento.

4.15 RECURSOS HUMANOS.

En la Organización se ha determinado que nuestro recurso humano que realiza trabajos relacionados con los requisitos del Sistema, que pudiera poner en riesgo la conformidad de los mismos, causar uno o varios impactos ambientales significativos o impactos a la seguridad y salud en el trabajo, debe ser competente, en base a la educación recibida; la formación obtenida por capacitaciones, entrenamientos o adiestramientos; las habilidades que posean y la experiencia obtenida.

Por tal motivo se ha desarrollado una metodología sistematizada para administrar los recursos humanos conforme al Procedimiento para la gestión de los recursos humanos P09-GRH.

4.16 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.

La Organización ha determinado, por medio del Perfil de puestos R2-P09-GRH, las competencias requeridas para cada una de las áreas involucradas en el Sistema de Gestión Integrado, ya que tenemos claro que es necesario que el personal desarrolle sus actividades sin afectar la conformidad de los requisitos de las normas.

Se ha implementado el Programa anual de capacitación R9-P09-GRH, para reforzar las capacidades y habilidades del personal y así lograr la competencia necesaria.

En el Informe de evaluación del desempeño R7-P09-GRH, se verifican los resultados obtenidos de las evaluaciones, determinando el aprovechamiento de las herramientas

proporcionadas al recurso humano, además de identificar las necesidades de capacitación.

Sensibilizamos al personal a fin de crear conciencia sobre la importancia de sus actividades y crear una cultura de adoptar las medidas pertinentes al ejecutar sus labores, con el propósito de satisfacer los requerimientos de nuestros Clientes, prevenir la contaminación y las lesiones y enfermedades de trabajo. La Organización mantiene y controla las evidencias de las competencias de nuestro recurso humano y los registros necesarios, en los Expedientes laborales de cada uno de nuestros colaboradores y en los avances del cumplimiento de los objetivos.

4.17 INFRAESTRUCTURA.

La infraestructura de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., está conformada por instalaciones (oficinas) equipos de cómputo y mobiliario, sistemas de comunicación e información, equipos de transporte, entre otros; se considera que es adecuada a los procesos desarrollados dentro de la Organización y favorecen el mejoramiento del Sistema.

Para lograr la conformidad de los requisitos del Sistema, se ha documentado el Procedimiento para el mantenimiento de la infraestructura y calibración de equipos P10-MCE y el Programa anual de mantenimiento y calibración R2-P10-MCE.

Así mismo Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., identifica, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para controlar los aspectos ambientales y riesgos laborales de los procesos que puedan dar lugar a impactos ambientales significativos, incidentes, accidentes y contingencias.

4.18 AMBIENTE DE TRABAJO.

En la Organización mantenemos el lugar de trabajo adecuado para cada una de las diferentes áreas, facilitando las actividades del personal, a través de las condiciones apropiadas para el desempeño y buen funcionamiento de Sistema, favoreciendo la

eficacia y eficiencia de todo el personal que contribuye al mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado.

La Organización cuenta con instalaciones apropiadas para la ejecución de los trabajos, dentro de las cuales podemos destacar:

- Sanitarios.
- Cocineta.
- Estacionamiento.
- Almacén
- Recepción

Dichas instalaciones mantienen condiciones adecuadas de temperatura, iluminación, espacio, ruido, vibraciones, energía eléctrica, agua potable, mobiliario y servicios de comunicación; las cuales son apropiadas para la ejecución de los trabajos inherentes a cada actividad.

Como parte de la creación de un ambiente de trabajo adecuado se toma en consideración lo siguiente:

- Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección personal cuando se requiere.
- La ubicación adecuada del lugar de trabajo.
- Instalaciones para el personal en la organización.
- Ergonomía, higiene y limpieza.
- Climatización de las áreas de trabajo.

La Organización ha establecido y mantiene Planes de respuesta a emergencias R1-P16-IIA para asegurar que habrá una respuesta apropiada para incidentes o accidentes. El plan de respuesta a emergencias define el potencial para enfrentar y responder a accidentes, situaciones de emergencia y la respuesta ante ellos para prevenir y mitigar las enfermedades y lesiones que puedan estar asociadas a estos.

4.19 REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio y métodos adecuados y efectivos que permiten cumplir con los requerimientos del Sistema de Gestión Integrado conforme a una planeación estratégica. Siendo la Filosofía organizacional el sustento que nos permite visualizar el futuro de la Organización al que pretendemos llegar y la forma de lograrlo.

Parte de la planeación implica el establecimiento de objetivos apropiados a la realización del servicio, procesos documentados y recursos necesarios. Realizar actividades de verificación y validación de los procesos, seguimiento y medición del desempeño para asegurar los criterios requeridos. Se evidencia el cumplimiento del servicio a través de los registros necesarios, determinados específicamente para cada actividad que se desarrolla en la Organización.

Se establecen y aplican procedimientos o instrucciones documentadas para cubrir situaciones donde su ausencia pueda llevar a desviaciones de la política, de los objetivos y/o de las metas. Se estipulan los criterios operativos en los documentos.

Se establecen y mantienen documentos relacionados a los aspectos ambientales y riesgos significativos identificables para los bienes y servicios de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., y se comunican estos a Clientes, proveedores y contratistas.

La metodología de operación para la realización del servicio queda establecida en:

- Procedimiento para la captación de clientes p18-pcc
- Procedimiento de venta directa al cliente p19-vdc

4.20 CONTROL OPERACIONAL.

En la Organización se previenen y mitigan los eventos no deseados en el desarrollo de las actividades, evitando que se originen impactos ambientales significativos o riesgos que puedan provocar un incidente o accidente.

El Coordinador de QHSE junto con los colaboradores de la Organización, son responsables de evaluar aquellas actividades y servicios que están asociadas con aspectos ambientales y peligros y riesgos significativos identificados. Para asegurarse de que las actividades se realicen de tal forma que permitan el control o la reducción de los impactos adversos asociados con ellos, se establecen criterios operacionales como especificaciones, uso de equipos de medición, instructivos de referencia, entre otros, así como la comunicación de los procedimientos y requisitos aplicables a los proveedores, incluyendo contratistas.

Para llevar a cabo el control operacional de las actividades y servicios que impliquen aspectos ambientales significativos o condiciones de riesgo, se toma como criterio:

- La identificación de los impactos ambientales asociados a los procesos, actividades y servicios de la Organización mediante el Procedimiento para la identificación, evaluación y control de aspectos e impactos ambientales P13-AIA
- La identificación de condiciones de riesgo asociados a los procesos, actividades y servicios de la Organización mediante el Procedimiento para la identificación, evaluación y control de peligros y riesgos P14-CPC.

4.21 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., está enfocado a cumplir con las necesidades y requerimientos de nuestros Clientes, es por tal motivo que establece la siguiente serie de compromisos y deberes para exceder sus expectativas y lograr su total satisfacción:

- Determinar los requisitos solicitados por el Cliente, además de los relacionados con la entrega y actividades posteriores, manteniendo frecuentemente comunicación.
- Establecer aquellos requisitos que son necesarios para la ejecución del servicio.
- Definir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios, que puedan mejorar la eficacia de la Organización.
- Generar requisitos adicionales que pueden elevar la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.
- Los requisitos de los Clientes se identifican a partir de las órdenes de servicio, de los contratos establecidos con los Cliente y además de las bases de licitación, cuando aplique.

Los cuales están reflejados en cada uno de los procedimientos operativos.

4.22 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADO CON EL SERVICIO.

Es compromiso de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., revisar que los requisitos del servicio hayan sido cumplidos satisfactoriamente antes de efectuar su entrega, con la finalidad de garantizar la aprobación por nuestros Clientes y evitar cualquier inconformidad que deriven en el incumplimiento del Sistema de Gestión Integrado.

La Organización asegura que los requisitos estén debidamente definidos y posee la capacidad de satisfacer los requerimientos y exigencias de nuestros Clientes.

Las acciones realizadas, las revisiones de los requisitos del servicio y los resultados obtenidos son mantenidos a través de registros, los cuales son elaborados, preservados y controlados como se indica en el apartado 4.2.4 Control de registros, bajo una eficiente metodología.

Corroborar los requisitos del servicio antes de su aprobación es nuestra responsabilidad, aun cuando no hayan sido proporcionados por el Cliente. Las modificaciones

realizadas a los requisitos del servicio son comunicados al personal, actualizando los documentos que generan los cambios.

En los servicios integrales especializados que se proporcionan a nuestros Clientes, efectuamos la debida supervisión para validar y verificar que se cumplen satisfactoriamente con los requisitos establecidos por los Clientes, a efecto de lograr su conformidad.

Los requisitos los podemos encontrar en:

- Las ordenes de servicio.
- Los contratos establecidos con los Clientes, cuando aplique.
- Las bases de licitación, cuando aplique.

4.23 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

Nuestros Clientes tienen un gran valor e importancia en la Organización, siendo el motivo principal el de permanecer con firmeza en el esfuerzo continuo y dedicación para el mejoramiento de los procesos del Sistema de Gestión Integrado, hacia el logro de su satisfacción. Impulsamos cultivar una estrecha relación entre nuestros Clientes y el personal de la Organización mediante la comunicación adecuada y eficiente.

Se ha establecido un método sistemático para emplear el proceso apropiado de comunicación definido en el Procedimiento para la comunicación, participación y consulta P04-CPC en atención a nuestros Clientes y demás partes interesadas, relativas a lo siguiente:

- La información sobre el servicio.
- La atención de órdenes de servicio, incluyendo sus posibles modificaciones.
- La retroalimentación del Cliente, incluyendo sus posibles quejas.
- La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la Organización.

La principal base de la comunicación es referente a la información acerca de los servicios, se realiza oportunamente visitas de seguimiento para la retroalimentación, consultas y servicios de atención de las no conformidades o dudas que puedan presentar nuestros Clientes.

4.24 DISEÑO Y DESARROLLO.

En Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., permite excluir todo el apartado de diseño y desarrollo del Sistema de Gestión Integral, debido a que el diseño y desarrollo no son actividades realizadas dentro del proceso de negocio para la comercialización de ropa industrial, equipo de protección personal, calzado y señalizaciones.

4.25 PROCESO DE COMPRAS.

En Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., una de las actividades de soporte indispensable para adquirir productos, materiales, herramientas, equipos y otros artículos, es la realización de compras y la contratación de servicios. Se ha establecido un método sistemático asegurando la satisfacción de los requisitos y de la Organización.

Esta gestión es ejecutada a través del Procedimiento de compras y almacén P11-COM, que garantiza los requisitos especificados y la calidad de los bienes y servicios solicitados. En cada requisición se analiza y selecciona a los Proveedores de mayor competencia para el suministro a realizar.

Constantemente se realizan evaluaciones a los proveedores y prestadores de servicios como seguimiento y control del proceso para la selección cuidadosa de acuerdo a las características de las requisiciones, evaluando la calidad del suministro, el cumplimiento de los requisitos, la puntualidad en su entrega, la flexibilidad y capacidad del proveedor o prestador de servicios y los precios.

Los registros de las compras, evaluaciones y acciones efectuadas son resguardados y controlados según lo establecido en el apartado 4.2.4 Control de registros, además la

evaluación queda debidamente registrada en la Evaluación al proveedor R1-P11-COM y el Reporte de evaluación a proveedores R2-P11-COM.

4.26 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., autoriza la compra de bienes y servicios establecidos en las Órdenes de compra R3-P11-COM y los recursos financieros necesarios para ejecutar el proceso.

La información necesaria para realizar las compras de bienes y servicios es requisito para su aprobación, además de los requisitos calificados por el personal que realiza los procesos; requisitos del Sistema de Gestión Integrado y los legales y reglamentarios que apliquen.

El área de compras determina los requisitos antes de realizar las compras, y comunica la información destacada a los Proveedores y Prestadores de servicio para asegurar que sean específicos y comprendidos, adquiriendo correctamente lo que se solicite. Toda la documentación generada por las compras se resguarda y controla como evidencias para el Sistema y para la Organización, siguiendo la metodología establecida en el Procedimiento para la elaboración y control de registros P02-ECR. Y en el Procedimiento de compras P11-COM.

4.27 VERIFICACIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS COMPRADOS.

Dentro de metodología establecida para el proceso de compras, se establecen controles de revisión de todos los bienes y servicios proporcionados por el Proveedor y/o Prestador de servicios, para asegurar que satisfacen los requisitos establecidos por la Organización, el cumplimiento del Sistema y de los estándares de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.

4.28 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., nuestros servicios están desarrollados estratégicamente bajo una metodología eficiente, en los siguientes documentos:

- Procedimiento para la captación de clientes p18-pcc.
- Procedimiento de venta directa al cliente p19-vdc.

Que satisfacen las necesidades y requerimientos de nuestros Clientes, los requisitos legales y reglamentarios aplicables y los requisitos del Sistema, nos enfocamos a garantizar la calidad de los servicios así como su total satisfacción y confianza.

Los controles de la prestación del servicio incluyen:

- Información disponible que describen las características del servicio, como presupuesto y cotizaciones.
- Uso de elementos y dispositivos de seguridad (equipos de protección personal, identificación y control de impactos ambientales y riesgos, etc.) adecuados para proteger al medio ambiente, la salud del personal y asegurar su integridad.
- Actividades para la aceptación y entrega de los servicios.

4.29 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., valida los servicios prestados mediante la revisión de calidad de la información que se entrega al Cliente, garantizando así el cumplimiento de los requisitos y la funcionalidad del servicio. Debido a la naturaleza de la Organización no se realiza el seguimiento y medición del proceso y la verificación se lleva a cabo cuando el servicio está en operación.

Para garantizar que nuestros servicios son capaces de cumplir con los resultados satisfactoriamente, se ha determinado las siguientes disposiciones para el proceso cuando sea aplicable:

- Establecer los criterios necesarios para la revisión y aprobación de los procesos.
- Personal calificado conforme al perfil de puesto respectivo y equipos aprobados utilizados conforme a las especificaciones del fabricante.
- Ejecución de métodos y procedimientos para realizar actividades específicas, cumpliendo con los requisitos del Sistema.
- Control y resguardo de las evidencias para la validación de acuerdo a la metodología para el control de registros.
- Actividades programadas para la revalidación de los servicios.

4.30 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

La Organización mantiene la trazabilidad por medio de los registros de las órdenes de servicio, además controla los registros que emanan de la identificación y rastreabilidad del servicio.

El motivo por el cual se identifica el servicio es para responder ante la necesidad de realizar acciones preventivas antes de la aceptación del servicio y realizar el debido seguimiento y control de acciones correctivas necesarias después de la entrega del servicio.

4.31 PROPIEDAD DEL CLIENTE.

En Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., nos comprometemos a cuidar de los bienes que son propiedad de nuestros Clientes, así como toda la información respecto al mismo, para garantizar que nuestros Clientes realicen sus actividades con la seguridad de lograr los resultados esperados y generar confianza hacia la Organización.

Controlamos los bienes estableciendo metodologías eficientes para la conservación y correcta funcionalidad, a través de la identificación del bien, verificación de las características que cumplen con los requisitos establecidos, protección ante los aspectos que puedan dañarlos y el resguardo adecuado. Cumplimos con los requisitos

y lineamientos establecidos por nuestros Clientes durante la ejecución de los servicios solicitados y cuidamos de aquellos elementos que sean de su propiedad.

4.32 PRESERVACIÓN DE BIENES.

La Organización protege todos aquellos elementos que son indispensables para ejecutar los servicios que se ofrecen a nuestros Clientes, por lo cual establece un método eficaz asegurando que todos los bienes conserven sus características funcionales.

Mantenemos la infraestructura necesaria para la seguridad en la realización de los servicios y demás elementos, cuidamos de los aspectos físicos, químicos y ambientales que pueden ocasionar el incumplimiento de los requisitos del servicio, del Sistema y las no conformidades en nuestros Clientes.

Aseguramos que los servicios mantengan los requisitos exigidos durante su ejecución, y determinamos las acciones necesarias para corregir las no conformidades que pudieran presentarse durante el desarrollo del servicio, llevando en control de registros conforme a la metodología definida.

4.33 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

En Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., se permite excluir el apartado 14.4 debido a que en las labores de la empresa no se realiza ningún tipo de medición asociada con alguna variable metrológica

4.34 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., para demostrar la conformidad de los requisitos de los servicios y del Sistema de Gestión Integrado, ha planificado e implementado el Procedimiento para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora P06-SMA, para mejorar continuamente la eficacia del Sistema.

4.35 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., ha designado al Gerente de QHSE para monitorear y medir de manera regular, las características clave de las operaciones y actividades que están relacionadas con el cumplimiento de los objetivos y metas y que puedan tener un impacto significativo en la satisfacción de nuestros Clientes y/o en el medio ambiente o en la seguridad y salud del personal.

4.36 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La Organización se ha comprometido a desarrollar e implementar el Sistema de Gestión Integrado y mejorar su eficacia, para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de nuestros Clientes, logrando su plena satisfacción y asegurando su preferencia. Se ha establecido una metodología de seguimiento para evaluar la eficacia de la Organización respecto al cumplimiento de los requisitos de nuestros Clientes, como una de las medidas del desempeño del Sistema.

El seguimiento de la percepción del Cliente es ejecutado en base a lo establecido en el Programa de seguimiento y medición R1-P06-SMA, los registros de la información y las Encuestas de satisfacción R2-P06-SMA son mantenidas y controladas conforme al proceso del control de registros.

4.37 AUDITORIA INTERNA.

Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., realiza auditorías internas a intervalos planificados y establecidos para determinar si el Sistema de Gestión Integrado es conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008), ISO 14001:2004 (NMX-SAA-14001-IMNC: 2004) y OHSAS 18001:2007 (NMX-SAST-001-IMNC: 2008), y los requisitos establecidos en la Organización y en este Manual de Gestión Integrado, además de verificar si ha sido implementado y mantenido eficazmente.

Se ha implementado un Programa anual de auditorías P05-GAI, basadas en el estado e importancia de los procesos, áreas y los resultados de previas auditorías, se han

definido los criterios de las auditorías, el alcance de su aplicación, su frecuencia y una eficiente metodología. Aseguramos la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría en la selección de auditores y realización de las auditorías. Los procesos son auditados por personas que no pertenecen al trabajo a auditar.

Por lo anterior se ha establecido el Procedimiento para la gestión de auditorías internas P05-GAI en el cual se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer requisitos y comunicar los resultados en el Informe de auditoría R5-P05-GAI Todos los registros derivados del proceso de auditorías son controlados según el método establecido para el control de registros.

La Alta Dirección de la Organización es responsable de asegurar que el área auditada, realiza las acciones correctivas y preventivas necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas sin demora injustificada. El seguimiento de las actividades (ver 8.5.2) incluye las acciones tomadas y los resultados de la verificación.

4.38 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.

Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., aplica métodos apropiados, para el seguimiento de los procesos del Sistema de Gestión Integrado y su medición cuando es aplicable, que demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Aplica acciones correctivas y preventivas según sea conveniente para la Organización, cuando no se alcanzan los resultados planificados.

La Organización ha determinado un método eficiente que considera el tipo y grado de seguimiento o medición apropiada para cada uno de los procesos en relación al impacto sobre la conformidad de los requisitos del servicio y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, en el Procedimiento para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora P06-SMA.

4.39 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL.

La Alta Dirección, se asegura del cumpliendo de la legislación aplicable en materia de medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, por medio del Reporte de evaluación del cumplimiento de los requisitos R2-P17-RLA, en donde se evidencia como se da cumplimiento a los requisitos legales y otros aplicables a las actividades y servicios de la Organización. Los cambios o modificaciones son comunicados a los colaboradores enviando la versión actualizada de la Matriz de requisitos legales y otros requisitos R1-P17-RLA.

La Organización designa al Coordinador de QHSE para realizar la evaluación del cumplimiento legal por medio de la aplicación del Procedimiento para la identificación y evaluación de los requisitos legales y otros aplicables R17-RLA.

4.40 SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.

En Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., realizamos el seguimiento de las órdenes de servicio para verificar el cumplimiento de los requisitos tanto del servicio solicitado por el Cliente, como del Sistema de Gestión Integrado, durante las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo a las disposiciones del apartado 7.1 Planificación de la realización del servicio. Mantenemos las evidencias de la conformidad de los criterios de aceptación, y conforme al método establecido para el control de registros, reguardamos la información derivada.

La Organización libera la prestación del servicio, hasta que se haya cumplido satisfactoriamente las disposiciones de la planeación (ver 7.1), de otra manera deben ser aprobados por una autoridad o en su caso por el Cliente.

4.41 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME.

Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos del Cliente son identificados y controlados para prevenir su

uso o entrega no intencionados. Se ha establecido el Procedimiento para el control de las no conformidades P07-CNC, para definir los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para el tratamiento del servicio no conforme.

El tratamiento de los servicios no conformes de la Organización, es a través de una o más de las siguientes maneras, cuando sea aplicable:

Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.

- Autorizar la aceptación por parte del Cliente.
- Tomar acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad al detectar un servicio no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su aplicación.
- Tomar acciones para mitigar impactos y consecuencias ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.

Los servicios no conformes que han sido corregidos, son sometidos nuevamente a verificación para demostrar la conformidad con los requisitos. Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas posteriormente.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., designa al Coordinador de QHSE para establecer, implementar y mantener documentado el Procedimiento para la identificación y respuesta a emergencias P16-IRE y el Procedimiento para la investigación de incidentes y accidentes P15-IIA e implementar medidas de control en los procesos, actividades, servicios e instalaciones.

4.42 PREPARACIÓN Y RESPUESTA A EMERGENCIAS.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., designa al Coordinador de QHSE para establecer, implementar y mantener el Procedimiento para la identificación y respuesta a emergencias P16-IRE e implementar las medidas necesarias de control en los procesos o servicios de la Organización así mismo, es responsable de:

- Elaborar y difundir el Programa anual de simulacros R2-P16-IRE.
- Coordinar la ejecución de simulacros según lo establecido en los Planes de respuesta a emergencias P16-IRE o los lineamientos del Cliente para la planeación, ejecución, evaluación y control de los ejercicios y/o simulacros de los planes de respuesta a emergencias.
- Ponderar el alcance del siniestro para iniciar la comunicación externa para que entre en operación el apoyo externo.
- En contingencias ambientales, el Coordinador de QHSE coordina las acciones a seguir para mitigar los impactos ambientales, solicitando la intervención externa cuando sea necesaria.

4.43 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., ha implementado el Procedimiento para la investigación de incidentes y accidentes P15-IIA para:

- Determinar las deficiencias subyacentes de medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo u otros factores que pueden causar o contribuir a la ocurrencia de incidentes y accidentes.
- Identificar la necesidad para la acción correctiva.
- Identificar oportunidades para la acción preventiva.
- Identificar oportunidades para la mejora continua.

4.44 ANÁLISIS DE DATOS.

La Alta Dirección de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., ha determinado los datos apropiados a recopilar y analizar, para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión Integrado, y evaluar donde pueda realizarse la mejora continua, considerando los datos generados del resultado del seguimiento y medición y cualquier información adicional pertinente, cumpliendo con lo establecido en el Procedimiento para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora P06-SMA.

El análisis de datos proporciona información acerca de:

- La satisfacción del Cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios que incluyen las oportunidades para realizar acciones preventivas.
- La evaluación de Proveedores y Prestadores de servicio.
- Cumplimiento de los requerimientos legales y normatividad aplicable.
- Nivel de desempeño ambiental.
- La eficacia en el control de los aspectos ambientales.
- Nivel de desempeño de seguridad y salud en el trabajo.
- La eficacia en el control de las condiciones de riesgos.

4.45 MEJORA CONTINUA.

El Sistema de Gestión Integrado en la Organización es mejorado continuamente, mediante el uso de:

- La Política integral.
- Los objetivos integrales.
- Los resultados de las auditorías.
- El análisis de datos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- Las revisiones periódicas por la Dirección.

Logrando mejores resultados y el crecimiento de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V.

En el proceso de mejora continua optimizamos todos los recursos para elevar la productividad de la Organización y la eficacia del Sistema. El cumplimiento se lleva a cabo a través del Procedimiento para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora P06-SMA.

4.46 ACCIÓN CORRECTIVA.

Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades reales detectadas, para prevenir que vuelvan a ocurrir. Así como para mitigar los efectos de los impactos ambientales significativos y sus consecuencias para la seguridad y salud del personal, también servirán para la toma de acciones fruto de la investigación de incidentes y accidentes.

La Organización ha establecido e implementado el Procedimiento para el control de acciones correctivas y acciones preventivas P08-CAC, para:

- Revisar las no conformidades (que incluyen las reclamaciones y quejas).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que las no conformidades vuelvan a suceder.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas.
- Analizar las multas o sanciones de las dependencias gubernamentales en materia medioambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

Las acciones tomadas serán apropiadas para los efectos de las no conformidades encontradas dentro de la Organización, además en relación con la magnitud e impactos ambientales asociados, acorde con los riesgos de seguridad y salud en el trabajo identificados. En los casos que una acción correctiva sea tomada, se identificarán y evaluarán los peligros nuevos o modificados, así como la necesidad de nuevos controles o modificar los existentes, como paso previo a su implementación, de acuerdo a la aplicación del área de negocio.

4.47 ACCIÓN PREVENTIVA.

La Organización determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales, previniendo su posible ocurrencia. Así como para prevenir la

materialización de los impactos ambientales al igual que las causas potenciales asociadas en la investigación de incidentes que afecten la seguridad y salud de los colaboradores de Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V.

Para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias preventivas y mantener los registros de las acciones, se ha establecido el Procedimiento para el control de acciones correctivas y acciones preventivas P08-CAC, para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas y contribuir al mejoramiento del desempeño de la Organización y del Sistema de Gestión Integrado.

Las acciones preventivas tomadas serán apropiadas para los efectos de las no conformidades potenciales dentro de la Organización, además en relación con la magnitud e impactos ambientales asociados, acorde con los riesgos de seguridad y salud en el trabajo encontrados.

En los casos que una acción preventiva sea tomada y se requiera modificar procesos o incorporar nuevos procesos, se identificarán y evaluarán los peligros nuevos o modificados de estos procesos, así como la necesidad de nuevos controles o modificar los existentes, como paso previo a su implementación, de acuerdo a la aplicación del área de negocio.

4.48 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES.

1. Matriz de requisitos legales y otros aplicables R1-P17-RLA.
2. Glosario de términos y definiciones R01-QHSE.
3. Matriz de interacción de procesos R03-QHSE.
4. Lista maestra de control de documentos R1-P01-ECD
5. Lista maestra de control de registros R1-P02-ECR.
6. Matriz de responsabilidades dentro del SGI R04-QHSE.
7. Plan anual de acción R1-P03-GDG.

Se establece una metodología a seguir para prospectar a nuevos clientes y mejorar la retención de clientes cautivos de Grupo Industrial SARO de Tabasco S.A. de C.V., con el fin de mejorar el posicionamiento de la organización en el mercado.

Este procedimiento es de aplicación obligatoria para el Departamento de Ventas en la prospección y retención de clientes.

4.49 PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES P18-PCC.

1. OBJETIVO.

Definir y establecer la metodología a seguir para prospectar a nuevos clientes y mejorar la retención de clientes cautivos de Grupo Industrial SARO de Tabasco S.A. de C.V., con el fin de mejorar el posicionamiento de la organización en el mercado.

2. ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación obligatoria para el Departamento de Ventas en la prospección y retención de clientes.

3. REFERENCIAS.

- ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de la Calidad. Requisito 7 Realización del producto).
- ISO 14001:2004 (Sistema de Gestión Ambiental. Requisito 4.4.6 Control operacional).
- OHSAS 18001:2007 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisito 4.4.6 Control operacional).
- Manual de Gestión Integrado M01-SGI.
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos P01-ECD.
- Procedimiento para la elaboración y control de registros P02-ECR.
- Marco normativo que rige al cliente.
- Matriz de requisitos legales R1-P17-RLA.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

Director General.

- Autorizar este procedimiento y sus actualizaciones.
- Autorizar los nuevos documentos del SGI.
- Emitir lineamientos generales.
- Asignar los recursos necesarios para asegurar la eficiente aplicación del SGI.

Gerente de Compras.

- Revisar este procedimiento y sus actualizaciones.
- Asegurar el debido cumplimiento de este procedimiento.
- Revisar los nuevos documentos del SGI.

Asistente Administrativo.

- Elaborar este procedimiento.
- Elaborar la documentación del SGI.
- Distribuir la documentación.
- Modificar la documentación del SGI.
- Apoyar a los responsables de procesos en la modificación de la documentación.
- Almacenar y proteger la documentación del SGI.

Responsable del proceso.

- Elaborar la documentación de su área de gestión.
- Modificar la documentación de su área de gestión.
- Apoyar al Coordinador QHSE en el almacenamiento y protección de la documentación de su área de gestión.

5. Revisión y actualización.

- La actualización se realizará conforme a las modificaciones de las referencias normativas aplicables.
- Las modificaciones se realizarán en cualquier periodo del año, si las sugerencias representan mejoras para elevar la eficiencia del SGI.

6. Términos y definiciones.

Cliente: Persona que recibe un producto, por ejemplo un consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

Contratación: Es el acuerdo para regular, modificar o extinguir una relación jurídica dentro de los alcances de la Ley y del Reglamento.

Contrato: Pacto o convenio, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, registrado en un documento que recoge las condiciones de dicho convenio y tiene una vigencia hasta la finalización de un trabajo determinado (físico y documental).

Costo: precio de adquisición y/o de prestación de un bien o servicio.

Cotización: Documento derivado de un estudio de mercado en el que se indica el precio de un bien o servicio, el cual tiene una vigencia determinada.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo: registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma, entre otros.

Nota 1: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Nota 2: Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

Nota 3: Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible), están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

Especificación: Documento que establece requisitos.

Nota: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un procedimiento documentado, una especificación de proceso y una especificación de ensayo/prueba), o con los servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

Información: Datos que poseen significado.

Instructivo: Documento de mayor detalle y precisión que define la forma de realizar actividades o procesos.

Manual de Gestión Integrado: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Organización.

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

Nota 1: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Nota 2: Los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.

Revisión: Número secuencial que marca las veces que se han realizado modificaciones sobre un documento desde que fue emitido por primera vez.

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

Procedimiento básico: Son los procedimientos requeridos por las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, que establecen los lineamientos generales para el buen funcionamiento del SGI y son aplicables a toda la Organización.

Procedimiento operativo: Sucesión cronológica de operaciones enlazadas entre sí, que se constituyen para realizar una actividad o tarea concreta de un proceso. Aplican a un área o actividad determinada.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

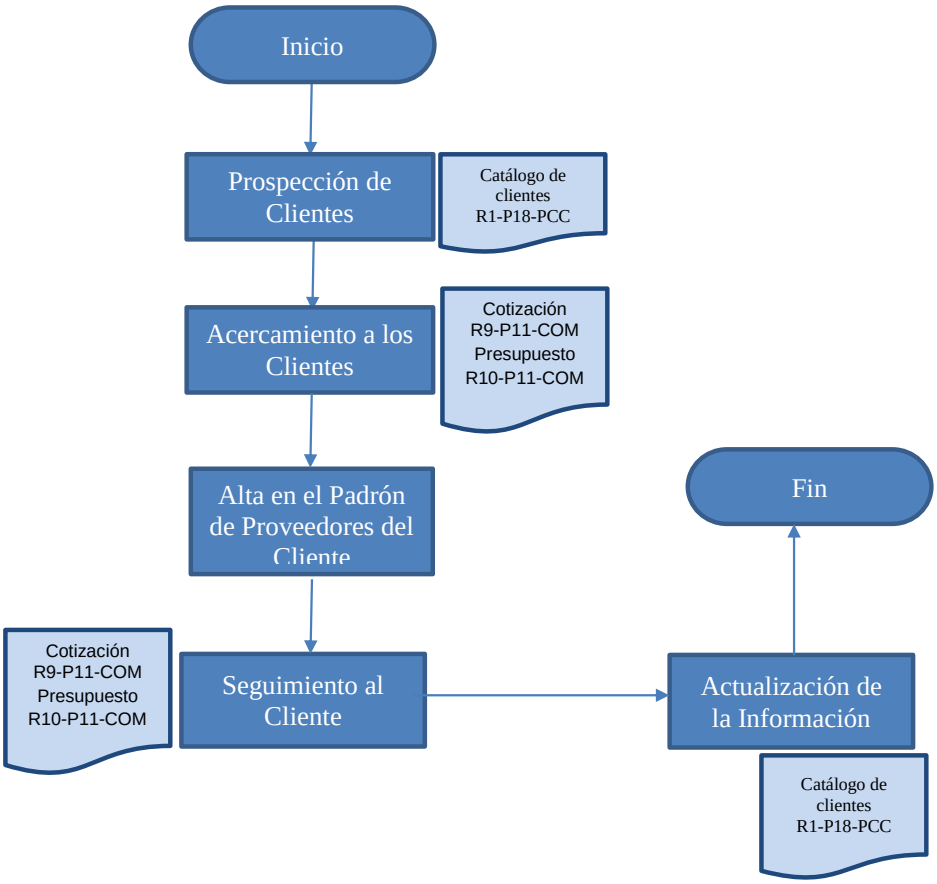
Sistema de Gestión: Sistema que establece la política, los objetivos y el método para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión puede incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

Sistema de Gestión Integrado: Involucra el sistema de gestión de calidad, sistema de gestión ambiental y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que la empresa ha implementado.

7. Descripción de actividades.

No.	Actividad	Responsable	Registro
1.	Prospección de Clientes		
	1.1 . Sectorización de Empresas con el fin de: • Identificar clientes por zonas geográficas. • Identificar el tipo de clientes por su giro comercial. 1.2. Elaborar un catálogo de clientes y mantenerlo actualizados	Asesor de ventas	Catálogo de clientes R1-P18-PCC
2.	Acercamiento a los Clientes		
	2.1 Contactar a los clientes mediante llamada telefónica o visita física a sus oficinas para agendar citas. 2.2 Realizar una presentación al cliente de los productos y servicios ofertados por Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V. 2.3 Conocer la necesidad del cliente y elaborar una cotización o presupuesto en base a sus requerimientos.	Asesor de ventas	Cotización R9-P11-COM Presupuesto R10-P11-COM
3.	Alta en el Padrón de Proveedores del Cliente		
	3.1 Solicitud de Formatos para el Llenado de la Información Requerida por parte del Cliente. 3.2 Llenado de Formatos y envío de Documentación Requerida.	Asesor de ventas	Padrón de Proveedores de clientes EXTERNO
4.	Seguimiento al Cliente		
	4.1 Seguimiento de Cotización o Presupuesto enviadas hacia los Clientes mediante llamadas Telefónicas, Correos Electrónicos o Visitas.	Asesor de ventas	Cotización R9-P11-COM Presupuesto R10-P11-COM
5.	Actualización de Información		
	5.1 Si cambian las necesidades o requerimientos del cliente se tendrá que modificar el Catalogo de Clientes para mantenerlo actualizado.	Asesor de ventas	Catálogo de clientes R1-P18-PCC

8. Diagrama de flujo.



9. Anexos.

CÓDIGO	TITULO	RESPONSABLE	RETENCIÓN
R1-P18-PCC	Catálogo de clientes	Gerente de Ventas	2 años
R9-P11-COM	Cotización	Gerente de Ventas	2 años
R10-P11-COM	Presupuesto	Gerente de ventas	2 años
EXTERNO	Padrón de Proveedores de clientes	Gerente de Ventas	1 años

También se establece la metodología a seguir para realizar las ventas directamente a los clientes de Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., con el fin de mejorar el posicionamiento de la organización en el mercado.

Este procedimiento es de aplicación obligatoria para el Departamento de Ventas y se utilizara como una guía para las labores de ventas.

4.50 PROCEDIMIENTO DE VENTA DIRECTA AL CLIENTE P19-VDC.

1. Referencias.

- ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de la Calidad. Requisito 7 Realización del producto).
- ISO 14001:2004 (Sistema de Gestión Ambiental. Requisito 4.4.6 Control operacional).
- OHSAS 18001:2007 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisito 4.4.6 Control operacional).
- Manual de Gestión Integrado M01-SGI.
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos P01-ECD.
- Procedimiento para la elaboración y control de registros P02-ECR.
- Marco normativo que rige al cliente.
- Matriz de requisitos legales R1-P17-RLA.

2. Responsabilidad y autoridad.

Director General.

- Autorizar este procedimiento y sus actualizaciones.
- Autorizar los nuevos documentos del SGI.
- Emitir lineamientos generales.
- Asignar los recursos necesarios para asegurar la eficiente aplicación del SGI.

Gerente de Compras.

- Revisar este procedimiento y sus actualizaciones.
- Asegurar el debido cumplimiento de este procedimiento.

- Revisar los nuevos documentos del SGI.

Asistente Administrativo.

- Elaborar este procedimiento.
- Elaborar la documentación del SGI.
- Distribuir la documentación.
- Modificar la documentación del SGI.
- Apoyar a los responsables de procesos en la modificación de la documentación.
- Almacenar y proteger la documentación del SGI.

Responsable del proceso.

- Elaborar la documentación de su área de gestión.
- Modificar la documentación de su área de gestión.
- Apoyar al Coordinador QHSE en el almacenamiento y protección de la documentación de su área de gestión.

3. Revisión y actualización.

- La actualización se realizará conforme a las modificaciones de las referencias normativas aplicables.
- Las modificaciones se realizarán en cualquier periodo del año, si las sugerencias representan mejoras para elevar la eficiencia del SGI.

4. Términos y definiciones.

Cliente: Persona que recibe un producto, por ejemplo un consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

Contratación: Es el acuerdo para regular, modificar o extinguir una relación jurídica dentro de los alcances de la Ley y del Reglamento.

Contrato: Pacto o convenio, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, registrado en un documento que recoge las condiciones de dicho convenio y tiene una vigencia hasta la finalización de un trabajo determinado (físico y documental).

Costo: precio de adquisición y/o de prestación de un bien o servicio.

Cotización: Documento derivado de un estudio de mercado en el que se indica el precio de un bien o servicio, el cual tiene una vigencia determinada.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Documento: Información y su medio de soporte. Ejemplo: registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma, entre otros.

Nota 1: El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Nota 2: Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

Nota 3: Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible), están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

Especificación: Documento que establece requisitos.

Nota: Una especificación puede estar relacionada con actividades (por ejemplo, un procedimiento documentado, una especificación de proceso y una especificación de

ensayo/prueba), o con los servicios (por ejemplo, una especificación de producto, una especificación de desempeño y un plano).

Información: Datos que poseen significado.

Instructivo: Documento de mayor detalle y precisión que define la forma de realizar actividades o procesos.

Manual de Gestión Integrado: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Organización.

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

Nota 1: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Nota 2: Los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Expresión en el contenido de un documento formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y para los que no se permite ninguna desviación.

Revisión: Número secuencial que marca las veces que se han realizado modificaciones sobre un documento desde que fue emitido por primera vez.

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

Procedimiento básico: Son los procedimientos requeridos por las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, que establecen los lineamientos generales para el buen funcionamiento del SGI y son aplicables a toda la Organización.

Procedimiento operativo: Sucesión cronológica de operaciones enlazadas entre sí, que se constituyen para realizar una actividad o tarea concreta de un proceso. Aplican a un área o actividad determinada.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Sistema de Gestión: Sistema que establece la política, los objetivos y el método para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión puede incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

Sistema de Gestión Integrado: Involucra el sistema de gestión de calidad, sistema de gestión ambiental y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que la empresa ha implementado.

5. Descripción de actividades.

Tabla 1. Descripción de Actividades

No.	Actividad	Responsable	Registro
1.	Recepción de Solicitud de Cotización		
	1.1 Se recibe la solicitud por parte del cliente estableciendo los requisitos de cumplimiento en los productos solicitados. 1.2 Se analiza la solicitud y se evalúa si se podrá cumplir con los requerimientos descritos por parte del cliente así como los tiempos de entrega.	Gerente de Compras Asesor de Ventas	Solicitud del Cliente EXTERNO
2.	Comparativo de Proveedores		
	2.1 En base al requerimiento del cliente se elige en nuestro padrón de proveedores quien cumpla con	Gerente de Compras	Cuadro

	los siguientes requisitos: • Sea un proveedor confiable. • Pueda cumplir con los requisitos solicitados por el cliente en tiempo y forma. • Tenga la mejor propuesta razonablemente económica. 2.2 Realizar el Cuadro Comparativo de Proveedores.		Comparativo R8-P11-COM
3.	Elaboración de Cotización para el Cliente		
	3.1 Se envía la propuesta de Cotización o Presupuesto al cliente para su análisis. 3.2 En caso de ser aceptada la propuesta se recibe una Orden de Compra para tramitar el pedido del cliente. Nota 1: En caso de no ser aceptada la Cotización o Presupuesto y si es económicamente viable se envía una nueva cotización, de lo contrario se termina el proceso.	Gerente de Compras	Cotización R9-P11-COM Presupuesto R10-P11-COM
4.	Solicitud de Materiales		
	4.1 Se realiza una Requisición de Insumos al Almacén. 4.2 En caso de tener la existencia del material se procede a su aprovisionamiento. 4.3 En caso de requerir logotipos, si la cantidad de prendas son menores a 50 piezas se bordaran con la máquina de bordados de la empresa. De lo contrario se subcontratara el servicio. 4.4 Si no se cuenta con el material en el almacén, se solicita al proveedor seleccionado los materiales requeridos según las especificaciones proporcionadas por el cliente.	Gerente de Compras	Requisición R7-P11-COM
5.	Envío de Requerimientos al Proveedor		
	5.1 Se envía al proveedor las especificaciones proporcionadas por el cliente y en caso de ser necesario el Bordado o serigrafiado se envía las especificaciones al proveedor del Logotipo. 5.2 Se elabora un Vale de Resguardo por el material entregado al Proveedor.	Gerente de Compras	Orden de Compra R3-P11-COM Vale de Resguardo R6-P11-COM
6.	Recepción de Materiales		

	6.1 El encargado de Almacén revisa que el proveedor haya realizado el trabajo solicitado y firma el regreso del material al almacén. Nota: En caso de que el material no cumpla con los requisitos solicitados, se le avisara al proveedor a través del procedimiento para el control de no conformidades y otros hallazgos. 6.2 Se realiza el Conteo y Empaque de los materiales, en el caso de requerirse se mantienen bajo resguardo en el almacén.	Gerente de Compras	Vale de Resguardo R6-P11-COM Informe de No Conformidades y Otros Hallazgos R1-P07-CNC
7.	Entrega de Materiales al Cliente		
	7.1 Se realiza la Facturación Electrónica del pedido del cliente enviando los archivos fiscales y digitales correspondientes a su correo electrónico. 7.2 En caso de que el cliente no requiera factura se le entregaran los materiales a través de una Remisión. 7.3 El Cliente recibe y firma de conformidad la factura de los materiales entregados. 7.4 La Factura firmada se entrega a la Asistente Administrativo para ingresarla al Sistema SAE. 7.5 Si es Venta de Contado se le solicita al Cliente el Comprobante de Pago. 7.6 Si es Venta a Crédito se cobra al término del lapso otorgado.	Gerente de Compras Asistente de Gerencia	Factura Externa Remisión R11-P11-COM Sistema SAE Externo
8.	Elaboración de la Encuesta de Satisfacción		
	8.1 Se envía al correo electrónico del comprador la Encuesta de Satisfacción. 8.2 Se recibe la encuesta aplicada para la valoración del desempeño otorgado en la venta. 8.3 En caso de que existan quejas hacia nuestros productos o servicio se elabora una No Conformidad por parte del cliente. 8.4 Se realizan las correcciones que apliquen según la No Conformidad tales como: descuentos, reembolso y reemplazo de los materiales solicitados. 8.5 Si se cuenta con alguna información de mejora se le hace llegar al Gerente de Ventas por correo electrónico. 8.6 Se elabora Carta de Agradecimiento o Disculpa hacia el Cliente.	Gerente de Compras Asistente de Gerencia	Encuesta de satisfacción R2-P06-SMA

6. DIAGRAMA DE FLUJO

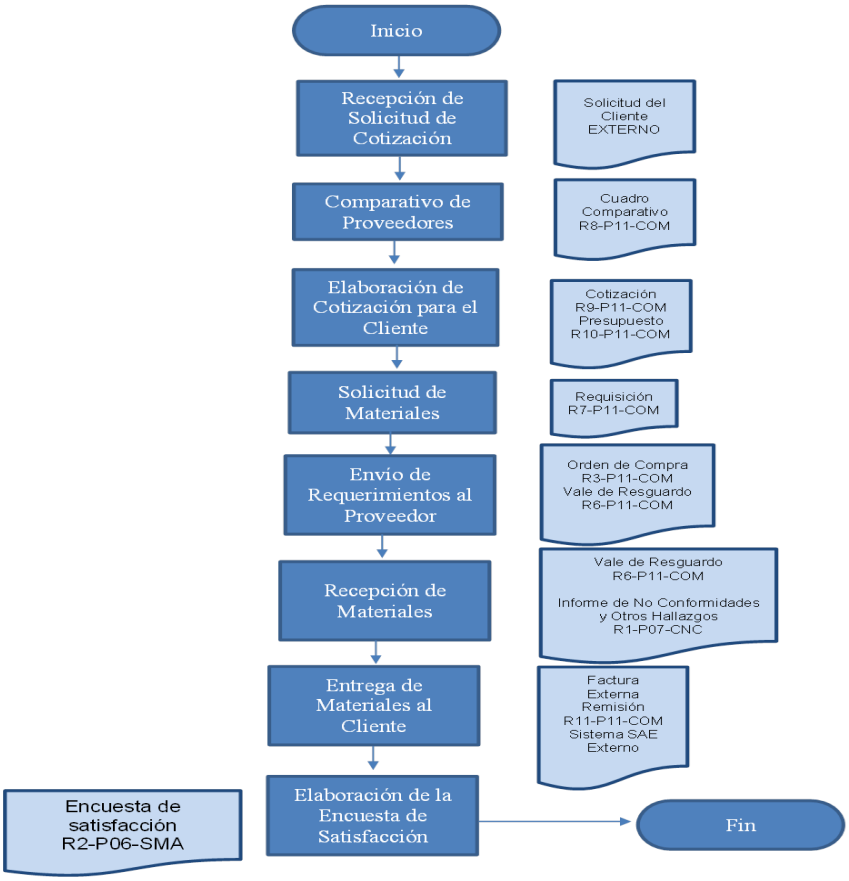


Figura 4 Diagrama De Flujo

7. Anexos

Tabla 2. Anexos.

CÓDIGO	TITULO	RESPONSABLE	RETENCIÓN
R8-P11-COM	Cuadro Comparativo	Gerente de Compras	2 años
R9-P11-COM	Cotización	Gerente de Compras	2 años
R10-P11-COM	Presupuesto	Gerente de Compras	2 años
R7-P11-COM	Requisición	Gerente de Compras	2 años
R3-P11-COM	Orden de Compra	Gerente de Compras	2 años
R6-P11-COM	Vale de Resguardo	Gerente de Compras	2 años
R4-P11-COM	Vale de Entrada	Gerente de Compras	2 años

R1-P07-CNC	Informe de No Conformidades y Otros Hallazgos	Gerente de Compras	2 años
EXTERNO	Solicitud del Cliente	Gerente de Compras	2 años
EXTERNO	Factura	Asistente Administrativo	2 años
EXTERNO	Sistema Sae	Asistente Administrativo	2 años

4.51 REGISTRO DE CERTIFICACIÓN:

Se reciben los dictámenes favorables emitidos por decisión unánime por los miembros del consejo de certificación American Trust Register, S.C. para el otorgamiento de la certificación de un Sistema de Gestión en la sesión de consejo de certificación celebrada en el pasado mes de abril del 2017.

Los presentes documentos cubren los alcances y aplican a los sitios o instalaciones descritos a continuación:

Comercialización de productos para el sector energético, hotelería y hospitalario:

Ropa Industrial, Ignifuga y Antiestática.

Equipos de Protección Personal y Señalización Industrial.

Calzado de seguridad.

Actividades dentro del alcance: Comercialización, Recursos Humanos, Compras, Gestión de Recursos, Almacén, Administración y Finanzas.

Figura 5. Registro de certificación para la Norma ISO 9001:2008

American Trust Register, S.C.
Organismo Certificador de Sistemas de Gestión

Registro de Certificación
Certificate of Registration

El presente certifica que el Sistema de Gestión de :
This certifies that the Management System of :

GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.
Calle Juan Escutia 104-B, Colonia Linda vista, C.P. 86050, Villahermosa Tabasco Centro. México

ha sido evaluado por ATR y se encuentra conforme con la (s) siguientes (s) norma (s) :
has been evaluated by ATR and found in agreement with following standard (s) :

NMX-SAA-14001-IMNC-2004 (ISO 14001:2004)

Alcance: / Scope of registration :

Comercialización de productos para el sector energético, hotelería y hospitalaria:
- Ropa industrial, ignífuga y antiestática.
- Equipos de protección personal y señalización industrial.
- Calzado de seguridad.

El anexo AC1894 forma parte integral del presente documento.

Número de Certificado: **1894**
Certificate Number:
Fecha de expedición: **19-04-17**
Issue Date:
Acreditación No. 34/10 Vigente a partir de 2010/09/07

Oscar M. López Batista
Director General, ATR / President, ATR

ICG International Certification Group
№ 6827

Este certificado tendrá validez de acuerdo a las fechas de caducidad indicadas en la (s) etiqueta(s) que se encuentran al reverso del presente.
This registration will only be valid according to the expiration dates indicated in the stickers found in the back of this document.

American Trust Register, S.C., empresa ubicada en: Paseo de la Hacienda de Echegaray No. 40, Col. Bosque de Echegaray, C.P. 53310, Naucalpan de Juárez, Estado de México.

En caso de aclaración acerca del alcance o vigencia, favor de comunicarse a: / In case of clarification about scope of registration or applicability, please contact:
American Trust Register, +52 55 5236 7383 5236 7384

Figura 6. Registro de certificación para la Norma ISO 14001:2004.

American Trust Register, S.C.
Organismo Certificador de Sistemas de Gestión

Registro de Certificación
Certificate of Registration

El presente certifica que el Sistema de Gestión de :
This certifies that the Management System of :

GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.

Calle Juan Escutia 104-B, Colonia Linda vista, C.P. 86050, Villahermosa Tabasco Centro. México

ha sido evaluado por ATR y se encuentra conforme con la (s) siguientes (s) norma (s) :
has been evaluated by ATR and found in agreement with following standard (s) :

NMX-SAST-001-IMNC-2008 (BSI OHSAS 18001:2007)

Alcance: / Scope of registration :

Comercialización de productos para el sector energético, hotelería y hospitalaria:
- Ropa industrial, ignífuga y antiestática.
- Equipos de protección personal y señalización industrial.
- Calzado de seguridad.

El anexo AC1895 forma parte integral del presente documento.

Número de Certificado: **1895**
Certificate Number:
Fecha de expedición: **19-04-17**
Issue Date:

Oscar M. López Batista
Director General, ATR / President, ATR

ICG International Certification Group

Acreditación No. 34/12 Vigente a partir de 2012/09/11

Nº 6829

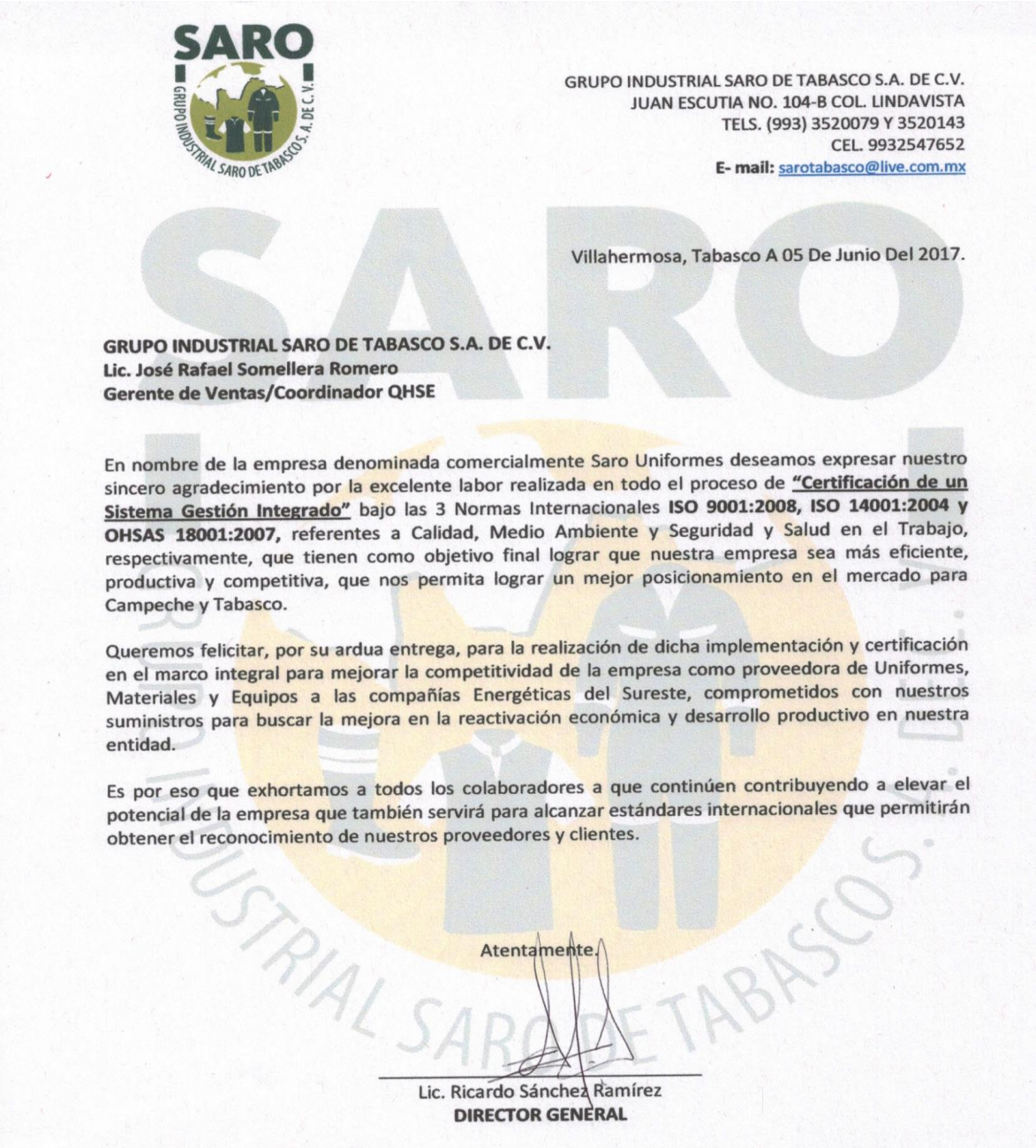
Este certificado tendrá validez de acuerdo a las fechas de caducidad indicadas en la (s) etiqueta(s) que se encuentran al reverso del presente.
This registration will only be valid according to the expiration dates indicated in the stickers found in the back of this document.

American Trust Register, S.C., empresa ubicada en: Paseo de la Hacienda de Echegaray No. 40, Col. Bosque de Echegaray, C.P. 53310, Naucalpan de Juárez, Estado de México.

En caso de aclaración acerca del alcance o vigencia, favor de comunicarse a: / In case of clarification about scope of registration or applicability, please contact:
American Trust Register, +52 55 5236 7383 5236 7384

Figura 7. Registro de certificación para la Norma OHSAS 18001:2007.

DOCUMENTO DE SATISFACCIÓN TOTAL DE LA EMPRESA



GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.
JUAN ESCUTIA NO. 104-B COL. LINDAVISTA
TELS. (993) 3520079 Y 3520143
CEL. 9932547652
E- mail: sarotabasco@live.com.mx

Villahermosa, Tabasco A 05 De Junio Del 2017.

GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.
Lic. José Rafael Somellera Romero
Gerente de Ventas/Coordinador QHSE

En nombre de la empresa denominada comercialmente Saro Uniformes deseamos expresar nuestro sincero agradecimiento por la excelente labor realizada en todo el proceso de **"Certificación de un Sistema Gestión Integrado"** bajo las 3 Normas Internacionales **ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007,** referentes a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, respectivamente, que tienen como objetivo final lograr que nuestra empresa sea más eficiente, productiva y competitiva, que nos permita lograr un mejor posicionamiento en el mercado para Campeche y Tabasco.

Queremos felicitar, por su ardua entrega, para la realización de dicha implementación y certificación en el marco integral para mejorar la competitividad de la empresa como proveedora de Uniformes, Materiales y Equipos a las compañías Energéticas del Sureste, comprometidos con nuestros suministros para buscar la mejora en la reactivación económica y desarrollo productivo en nuestra entidad.

Es por eso que exhortamos a todos los colaboradores a que continúen contribuyendo a elevar el potencial de la empresa que también servirá para alcanzar estándares internacionales que permitirán obtener el reconocimiento de nuestros proveedores y clientes.

Atentamente.

Lic. Ricardo Sánchez Ramírez
DIRECTOR GENERAL

Figura 8. Carta de Agradecimiento

PUBLICACIÓN O ARTÍCULO

PetroSur

OFRECE SARO CALIDAD A EMPRESAS

La Dirección de la empresa ha designado y da la más amplia autoridad al Lic. José Rafael Somellera Romero como Coordinador de QHSE, para que sea líder y responsable en el proceso de establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del "Sistema de Gestión Integrado"

Staff PetroSur

Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V. es una empresa dedicada durante más de 10 años a la comercialización de todo tipo de uniformes industriales, agroindustriales, escolares, corporativos, hotelero, hospitalario, restaurantero y de ropa casual; también cuenta con la distribución de diferentes equipos de seguridad industrial, protección personal y calzado, atendiendo de manera exitosa toda la zona del sureste de México.

La calidad es ya una tendencia mundial y se ha globalizado a prácticamente todos los países y en diferentes entidades de nuestro país, como lo son Tabasco y Campeche, debido a los cambios revolucionarios en México, pero también a muchas organizaciones del sector energético, que reciben reconocimiento de clientes, proveedores y autoridades al poseer el distintivo ISO, que les acredita como empresas que cumplen con requisitos internacionales.

Cada día se desarrollan nuevas técnicas de calidad y aseguramiento de la misma y estas se han vuelto cada vez más específicas. Las empresas en el futuro no buscarán calidad, buscarán la excelencia, como por ejemplo, la norma ISO 9001 incluye todos los requisitos que se relacionan con los productos y los servicios que la empresa debe revisar.

En general se puede definir la Gestión de la Calidad como el aspecto de la gestión general de la empresa que determina y aplica la política de calidad. Con el objetivo de orientar las actividades de la Empresa para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente.

Uno de los factores motivantes para la obtención de un Sistema de Gestión Integrado, es que a través de esta gestión le resultará a la dirección para dirigir y controlar a la organización en las operaciones de la empresa y que servirán para asegurar su buen funcionamiento y control en todo momento.

Además le proporcionará a la empresa herramientas para la implantación de acciones de prevención de defectos o problemas, así como de corrección de los mismos. Incluye también los recursos, humanos y materiales, y las responsabilidades de los primeros, todo ello organizado adecuadamente para cumplir con sus objetivos funcionales.

Algunas de las principales ventajas de este Sistema de Gestión Integrado dentro del aspecto comercial de la empresa, es que, potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción, asegura la calidad en las relaciones comerciales, introduce la visión de la calidad en las organizaciones fomentando la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo exigiendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión, productos, servicios, medio ambiente y seguridad laboral decreciendo los costos para hacer crecer los ingresos considerados por la empresa.

Evitar la preocupación de la sociedad por los temas medioambientales mejorará la imagen pública y corporativa de la empresa, facilitando la introducción en nuevos mercados, ya que se manejará una legislación medioambiental más estricta y un aumento de la atención de los medios de información, los cuales mejorarán el rendimiento medioambiental y su competencia para cumplir con regulaciones gubernamentales más estrictas, de clientes y grupos de interés más centrados en temas medioambientales.

La Dirección de la empresa ha designado y da la más amplia autoridad al Lic. José Rafael Somellera Romero como Coordinador de QHSE, para que sea líder y responsable en el proceso de establecimiento, documentación, implementación y mantenimiento del "Sistema de Gestión Integrado" para lograr la certificación en las Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, referentes a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, respectivamente.

Por lo que nuestro principal objetivo es mejorar la satisfacción de nuestros clientes, cumplir con los requisitos legales aplicables y reglamentarios establecidos por las partes interesadas, así como desarrollar una cultura de mejora continua enfocada a brindar mejores servicios a los clientes, siendo respetuosos con el medio ambiente y cuidando la integridad de nuestros trabajadores previniendo, eliminando y reduciendo los riesgos a los que están expuestos.

L.C.I. José Rafael Somellera Romero

JUNIO 2017/VILLAHERMOSA, TABASCO. 20

Figura 9. Publicación del artículo edición No. 23 de la REVISTA PETROSUR.

CONCLUSIONES

Uno de los objetivos fundamentales de la tesis era la elaboración de los 19 procedimientos que se llevaron a cabo dentro de la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de C.V., los cuales han cumplido con los requisitos solicitados por las 3 normas internacionales ISO 9001:2018, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 referentes a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, en donde aportaron su identificación a cada uno de los procesos estratégicos, operacionales y de soporte con los cuales se permitió que se consensuara de manera efectiva su realización.

Las conclusiones que se derivan del trabajo fueron que para obtener los resultados favorables para la certificación de las 3 normas internacionales con el Sistema de Gestión Integrado, era necesario que la alta dirección y el personal que colabora en la empresa se comprometieran con la resolución de los problemas existentes con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes con propuestas de mejora y control organizacional que se exponen a continuación.

Con la documentación de las prácticas realizadas en la organización y el esfuerzo para la mejora continua de la eficacia en la implementación del sistema permitirá ser una herramienta para la mejora del desempeño y competitividad de la Organización, buscando mejorar el posicionamiento en el mercado de mayor exigencia con una gran ventaja competitiva, mediante el cumplimiento de los requisitos vinculados a los ámbitos de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y la aplicación de las metodologías adecuadas de los procesos.

Así mismo la importancia de establecer un Sistema de Gestión Integrado es lograr el mejoramiento y rendimiento en la productividad en la organización, para alcanzar los objetivos establecidos, manteniendo la calidad en nuestros servicios, satisfaciendo las necesidades cambiantes de nuestros clientes, generando y manteniendo la confianza en la calidad, así como demostrar un sólido desempeño ambiental llevando a cabo los procesos con seguridad para poder preservar la salud de los colaboradores.

Cabe resaltar que, para poder controlar los registros de la documentación elaborada se diseñó un Manual de Gestión Integrado en donde se construyó una matriz de interacción de procesos y responsabilidades que permitió tener un plan estratégico para el funcionamiento interno y comercial de la empresa.

Finalmente se observó un mayor compromiso de la Alta Dirección de la Empresa debido a que se llevó a cabo un mejoramiento en el control de los procesos internos con la actualización y modificación de las actividades y funciones que cada quien realiza en su puesto de trabajo para adoptar las medidas que aseguren los procesos de calidad que respondan a las demandas de los clientes y a las exigencias de altos estándares internacionales de competitividad, hace ver que la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco S.A. de .C.V., haya tomado la mejor decisión en el establecimiento de un Manual de Gestión Integrado que dio como resultado a la certificación mediante las 3 normas internacionales ISO 9001:2018, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 referentes a Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo que son tan importantes hoy en día ya que permiten que sea una empresa reconocida y con mayores estándares de calidad. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad permitió a la empresa la creación de una estructura organizacional basada en el conocimiento de la situación real de la empresa, el proceso estructurado de selección, evaluación y reevaluación de proveedores garantizó a la organización la calidad de los productos y/o servicios adquiridos, bajo especificaciones definidas y parámetros de control claros ya que en aquellos procesos sobre los cuales no había existido control alguno, fue posible trazar una métrica acorde que permitió la medición de los resultados alcanzados, disminución de tiempos improductivos y el mejoramiento de los procesos.

APORTACIÓN DE LA TESIS.

A través de los diferentes procedimientos que fueron elaborados durante la realización de las auditorias para buscar la certificación de la empresa se pudo establecer una metodología a seguir para controlar eficientemente la elaboración, revisión, aprobación, distribución, conservación y modificación de los documentos del Sistema de Gestión Integrado de Grupo Industrial SARO de Tabasco S.A. de C.V., Identificados en el alcance, así como asegurar su disponibilidad en los lugares adecuados y en la edición vigente.

El Sistema de Gestión Integrado cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional aceptables.

Aporta en los procesos de la empresa lo siguiente:

- Tener claramente identificados y controlados los aspectos relacionados con la calidad, impactos ambientales, los peligros y riesgos y las condiciones laborales.
- Haber definido los controles de las actividades, para asegurar la calidad de los productos, reducir los impactos ambientales y riesgos asociados
- Tener identificados los requisitos legales relacionados con el producto, el medio ambiente, la salud y seguridad ocupacional y derechos del trabajador.
- Tener planes de emergencia que integren los aspectos medioambientales y de salud y seguridad ocupacional.
- Los monitoreo y las mediciones en algunos casos pueden estar relacionados a temas medioambientales y de salud y seguridad ocupacional al mismo tiempo.
- Mejor comunicación, información e integración entre el personal.
- Agiliza tiempos de respuestas en las actividades.
- Personal competente, consciente y entrenado en los aspectos de la calidad, medioambiental y seguridad.

Dentro del aporte institucional consideramos las:

- Mejoras de la imagen de la organización con sus clientes, con los organismos del Estado y con la comunidad en general.
- Mayor confianza de los clientes y trabajadores, al tener sistemas de gestión eficaces.
- Logra una concientización sobre la preservación del medio ambiente en todos los niveles y un ambiente de trabajo más seguro para todos los miembros de la organización.
- Mejora las oportunidades laborales, al contar con la certificación de organismos internacionales de validez mundial, satisfaciendo simultáneamente requisitos actuales del mercado.

Para el aporte económico:

- Optimización de recursos: Se puede disminuir los gastos al aumentar la eficacia de los procesos.
- Aumentar la cartera de clientes por brindar productos y servicios de calidad garantizada.
- Posibilidad de acceder a mejora condiciones en las primas de seguros, préstamos, etc., por la reducción de los riesgos y por un manejo ambiental responsable.
- Economía en la inversión realizada (tiempo y dinero) para la implementación del sistema de gestión integrado

Se considera que la tesis ayudo a:

- Conocer mejor los aspectos limitados para realiza una correcta implementación y certificación de un sistema de gestión integrado sobre las Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007

- Obtener el modelo de los enfoques y aproximaciones metodológicas, para ser más eficientes, productivos y competitivos. Para estar preparados en trabajos futuros como auditorias, y /o recertificación.
- llamar la atención a conducir o eliminar los problemas, deficiencias en el funcionamiento interno de las empresas, así como datos y fuentes antes no consideradas.

RECOMENDACIONES.

Uno de los principales compromisos de la Dirección de la empresa Grupo Industrial Saro de Tabasco, S.A. de C.V., es el mejorar la satisfacción de sus Clientes, cumpliendo con los requisitos legales aplicables y reglamentarios establecidos por las partes interesadas, así como desarrollar una cultura de mejora continua enfocada a brindar mejores servicios a los clientes, siendo respetuosos con el medio ambiente y cuidando la integridad de nuestros trabajadores previniendo, eliminando y reduciendo los riesgos a los que están expuestos, que permitirá a la empresa mejorar la eficacia, estar mejor organizados, ser más productivos y competitivos cumpliendo los alcances de estándares internacionales que permitirán obtener el reconocimiento de sus proveedores y clientes, lo que contribuirá al crecimiento sostenido y a mejorar el posicionamiento en el mercado.

Revisar periódicamente la documentación relacionada con cada proceso a fin de garantizar su adecuación y aplicabilidad, garantizando su actualización en caso de presentarse cambios en el desarrollo de las actividades.

Realizar sensibilización constante al personal acerca de las repercusiones de su trabajo en la calidad del servicio prestado por la organización, realizando un acercamiento al SGI y garantizando el compromiso de los funcionarios involucrados en actividades críticas para la prestación del servicio.

Mantener el compromiso de la alta dirección frente al Sistema de Gestión de Integrado que debe permanecer constante, garantizando su eficacia frente a las situaciones cambiantes del mercado y cambios significativos que pudieran alterar su estructura.

Difundir entre el personal de la empresa la organización orientada al cliente, liderazgo y compromiso de las personas, enfoque para llevar a cabo los procesos sistemáticos de la empresa, llevar a cabo las evidencias de los procesos para la toma de decisiones.

Fortalecer el compromiso con la satisfacción de los Clientes y con el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

Establecer un sistema de indicadores sobre el grado de satisfacción del cliente Y del grado de desempeño del sistema de gestión de la calidad bajo un Esquema gráfico, que facilite la revisión gerencial.

Estructurar adecuadamente la elaboración y diseño de cargos, manual de funciones, manual de calidad, instructivos de trabajo, evaluación de desempeño al personal y Documentación de los diferentes procesos, logrando beneficio económico para la empresa.

Es por eso que todo el personal que colabora dentro de la empresa deberá comprometerse a cumplir con los propósitos de la Política Integral de manera eficaz y efectiva, que servirán de guía en la realización de las actividades cotidianas en forma oportuna, eficaz y técnicamente confiable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Alfonso, D. (2007). Modelo de Dirección Estratégica para la Integración del Sistema de Dirección de la Empresa. En *Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas* (pág. 52). CUJAE.

Coello León, Y. (2006). Diseño del Sistema de Gestión Integrado Calidad-Medio Ambiente-Seguridad y Salud en el Trabajo, en el proceso Ejecución de Inversiones de la Empresa Eléctrica Holguín. En *Tesis para optar por el título de Ingeniero Industria de Ing. Damaris Peña Escobio* (pág. 108).

Cubrero, J. (2002). Sistema de gestión Integrada según el modelo 3G1. España: Universidad de Zaragoza.

Ferguson, M. A. (2005). Modelos de implantación de los sistemas integrados de gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad. *Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 8*(1), 97-118.

Fernández Hatre, A. (2005). Sistemas integrados de gestión. España: Centro para la calidad de Asturias.

Fuenzalida, M. E. (s.f.). FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA INTEGRADO DE. Quality Learning Ltda. .

Hernández H, A. (2001). Implantación de un sistema de calidad. Norma ISO 9001:2000. Madrid: Instituto de Fomento Regional.

ISO 9000:2000. (s.f.). Sistemas de Gestión de la Calidad. Vocabulario.

López Viñegla, A. (2009). El Cuadro de Mando y los Sistemas de Información para la Gestión Empresarial. En *Posibilidad de Tratamiento Hipermedia* (págs. 20, 24). Madrid: Editora AECA.

Mellado, R. M. (2006). *La gestión integrada de la calidad el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales en las organizaciones.* Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Nogueira, D. (2003). Fundamentos para el control de la gestión empresarial. Ciudad de La Habana : Editorial Pueblo y Educación.

Ortiz, L. A. (2004). Integración de la seguridad, medio ambiente y calidad, la última tendencia. *MAPFRE, 81*, 34.

Reyes, J. P. (2004). Gestión Integrada. Calidad, seguridad y medio ambiente. I Congreso de Seguridad y Salud en el siglo XXI. En *Técnicas de Medicina del trabajo* (págs. 36,43). España: Sociedad Vasca.

Soler, R. (2009). Experiencias en el Diseño e Implementación de SGI. *Revista Industrial 1-2009*, 19.

Tor, D. (2006). Sistema Integrado Gestión Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional. Editorial Sociedad de Ecología Médica y Social.

ANEXOS.

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.			
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO
	Registro	0	15/03/2017	R03-QHSE

MATRIZ DE INTERACCIÓN DE PROCESOS

A / DE	Dirección	Gestión de Recursos	Recursos Humanos	Administración y Finanzas	Compras	Comercialización	Prestación del Servicio	MA y SST	Medición, Análisis y Mejora Continua
Dirección		X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de Recursos	X		X	X	X	X	X	X	X
Recursos Humanos	X	X		X	X	X	X	X	X
Administración y Finanzas	X	X	X		X	X	X	X	X
Compras	X	X	X	X		X	X	X	X
Comercialización	X	X	X	X	X		X	X	X
Prestación del Servicio	X	X	X	X	X	X		X	X
MA y SST	X	X	X	X	X	X	X		X
Medición, Análisis y Mejora Continua	X	X	X	X	X	X	X	X	

Tabla 3. Matriz de Interacción de Procesos.

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A.DE C.V.				
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	00	18-01-2017	R2-P01-ECD	1 de 4

LISTA MAESTRA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	No. DE REVISIÓN	MEDIO		ÁREA DE GESTIÓN RESPONSABLE	RESPONSABLES DE USO	TIEMPO DE USO	REFERENCIA NORMATIVA	DISPÓCISION FINAL
				FÍSICO	ELECTRÓNICO					
01	Procedimiento para la elaboración y control de documentos	P01-ECD	00	X	X	Coordinador QHSE	Todas las áreas	2 años	ISO 9001:2008 REQ. 4.2.3 ISO 14001:2004 REQ. 4.4.5 OHSAS 18001:2007 REQ. 4.4.5	Eliminación de la base electrónica a los 3 años y destrucción física a los 2 años
02	Procedimiento para la elaboración y control de registros	P02-ECR	00	X	X	Coordinador QHSE	Todas las áreas	2 años	ISO 9001:2008 REQ. 4.2.4 ISO 14001:2004 REQ. 4.5.4 OHSAS 18001:2007 REQ. 4.5.4	
03	Procedimiento para la gestión de la dirección	P03-GDG	00	X	X	Dirección General/ Coordinador QHSE	Director General Gerente de QHSE	2 años	ISO 9001:2008 REQ. 5 ISO 14001:2004 REQ. 4.1; 4.2; 4.3; 4.6 OHSAS 18001:2007 REQ. 4.1; 4.2; 4.3.3; 4.4.1; 4.6.	

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A.DE C.V.				
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	00	18-01-2017	R2-P01-ECD	2 de 4

LISTA MAESTRA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

04	Procedimiento para la comunicación, participación y consulta	P04-CPC	00	X	X	Coordinador QHSE	Todas las áreas	2 años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	Eliminación de la base electrónica a los 3 años y destrucción física a los 2 años
05	Procedimiento para la gestión de auditorías internas	P05-GAI	00	X	X	Coordinador de QHSE	Dirección General / Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	
06	Procedimiento para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora	P06-SMA	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	
07	Procedimiento para el control de no conformidades y otros hallazgos	P07-CNC	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	
08	Procedimiento para el control de acciones correctivas y preventivas	P08-CAC	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	

SARO	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A.DE C.V.									
	TIPO DE DOCUMENTO		REVISIÓN			FECHA DE APROBACIÓN		CÓDIGO		PAGINA
	Registro		00			18-01-2017		R2-P01-ECD		3 de 4
LISTA MAESTRA DE CONTROL DE DOCUMENTOS										
09	Procedimiento para la gestión de los recursos humanos	P09-GRH	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	Eliminación de la base electrónica a los 3 años y destrucción física a los 2 años
10	Procedimiento para el Mantenimientos de la infraestructura	P10-MCE	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	
11	Procedimiento de Compras	P11-COM	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	
12	Procedimientos para la gestión de recursos financieros	P12-GRF	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	
13	Procedimientos para la identificación, evaluación y control de aspecto e impactos ambientales	P113-AIA	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	

SARO	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A.DE C.V.									
	TIPO DE DOCUMENTO		REVISIÓN			FECHA DE APROBACIÓN		CÓDIGO		PAGINA
	Registro		00			18-01-2017		R2-P01-ECD		4 de 4
LISTA MAESTRA DE CONTROL DE DOCUMENTOS										
14	Procedimientos para la identificación evaluación y control de peligros y riesgo	P14-CPR	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	Eliminación de la base electrónica a los 3 años y destrucción física a los 2 años
15	Procedimientos para la investigación de incidentes y accidentes	P15-IIA	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	
16	Procedimientos para la identificación y respuesta a emergencias	P16-IRE	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	
17	Procedimientos para la identificación y evaluación de los requisitos legales y otros aplicables	P17-RLA	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3.	
18	Procedimiento para la captación de clientes	P18-PCC	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3	
19	procedimiento de venta directa al cliente	P19-VDC	00	X	X	Coordinador de QHSE	Coordinador de QHSE	2 Años	ISO 9001:2008 REQ. 5.5.3. ISO 14001:2004 REQ. 4.4.3. OHSAS 18001: 2007 REQ. 4.4.3	

Tabla 4. Lista Maestra de Control de Documentos.

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.			
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO
	Registro	0	15/03/2017	R04-QHSE
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SGI			

Cargo / Responsabilidad	DIRECTOR	GERENTE GENERAL	RESPONSABLE DE QHSE	GERENTE DE OPERACIONES	ASISTENTE DE GERENCIA	AYUDANTE GENERAL
4. Sistema de Gestión Integral						
4.1 Requisitos Generales	I	I	R	I	I	I
4.2 Requisitos de la Documentación	I	I	R	I	I	I
4.2.1 Generalidades	I	I	R	I	I	I
4.2.2. Manual de Gestión Integrado	I	I	R	I	I	I
4.2.3 Control de los documentos	I	I	R	I	A	I
4.2.4 Control de los registros	I	I	R	I	A	I
5. Responsabilidad de la Dirección						
5.1 Compromiso de la Dirección	R	I	I	I	I	I
5.2 Enfoque al cliente	I	I	I	R	I	I
5.2.1 Aspectos Ambientales	I	I	R	I	I	I
5.2.2 Identificación de peligro, evaluación de riesgo y determinación de controles	I	I	R	I	I	I
5.2.3 Requisitos legales y otros requisitos	I	I	R	I	I	I
5.3 Política de Integral	R	I	I	I	I	I
5.4 Planificación	I	I	R	I	I	I
5.4.1 Objetivos Integrados	R	I	CO	I	I	I
5.4.2 Planificación del sistema de Gestión Integrado	I	I	R	I	I	I
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	R	I	I	I	I	I

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.			
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO
	Registro	0	15/03/2017	R04-QHSE
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SGI			

5.6 Revisión por la Dirección	R	A	CO	I	I	I
5.6.1 Generalidades	I	I	R	I	I	I
5.6.2 Información de entrada para la revisión	I	I	R	I	I	I
5.6.3 Resultados de la revisión	R	I	I	I	I	I
6 Gestión de Recursos						
6.1 Provisión de recursos	I	R	I	I	I	I
6.2 Recursos Humanos	I	R	I	I	I	I
6.2.1 Generalidades	I	R	I	I	I	I
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	I	R	I	I	I	I
6.3 Infraestructura	I	R	A	I	I	I
6.4 Ambiente de Trabajo	I	R	A	I	I	I
7 Realización de producto						
7.1 Planificación de la realización del producto	I	I	I	R	I	I
7.1.1 Control operacional	I	I	R	A	I	I
7.2 Procesos relacionados con el cliente	I	I	I	R	I	I
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	I	I	I	R	I	I
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	I	I	I	R	I	I
7.2.3 Comunicación con el cliente	I	I	I	R	A	I

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.			
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO
	Registro	0	15/03/2017	R04-QHSE
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SGI			

7.4 Compras	I	I	I	I	R	I
7.4.1 Proceso de compras de bienes y contratación de servicios	I	I	I	I	R	I
7.4.2 Información de las compras	I	I	I	I	R	I
7.4.3 Verificación de los bienes y servicios comprados	I	I	I	I	R	I
7.5 Prestación del servicio	I	I	I	R	I	I
7.5.1 Control de la prestación del servicio	I	I	I	R	I	I
7.5.2 Validación de los procesos de la produccion y de la prestación del servicio	I	I	I	R	I	I
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	I	I	I	R	I	I
7.5.4 Propiedad del cliente	I	I	I	R	I	I
7.5.5 Preservación de bienes	I	I	I	R	I	I
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	I	I	I	R	I	I
8 Medición, análisis y mejora						
8.1 Generalidades	I	I	R	I	I	I
8.2 Seguimiento y medición	I	I	R	I	I	I
8.2.1 Satisfaccion del cliente	I	I	I	R	I	I
8.2.2 Auditoria Interna	I	I	R	I	I	I
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	I	CO	R	I	I	I
8.2.3.1 Evaluación del cumplimiento legal	I	I	R	I	I	I

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.			
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO
	Registro	0	15/03/2017	R04-QHSE
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SGI			

8.2.4 Seguimiento del servicio	I	I	R	I	I	I
8.3 Control de servicio no conforme	I	I	R	I	I	I
8.3.1 Preparación y respuesta a emergencias	I	I	R	I	I	I
8.3.2 Investigación de incidente y accidente	I	I	R	I	I	I
8.4 Análisis de Datos	I	I	R	I	I	I
8.5 Mejora	I	I	R	I	I	I
8.5.1 Mejora Continua	I	I	R	I	I	I
8.5.2 Acción Correctiva	I	I	R	I	I	I
8.5.3 Acción Preventiva	I	I	R	I	I	I

R	Responsable
CO	Corresponsable
A	Apoyo
I	Será informado

Tabla 5. Matriz de Responsabilidades dentro del SGI.

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.				
SARO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	0	15/03/2017	R1-P03-GDG	1-1
	PLAN ANUAL DE ACCIÓN				

ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVO No. 1				BENEFICIOS ESPERADOS					
VENTAS	OBTENER VENTAS ANUALES ARRIBA DE $3´000,000.00				1.- MAYOR FACTURACIÒN 2.- MEJOR PRESENCIA EN EL MERCADO 3.- AUMENTO DE INGRESOS PARA LA EMPRESA					
ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META (MEDIBLE)	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLE (NOMBRE Y CARGO)	RECURSOS NECESARIOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN (QUIEN EVALUA)
			INICIA (DD/MM/AAAA)	FINALIZA (DD/MM(AAAA)						
1.- PROSPECTAR NUEVOS CLIENTES	REALIZAR VENTAS AL MES DE 250 MIL PESOS	VENTAS AÑO ANTERIOR/ VENTAS ACTUALES 2017	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSÉ R. SOMELLERA ROMERO GERENTE DE VENTAS	1.- FINANCIEROS (VIÀTICOS PARA VISITAS DE CLIENTES 2.- FINANCIEROS (PROMOCIONALES)	FACTURACIÒN	MENSUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.				
SARO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	0	15/03/2017	R1-P03-GDG	1-1
	PLAN ANUAL DE ACCIÓN				

ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVO No. 2				BENEFICIOS ESPERADOS					
VENTAS	❖ AUMENTAR EN UN 20% LA CARTERA DE CLIENTES DURANTE UN AÑO				1.- INCREMENTAR CARTERA DE CLIENTES 2.- DIVERSIFICACIÓN DE MERCADO 3.- AMPLIACIÓN DE ZONAS DE VETAS					
ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META (MEDIBLE)	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLE (NOMBRE Y CARGO)	RECURSOS NECESARIOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN (QUIEN EVALUA)
			INICIA (DD/MM/AAAA)	FINALIZA (DD/MM(AAAA)						
1.- PROSPECTAR NUEVOS CLIENTES	INCREMENTO DEL 20% DE CARTERA DE CLIENTE	CLIENTES AÑO ANTERIOR/ CLIENTES ACTUALES 2017	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSÉ R. SOMELLERA ROMERO GERENTE DE VENTAS	1.- FINANCIEROS (VIÀTICOS PARA VISITAS DE CLIENTES 2.- FINANCIEROS (PROMOCIONALES)	CARTERA DE CLIENTES	MENSUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.				
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	0	15/03/2017	R1-P03-GDG	1-1
	PLAN ANUAL DE ACCIÓN				

ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVO No. 3				BENEFICIOS ESPERADOS					
VENTAS	❖ NO SOBREPASAR EL 10% DE DEVOLUCIONES DURANTE UN AÑO				1.- MAYOR SATISFACCIÓN DE CLIENTES 2.- CALIDAD EN EL SERVICIO 3.- EVITAR REPROCESOS CONTABLES Y FISCALES					
ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META (MEDIBLE)	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLE (NOMBRE Y CARGO)	RECURSOS NECESARIOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN (QUIEN EVALUA)
			INICIA (DD/MM/AAAA)	FINALIZA (DD/MM(AAAA)						
1.- EVALUACIÒN DE PROVEEDORES	NO SOBREPASAR EL 10% DE DEVOLUCIONES	DEVOLUCIONES AÑO ANTERIOR/ DEVOLUCIONES ACTUALES 2017	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSÉ R. SOMELLERA ROMERO GERENTE DE VENTAS	1.- FINANCIEROS (VIATICOS PARA VISITAS A PROVEEDORES CLAVES	FORMATO DE DEVOLUCION	MENSUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE
2.- REVISIÓN DEL PROCESO DE VENTAS	NO SOBREPASAR EL 10% DE DEVOLUCIONES	DEVOLUCIONES AÑO ANTERIOR/ DEVOLUCIONES ACTUALES 2017	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSÉ R. SOMELLERA ROMERO GERENTE DE VENTAS	1.- RECURSOS HUMANOS	PROCESO DE VENTAS	MENSUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.				
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	0	15/03/2017	R1-P03-GDG	1-1
	PLAN ANUAL DE ACCIÓN				

ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVO No. 4				BENEFICIOS ESPERADOS					
VENTAS	REDUCIR LOS TIEMPOS DE COBRANZA A MENOS DE 45 DÍAS				1.- MAYOR DISPONIBILIDAD DE RECURSOS ECONOMICOS					
ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META (MEDIBLE)	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLE (NOMBRE Y CARGO)	RECURSOS NECESARIOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN (QUIEN EVALUA)
			INICIA (DD/MM/AAAA)	FINALIZA (DD/MM(AAAA)						
1.- COBRANZA OPORTUNA	REDUCIR LOS TIEMPOS DE COBRANZA A MENOS DE 45 DÍAS	DIAS DE COBRANZA AÑO ANTERIOR/ DIAS DE COBRANZA ACTUALES 2017	01/01/2017	31/12/2017	IVOENN KARINA TOSCA CASTILLO ENCARGADA DE FACTURACION	1.- RECURSOS HUMANOS 2.- RECURSOS TECNOLOGICOS	CARDEX DE COBRANZA	MENSUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE

Tabla 6. Plan Anual de Acción.

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.				
	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	0	15/03/2017	R1-P03-GDG	1-1
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SGI				

ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVO No. 5				BENEFICIOS ESPERADOS					
GERENCIA	REDUCIR UN 20% EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR				1.- AHORRO DE ENERGIA 2.- MENOR AFECTACION AL MEDIO AMBIEN					
ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META (MEDIBLE)	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLE (NOMBRE Y CARGO)	RECURSOS NECESARIOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN (QUIEN EVALUA)
			INICIA (DD/MM/AAAA)	FINALIZA (DD/MM(AAAA)						
1.- LAMPARAS AHORRADORAS DE ENERGIA	REDUCIR UN 20% EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR	FACTURACION DE ENERGIA AÑO ANTERIOR/ FACTURACION DE ENERGIA ACTUALES 2017	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSE R. SOMELLERA ROMERO	1.- RECURSOS FINANCIEROS 2.- RECURSOS TECNOLOGICOS	FACTURA DE ENERGIA	ANUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.				
SARO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	0	15/03/2017	R1-P03-GDG	1-1
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SGI				

ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVO No. 7				BENEFICIOS ESPERADOS					
GERENCIA	MANTENER 0% DE CASOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO ANUALMENTE				1.- PRESERVAR LA INTEGRIDAD FISICA DEL PERSONAL					
ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META (MEDIBLE)	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN INICIA (DD/MM/AAAA)	PERIODO DE EJECUCIÓN FINALIZA (DD/MM(AAAA)	RESPONSABLE (NOMBRE Y CARGO)	RECURSOS NECESARIOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN (QUIEN EVALUA)
1.- CURSO DE MANEJO DEFENSIVO	MANTENER 0% DE CASOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO ANUALMENTE	IMPARTICION DE CURSO DE MANEJO DEFENSIVO	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSE R. SOMELLERA ROMERO COORDINADOR DE QHSE	1.- RECURSOS FINANCIEROS 2.- RECURSOS HUMANOS	PROGRAMA DE CAPACITACION	ANUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE
2.- REVISION DE DOCUMENTACION VEHICULAR	MANTENER 0% DE CASOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO ANUALMENTE	DOCUMENTACION VIGENTE DE TODOS LOS VEHICULOS	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSE R. SOMELLERA ROMERO COORDINADOR DE QHSE	1.- RECURSOS FINANCIEROS 2.- RECURSOS HUMANOS	PROGRAMA DE REVISION VEHICULAR	ANUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE
3.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO A VEHICULOS	MANTENER 0% DE CASOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO ANUALMENTE	CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO VEHICULAR	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSE R. SOMELLERA ROMERO COORDINADOR DE QHSE	1.- RECURSOS FINANCIEROS 2.- RECURSOS HUMANOS	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO VEHICULAR	ANUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.				
SARO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	0	15/03/2017	R1-P03-GDG	1-1
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SGI				

ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVO No. 6				BENEFICIOS ESPERADOS					
GERENCIA	❖ CLASIFICACIÓN DE BASURA				1.- MENOS CONTAMINACION AMBIENTAL 2.- EVITAR MULTAS					
ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META (MEDIBLE)	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN INICIA (DD/MM/AAAA)	PERIODO DE EJECUCIÓN FINALIZA (DD/MM(AAAA)	RESPONSABLE (NOMBRE Y CARGO)	RECURSOS NECESARIOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN (QUIEN EVALUA)
1.- PROGRAMA DE IDENTIFICACION DE BASURA	❖ CLASIFICACIÓN DE BASURA	INSTALACION DE CONTENEDORES PARA BASURA APROPIADOS	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSE R. SOMELLERA ROMERO	1.- RECURSOS FINANCIEROS	PROGRAMA IDENTIFICACION DE BASURA	ANUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.				
SARO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	0	15/03/2017	R1-P03-GDG	1-1
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SGI				

ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVO No. 8	BENEFICIOS ESPERADOS
GERENCIA	❖ ENTREGAR AL 100% EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	1.- PRESERVAR LA INTEGRIDAD FISICA DEL PERSONAL

ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META (MEDIBLE)	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLE (NOMBRE Y CARGO)	RECURSOS NECESARIOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN (QUIEN EVALUA)
			INICIA (DD/MM/AAAA)	FINALIZA (DD/MM (AAAA)						
1.-ENTREGA OPORTUNA DEL EPP	❖ ENTREGAR AL 100% EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL	PERSONAL CONTRATADO/FORMATOS DE ENTREGA DE EPP	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSE R. SOMELLERA ROMERO COORDINADOR DE QHSE	1.- RECURSOS FINANCIEROS 2.- RECURSOS HUMANOS	PROGRAMA DE ENTREGA DE EPP	SEMESTRAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE

	GRUPO INDUSTRIAL SARO DE TABASCO S.A. DE C.V.				
SARO	TIPO DE DOCUMENTO	REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	CÓDIGO	PAGINA
	Registro	0	15/03/2017	R1-P03-GDG	1-1
	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SGI				

ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVO No. 9	BENEFICIOS ESPERADOS
GERENCIA	❖ MANTENER ACTUALIZADO EL PROGRAMA DE RESPUESTAS DE EMERGENCIA	1.- PRESERVAR LA INTEGRIDAD FISICA DEL PERSONAL E INSTALACIONES

ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META (MEDIBLE)	INDICADOR	PERIODO DE EJECUCIÓN		RESPONSABLE (NOMBRE Y CARGO)	RECURSOS NECESARIOS	FUENTE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN (QUIEN EVALUA)
			INICIA (DD/MM/AAAA)	FINALIZA (DD/MM(AAAA)						
1.- IMPLEMENTACION DE PLAN DE RESPUESTAS DE EMERGENCIA	MANTENER ACTUALIZADO EL PROGRAMA DE RESPUESTAS DE EMERGENCIA	IMPLEMENTACION DE PLAN DE RESPUESTAS DE EMERGENCIA	01/01/2017	31/12/2017	LIC. JOSE R. SOMELLERA ROMERO COORDINADOR DE QHSE	1.- RECURSOS FINANCIEROS 2.- RECURSOS HUMANOS	PLAN DE RESPUESTAS DE EMERGENCIA	ANUAL		GERENTE GENERAL/ COORDINADOR DE QHSE

Tabla 7. Matriz de Responsabilidades Dentro del SGI.