

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 1 de 28

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Revisado Por: (Nombre y Cargo)	Aprobado Por: (Nombre y Cargo)	Fecha de Vigencia

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 2 de 28

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO 1.....	5
PRESENTACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	5
1.1 Reseña Histórica.....	5
1.2 Localización.....	6
1.3 Reconocimientos.....	6
1.4 Soluciones.....	7
1.5 Tecnología.....	7
1.6 Nuestros Productos.....	7
1.7 Nuestros Servicios.....	7
1.8 Nuestros Clientes.....	8
CAPÍTULO 2.....	9
GESTION DEL MANUAL.....	9
2.1 Objetivo del Manual.....	9
2.2 Normas de Referencia.....	10
2.3 Alcance de los Sistemas de Gestión.....	10
2.4 Exclusiones.....	10
2.5 Revisión y Aprobación.....	11
2.6 Cambios o Modificaciones.....	11
2.7 Control de Copias.....	11
2.8 Archivo.....	11
2.9 Correlación entre los Procesos del Sistema de Gestión Integral y los requisitos de las Norma NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001 y OSHAS 18001.....	11
CAPITULO 3.....	13
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	13
3.1 Visión.....	13
3.2 Misión.....	14
3.3 Estructura Organizacional.....	15

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 3 de 28

CAPITULO 4.....	17
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	17
4.1 Sistema de Gestión.....	18
4.2 Correlación entre los Procesos del Sistema de Gestión Integral y los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001 Y OSHAS 18001.....	19
4.3 Planificación	19
4.3.1 Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y determinación de controles y aspectos ambientales	19
4.3.2 Requisitos Legales y Otros requisitos.....	19
4.3.3 Política de Calidad.....	20
4.4 Objetivos, Metas y Programas	21
4.4.1 Objetivos de Calidad	21
4.4.2 Objetivos de Medio Ambiente.....	21
4.4.3 Objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional (SYSO).....	21
4.5 Implementación y Operación.....	22
4.5.1 Funciones, Responsabilidad y Autoridad	22
4.5.2 Revisión por la Dirección.....	23
4.5.3 Comunicación, Participación y Consulta.....	23
4.5.4 Documentación	24
4.5.5 Control Operacional	25
4.5.6 Control del Proceso.....	25
4.5.7 Producto No Conforme	25
4.5.8 Preparación y Respuesta ante Emergencias.....	25
4.6 Recursos.....	25
4.6.1 Infraestructura	26
4.6.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	26
4.6.3 Ambiente de Trabajo.....	27
4.7 Medición, Análisis y Mejora	27
4.7.1 Medición y Seguimiento	27

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 4 de 28

4.7.2 Investigación de Incidentes, No Conformidades, Acción Correctiva y Acción Preventiva..... 28

4.7.1.1 Investigación de Incidentes..... 28

4.7.1.2 No Conformidades, Acción Correctiva y Acción Preventiva 28

CONFIDENCIAL

 PANAMERICANA [®] formas e IMPRESOS S.A.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 5 de 28

CAPITULO 1.

PRESENTACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

CONFIDENCIAL

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 6 de 28

1.1 Reseña Histórica

Panamericana Formas e Impresos S. A., es una empresa fundada desde 1987, especializada en el Sector de la Comunicación gráfica cuenta con un equipo de colaboradores, el conocimiento del producto, la trayectoria en el mercado, la calidad en el servicio, el moderno parque industrial y el respaldo de nuestra marca, nos consolidan como una de las primeras empresas con soluciones gráficas del país y de las plantas más modernas de Suramérica.

Desde nuestra fundación hemos venido trabajando en la inversión e innovación tecnológica, infraestructura y calidad de nuestros productos. Esto nos mantiene, siempre a la vanguardia de las nuevas tecnologías y tendencias del mercado, al ofrecer a nuestros clientes un amplio portafolio de soluciones para la impresión de libros, publicaciones, revistas, publicitarias, formas, sobres, agendas, cuadernos a la medida, empaques y etiquetas, tanto con tecnología offset como digital y flexografía, bajo los lineamientos aplicados en todos los procesos de pre prensa, impresión, encuadernación, acabados y servicios.

Nuestra experiencia y profesionales de talla mundial, nos han permitido, además de atender el mercado doméstico, exportar productos de la más alta calidad a países como México, Panamá, Costa Rica, Venezuela, Ecuador, Perú y con éxito a mercados competitivos y exigentes como el europeo.

1.2 Localización

Nuestra Casa Matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, D. C., Colombia, Sur América. Las oficinas y planta de impresión están localizadas en el sector del aeropuerto Internacional El Dorado, ubicación privilegiada que nos permite una gran agilidad en los procesos de distribución, calle 65 No. 95 – 28.

1.3 Reconocimientos

Nuestro compromiso con la mejora continua es tangible con los diversos premios que hemos obtenido a través de los años, los cuales han sido destacados en diferentes categorías nuestra calidad en la impresión, revistas e impresos comerciales. Estas distinciones nos impulsan, nos retan a ser innovadores y a producir cada día aún mejor.

Hemos sido galardonados en múltiples ocasiones por Andigraf (Asociación Colombiana de la Industria de la Comunicación Gráfica) y Conlatingraf (Confederación Latinoamericana de la Industria Gráfica), entidades que han reconocido nuestra experiencia y conocimiento en el arte de la impresión, la óptima utilización de nuestros equipos y la excelencia en la terminación del producto.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 7 de 28

Esta condición ha significado que nuestros clientes nacionales nos cataloguen como la empresa de mayor desarrollo tecnológico y una de las más avanzadas en América, sin dejar de un lado el resultado de un esfuerzo mutuo que busca en cada uno de los procesos de la cadena productiva dar lo mejor de sí, para obtener una obra única que cumple con los más altos estándares de calidad.

1.4 Soluciones

Somos una empresa generadora de Soluciones de Impresión mediante la prestación de un servicio especializado, soportado por la continua selección y absorción de las más modernas tecnologías y por el mejor recurso humano, calificado y experimentado, características que nos permiten tener la mayor confiabilidad ante el Mercado Nacional e Internacional.

1.5 Tecnología

En Panamericana Formas e Impresos S.A., ha sido nuestro objetivo la constante y permanente innovación y renovación tecnológica de los equipos en cada una de las líneas de negocios, siempre pensando en ofrecer lo mejor disponible en el mercado a nuestros clientes y de esta forma contribuir con el logro de cada uno de los objetivos.

En el transcurso de nuestro crecimiento como organización hemos integrado a nuestro portafolio de servicios las opciones más avanzadas en el manejo de la comunicación grafica, entre estos están el sistema Computer To Plate (CTP), impresión flexografica e impresión digital; el cual nos permite tener un portafolio más completo y ajustado al mercado competitivo.

1.6 Nuestros Productos

- Libros
- Revistas
- Agendas
- Impresos Publicitarios y comerciales.
- Formas Continuas y Especiales
- Resmas
- Empaques Plegadizos
- Etiquetas
- Mangas Termoencogibles
- Impresos Digitales

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 8 de 28

1.7 Nuestros Servicios

Pre prensa
 Impresión Offset Convencional y UV, Flexografica y Digital
 Encuadernación y Acabados
 Personalización
 Recubrimiento
 Logística de Distribución

1.8 Nuestros Clientes

El activo y posesión más preciada para Panamericana, son sus clientes y la confianza que han depositado en nosotros. Editoriales Internacionales, grandes superficies, bancos, multinacionales de telecomunicación y grandes empresas de venta directa se cuentan entre algunos de nuestros más grandes clientes.

CONFIDENCIAL

CAPÍTULO 2.

GESTION DEL MANUAL

CONFIDENCIAL

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 10 de 28

2.1 Objetivo del Manual

Este manual describe nuestro Sistema de Gestión Integral dentro de un enfoque orientado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, el compromiso con el Medio Ambiente y la Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, cumpliendo con los estándares en las Normas ISO 9001/2008. ISO 14001/2004 y OSHAS 18001/2007.

En el Manual del Sistema de Gestión Integral describe los alcances y procesos involucrados, las funciones, actividades y responsabilidades del personal, además, hace referencia a los procesos del Sistema de Gestión Integral y presenta las directrices como la Política Integral Misión, Visión y los objetivos que se tienen en el Sistema de Gestión Integral.

Así mismo, en este Manual se hace referencia a los diferentes documentos que soportan los procesos administrativos, de realización del producto, de medición, análisis y mejora, y de control operacional para las línea de Empaques, necesarios para la prestación de servicios inherentes a las artes gráficas y producción de Libros, Revistas y Agendas, Publicomerciales, Empaques, Formas continuas y especiales, de igual manera el cumplimiento de los requerimientos legales en temas del Medio Ambiente y S&SO, siendo este nuestro principal fin.

2.2 Normas de Referencia

Las Normas a las que hace referencia este manual integrado corresponden a las siguientes:

Sistema de Gestión de Calidad NTC-ISO 9001:2008

Sistema de Gestión Ambiental NTC-ISO 14001:2007

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional OSHAS 18001:2007

2.3 Alcance de los Sistemas de Gestión

Producción y comercialización de libros, revistas, agendas, publicomerciales, formas continuas y especiales, empaques plegadizos y flexibles

2.4 Exclusiones

Para Panamericana Formas e Impresos S.A., no es aplicable el siguiente requisito de la Norma NTC-ISO 9001/2008

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 11 de 28

Numeral 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio, Puesto que la organización puede verificar mediante actividades de seguimiento o medición posteriores a sus procesos, el cumplimiento de los requisitos del producto y las deficiencias del mismo no aparecen únicamente después de que el producto este siendo utilizado.

2.5 Revisión y Aprobación

Este Manual es revisado por el Representante de la Gerencia y aprobado por el Gerente General.

2.6 Cambios o Modificaciones

Los responsables de los diferentes procesos del Sistema de Gestión Integral pueden solicitar cambios en el Manual de Gestión Integral, los cuales son autorizados por el Representante de la Gerencia. Estos cambios se realizan de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PR-SGIA-00x “Control de Documentos”.

Las modificaciones son indicadas en el formato PR-SGIA-002-F2 “Solicitud de Creación, Actualización o Anulación de Documentos”.

Una vez revisado y aprobado por los cargos establecidos, se recogen las copias obsoletas y se distribuyen las copias de la nueva versión, de acuerdo con los lineamientos del Procedimiento Control de Documentos (PR-SGIA-00x).

2.7 Control de Copias

El Gerente General y el Representante de la Gerencia son los responsables de definir los cargos y entidades externas que puedan poseer copias controladas y no controladas.

Cualquier persona de la empresa puede consultar el Manual del Sistema de Gestión Integral previa autorización del Representante de la Gerencia, en cualquiera de los sitios en donde se encuentre una copia controlada.

2.8 Archivo

El original del Manual de Gestión Integral es conservado por el Representen de la Gerencia, con su respectivo listado de distribución de documentos.

2.9 Correlación entre los Procesos del Sistema de Gestión Integral y los requisitos de las Norma NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001 y OSHAS 18001

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 12 de 28

En cada una de las descripciones de los procesos se establece los requisitos a cumplir de la Norma NTC-ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001.

CONFIDENCIAL

 PANAMERICANA [®] formas e IMPRESOS S.A.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 13 de 28

CAPITULO 3.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CONFIDENCIAL

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 14 de 28

3.1 Visión

La visión determinada para la Panamericana Formas e Impresos S.A., fue diseñada teniendo en cuenta el direccionamiento de la organización tomando en cuenta el impacto de nuevas tecnologías, las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, aparición de nuevas condiciones de mercado, generación de nuevos posibles impactos y riesgos en la organización quedando estructurada de la siguiente manera



VISIÓN

En el 2020 ser la empresa más reconocida a nivel nacional e internacional en el sector de la comunicación gráfica, ofreciendo a nuestros clientes una diversificación de productos, que cubran las expectativas en innovación y calidad generando nuevas oportunidades en negocios y beneficios, con la optimización de los diferentes recursos lograremos satisfacer y exceder todas las necesidades de nuestros clientes.

3.2 Misión

La misión determinada para la Panamericana Formas e Impresos S.A., fue diseñada teniendo en cuenta la razón de existencia de la organización quedando estructurada de la siguiente manera:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 15 de 28

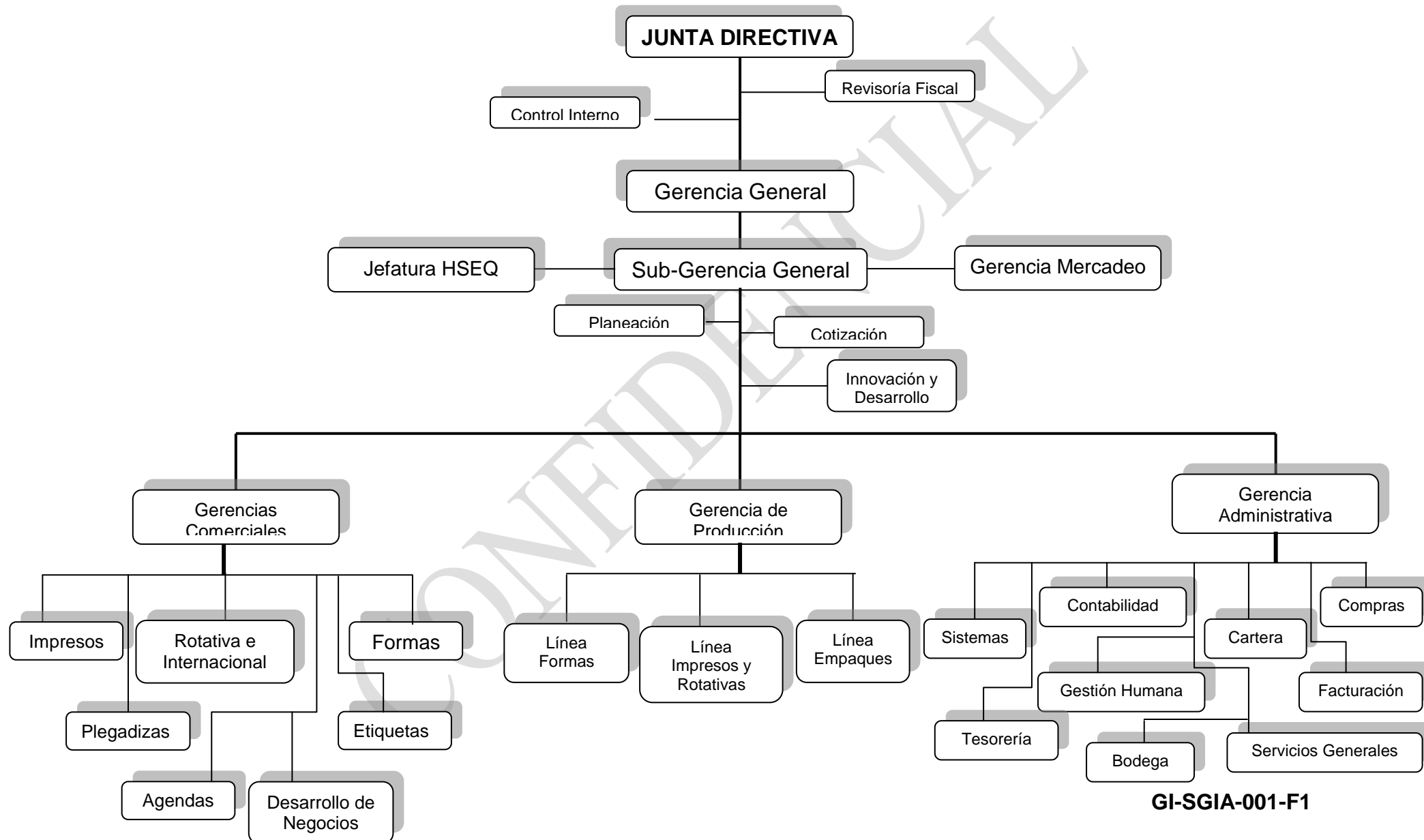


MISIÓN

Somos una organización con una clara vocación de prestar servicios integrales dentro de la comunicación gráfica, enmarcados dentro de los principios filosóficos de nuestros valores corporativos, dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas; contando para ello con un capital humano competente, respetuoso con el medio ambiente y comprometido con el desarrollo social y económico del país.

3.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Panamericana Fel S.A., está determinada en la normatividad legal vigente y se refleja en el Organigrama que se presenta a continuación:



 PANAMERICANA [®] formas e IMPRESOS S.A.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 17 de 28

CAPITULO 4.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 18 de 28

4.1 Sistema de Gestión

El Sistema de Gestión Integral de Panamericana Formas e Impresos S. A., está integrado por su estructura organizacional, sus procesos, los recursos y los procedimientos exigidos en las Normas NTC-ISO 9001/2008, NTC-ISO 14001/2004 y OSHAS 18001/2007. Todo lo anterior opera en forma integrada permitiendo cumplir con la Política Integral, los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y SYSO, que a su vez están enmarcados dentro de la satisfacción, necesidades, las expectativas de nuestros clientes y cualquier requisito reglamentario de nuestras partes interesadas.

La empresa ha definido e identificado los procesos para su Sistema de Gestión Integral través del “**Mapa de Procesos**” para la línea de Empaques en los cuales se puede apreciar la secuencia e interacción entre los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral. Adicionalmente cada descripción de los procesos contiene sus clientes, proveedores, entradas y salidas y al final en la descripción del mismo.



	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 19 de 28

Adicionalmente en el **Anexo 01** se puede apreciar la interrelación entre la Política Integral, con los objetivos de calidad, ambiental y syso, en el anexo 03 la interrelación entre la Política de Integral y los Objetivos Estratégicos

4.2 Correlación entre los Procesos del Sistema de Gestión Integral y los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001, NTC-ISO 14001 Y OSHAS 18001

En cada una de las descripciones de los procesos se establece los requisitos a cumplir de la Norma NTC-ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001

4.3 Planificación

4.3.1 Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y determinación de controles y aspectos ambientales

La metodología para la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la determinación de controles, aspectos ambientales, se encuentra establecida a través del Procedimiento “Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de controles y aspectos e impactos ambientales”, de igual forma a través de las matrices de Identificación de Peligros y la de Aspectos e Impactos de la organización.

4.3.2 Requisitos Legales y Otros requisitos

Según las características particulares de la organización se realizó un levantamiento de los requisitos legales aplicables y se determinó la forma de tener acceso a esta documentación y posteriormente ver su aplicación a los aspectos relacionados con la Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad y Salud Ocupacional.

Esta actividad queda establecida a través de un procedimiento denominado PR-SGIA-XXX “Identificación de los requisitos legales y otros requisitos”, junto con la Matriz de Requisitos Legales y Otros.

Por lo consiguiente la empresa cumple con lo establecido en el Manual de Ética de la Industria Gráfica, adicionalmente, con la Resolución 5709 de 1996 “Sistema Técnico de la actividad productora de venta con base en la facturación” (Proceso Gestión Comercial Formas), Ley 80 de 1993 Contratación con el Estado (Procesos Gestión Comercial Impresos, Rotativa y Formas), Circular 04 y Ley 98 de 1993 “Mención del Impresor” (Procesos Gestión Comercial Impresos, Rotativa y Pre prensa Impresos).

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 20 de 28

4.3.3 Política de Calidad

La Política del Sistema de Gestión Integral de Panamericana de Formas e Impresos S. A., fue diseñada teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos acordados con los clientes, la satisfacción y atención de sus expectativas, el cumplimiento de la normatividad legal colombiana, la minimización de los aspectos e impactos ambientales de igual manera la minimización de los niveles de lesiones y enfermedades de los trabajadores.

La Política de Calidad fue divulgada a través del Boletín Panamericano, cuadros expuestos en las diferentes áreas de la empresa y charlas de los responsables de los procesos y de la Representante de la Gerencia.

Nuestra Política del Sistema de Gestión Integrada quedó estructurada de la siguiente forma:



POLÍTICA INTEGRAL

Panamericana Formas e Impresos S.A., es una empresa dedicada a la innovación, producción y comercialización de productos de la comunicación gráfica, con la más alta calidad y entrega oportuna para satisfacer exceder las expectativas de nuestros clientes a nivel nacional e internacional.

Contamos con la aptitud de renovación tecnológica y capital humano competente lo que nos permite optimizar continuamente nuestros procesos.

Por lo anterior estamos comprometidos a identificar, evaluar y controlar los riesgos para prevenir lesiones y enfermedades profesionales a nuestro personal, contratistas y partes interesadas, proteger el medio ambiente generando actividades encaminadas a mitigar los impactos ambientales del entorno, el daño a la propiedad, el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y de otra índole y la responsabilidad social, lo cual nos conduce al mejoramiento continuo de los procesos, productos y servicios.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 21 de 28

4.4 Objetivos, Metas y Programas

Los objetivos del Sistema de Gestión Integral, se establecieron de acuerdo a los Objetivos de Calidad, los de Ambiental y los de Seguridad y Salud Ocupacional teniendo en cuenta las directrices de la Política Integral.

La coherencia entre la Política Integral y los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional y entre las intenciones de la Política de Calidad y los Objetivos Estratégicos.

La divulgación de los Objetivos del Sistema de Gestión Integral la realiza cada uno de los responsables de los procesos, a los diferentes cargos involucrados

4.4.1 Objetivos de Calidad

- ❖ Asegurar que los productos solicitados por el cliente, mejoren y cumplan con todos los requisitos de calidad.
- ❖ Asegurar que todas las máquinas y equipos cumplan con la función para las cuales fueron adquiridas.
- ❖ Mejorar el clima organizacional.
- ❖ Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.
- ❖ Establecer programas de formación constantes para todos los colaboradores.
- ❖ Entregar los trabajos a tiempo y completos.
- ❖ Adquirir materia prima de óptima calidad nacional e internacional.

4.4.2 Objetivos de Medio Ambiente

- ❖ Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.
- ❖ Implementar actividades que generen desarrollo sostenible.
- ❖ Continuar utilizando tecnologías y materias primas amigables con el medio ambiente

4.4.3 Objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional (SYSO)

- ❖ Proteger la salud y la integridad de los colaboradores.
- ❖ Desarrollar y aplicar procedimientos prácticos, seguros y análisis de riesgos para todos nuestros procesos.
- ❖ Reducir los niveles de accidentalidad

Para el cumplimiento de los Objetivos Ambientales y de Seguridad y Salud Ocupacional se definieron los siguientes programas:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 22 de 28

Programas Ambientales

- ❖ Programa de Ahorro y Uso eficiente del Agua
- ❖ Programa de Ahorro y Uso eficiente de Energía
- ❖ Programa de Manejo Integral de Residuos Peligrosos
- ❖ Programa de Minimización y Control de Vertimientos
- ❖ Programa de Residuos Sólidos

Sub-Programas en Seguridad y Salud Ocupacional

- ❖ Sub-Programa de Medicina Preventiva
- ❖ Sub-Programa de Medicina del Trabajo
- ❖ Sub-Programa de Higiene y Seguridad Industrial

En los programas Ambientales y Sub-Programas de Seguridad y Salud Ocupacional los cuales están orientados a la prevención y el control operacional se establecen las actividades para alcanzar los objetivos y las metas planeadas.

Estos programas serán evaluados de acuerdo a la frecuencia establecida para cada una de las actividades y en la medida de ser necesarios realizar cambios pertinentes a los mismos

4.5 Implementación y Operación

4.5.1 Funciones, Responsabilidad y Autoridad

Panamericana Formas e Impresos S.A., en su compromiso por satisfacer las necesidades de las partes interesadas aportará los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar sus Sistemas de Gestión Integral, la autoridad se encuentra definida en el organigrama de la empresa.

El Gerente General ha nombrado como Representante de la Gerencia para el Sistema de Gestión Integral a la Jefe de HSEQ, quien además de sus funciones propias es responsable de las actividades enunciadas en el numeral 5.5.1 de la Norma NTC-ISO 9001/2008, 4.4.1 de las Normas NTC-ISO 14001/2004 y OSHAS 18001/2007

A continuación se definen las funciones y responsabilidades

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 23 de 28

Gerente General

- ❖ Genera y aplica la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado
- ❖ Aprobar el Manual de Gestión Integral y toda aquella documentación asociada a los Sistemas de Gestión.
- ❖ Efectuar las revisiones Gerenciales para verificar la correcta aplicación de los Sistemas de Gestión y evaluar el cumplimiento de los objetivos
- ❖ Definir y establecer los cambios, adaptaciones y mejoras requeridas por los clientes o condiciones del mercado.
- ❖ Autorizar los recursos necesarios para la implementación y funcionamiento de los Sistemas de Gestión.
- ❖ Facilitar el desarrollo de actividades como: Designación de Auditores Internos, Reuniones del Comité de Gestión Integrado.

Representante de la Gerencia

- ❖ Es responsable de la comunicación que debe existir entre la Gerencia y los Cargos necesarios para dar a conocer las directrices de Panamericana Fel, en relación al Sistema de Gestión Integral
- ❖ Asesorar al Gerente General en la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión integrado.
- ❖ Difundir las políticas y directrices de la Gerencia en cuanto al Sistema de Gestión Integrado.
- ❖ Informar al Gerente General respecto del funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado y al Comité de Gestión Integrado.
- ❖ Es responsable de realizar la evaluación del Sistema de Gestión Integrado cada cierto intervalo de tiempo y darlo a conocer al comité de Gestión Integrado.
- ❖ Asesora al Gerente General en relación a la toma de acciones pertinentes a la asignación de recursos.

4.5.2 Revisión por la Dirección

La Gerencia General de Panamericana Fel S.A., realiza un revisión anual del avance del Sistema de Gestión Integral, analizando los resultados que arroja el Proceso de Medición, Análisis y Mejora, realizando reuniones periódicas con los Líderes de Procesos durante los Comités Directivos.

4.5.3 Comunicación, Participación y Consulta

Con el objeto de asegurar la adecuada y oportuna comunicación entre los diferentes niveles, y procesos de la compañía y con las partes interesada, la empresa ha establecido un Plan de Comunicación Interna (**Anexo 02**) y un Plan de Comunicación con las partes interesadas (**Anexo 03**); los cuales se encuentran en

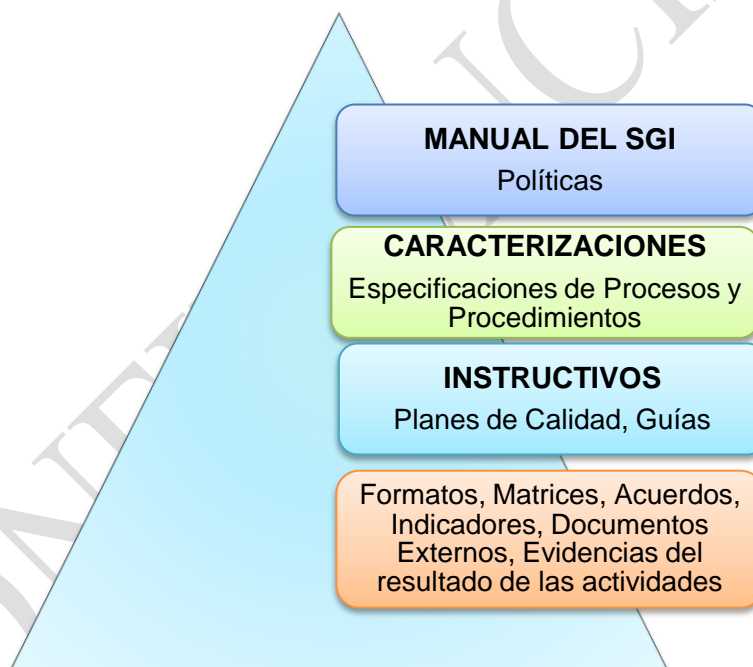
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 24 de 28

el Proceso de Planificación del Sistema de Gestión Integral y el Proceso de Comunicación y Satisfacción del Cliente, respectivamente.

La participación de los trabajadores en materias de SYSO (Seguridad y Salud Ocupacional), quedó definida a través de la conformación del COPASO, el cual se establecerán los representantes de los empleados como de las Directivas. El área de HSEQ deberá comunicarles a estos trabajadores su nuevo rol como representante de los trabajadores en materias de seguridad y salud ocupacional.

4.5.4 Documentación

Para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión Integral, de acuerdo a las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007, se establece la siguiente estructura documental.



Los documentos necesitados para el funcionamiento de nuestro Sistema de Gestión Integral se describen en cada uno de los procesos referenciados en el numeral “Documentos Utilizados”

Adicionalmente, en el Anexo 06 se describe la documentación del Sistema de Gestión Integral, incluidos los procedimientos exigidos por las Normas NTC-ISO 9001/2008, ISO 14001/2004 y OSHAS 18001/2007 como: control documentos, control registros, auditorías internas, control de producto no conforme, control operativo, acciones correctivas y acciones preventivas, a través del Listado Maestro de Documentos.

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 25 de 28

4.5.5 Control Operacional

El control operacional de los peligros y aspectos ambientales significativos respectivamente, serán gestionados por el área de HSEQ, a través de los coordinadores de Ambiental y Seguridad y Salud Ocupacional, según la metodología definida en el Procedimientos, Instructivos, Estándares aplicables para el Control Operacional **PR-SGIO-XXX**, para la aplicación de los respectivos controles operacionales en los diferentes procesos productivos de la organización.

4.5.6 Control del Proceso

El control de los procesos es efectuado por cada uno de los responsables. Este control se encuentra en la descripción de los procesos enunciados con el numeral “Parámetros de Control” donde se establece un Plan de Calidad del Proceso o la descripción de las actividades que se deben controlar en el mismo

4.5.7 Producto No Conforme

El producto no conforme recibirá un tratamiento adecuado mediante la gestión de un documento del Sistema denominado “Tratamiento de Producto No Conforme” PR-SGIM-XXX, en la cual se da una corrección inmediata, se investiga las causas y posteriormente se tomarán las acciones correctivas correspondientes.

4.5.8 Preparación y Respuesta ante Emergencias

Durante la identificación de peligros y aspectos ambientales respectivamente, se detectarán situaciones de emergencia potenciales y como responder a este tipo de situaciones de emergencia.

Por tal razón se realizará lo siguiente

- ❖ Plan ante emergencia
- ❖ Diagrama de Comunicaciones
- ❖ Programa de Simulacros, con sus respectivas evaluaciones

Estas actividades están descritas en los Procedimientos (**PR-SGIOEA-XXX**) y (**PR-SGIOESS-XXX**) “Preparación y Respuesta ante emergencias ambientales” y “Preparación y Respuesta ante emergencias Salud y Seguridad Industrial).

4.6 Recursos

Los recursos necesarios para la operación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integral y para aumentar la satisfacción de las partes interesadas los podemos resumir en tres clases:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 26 de 28

4.6.1 Infraestructura

Panamericana Fel S.A, determinará, proporcionará y mantendrá la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos establecidos por sus clientes tanto internos como externos, de manera de entregar un producto según corresponda, acorde a lo esperado por sus partes interesadas.

Para el establecimiento de necesidades de adquisición de maquinarias y equipos, así como de las características técnicas que estos deben reunir, son responsabilidad del Presidente de la compañía y del Gerente General, con el soporte técnico del Gerente de Producción y el Director de Mantenimiento.

Para los requerimientos de equipos (Hardware y Software) necesarios para la operación en general es solicitado por cada área con el soporte del Gerente Administrativo, la Gerencia de Sistemas y el aval del Gerente General.

En cuanto a otro tipo de recursos de equipos de comunicación, muebles y enseres, elementos de protección personal, dotaciones, entre otros, cada responsable establece sus necesidades con el soporte del Gerente Administrativo y la Jefe de Compras.

Para la compra y mantenimiento de los inventarios de Materias Primas e Insumos y Repuestos están a cargo de los Comités de Compras.

La provisión de los recursos para el mejorar continuamente la eficacia del S.G.I., y aumentar la satisfacción de nuestras partes interesadas, se estudia frente a los planes de mejora que se generan al interior de cada proceso o en la revisión gerencial como resultado del análisis efectuado.

En la descripción de cada proceso se informa acerca de los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades.

4.6.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

Para asegurar que el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto sea competente, la empresa ha definido un perfil para cada uno de estos cargos, los criterios de evaluación, de las competencias identificadas, así como su entrenamiento, formación y toma de conciencia aplicando el proceso de Gestión Humana PR-SGIA-00X, junto con sus documentos de referencia.

Dentro de este proceso la empresa ha definido unos procedimientos para el cumplimiento de cada uno de los requisitos que las normas nos solicitan a saber:

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 27 de 28

Competencia: La empresa ha establecido un procedimiento documentado para la evaluación de los conocimientos y habilidades que son necesarios para lograr ciertos resultados ofrecidos en unas circunstancias determinadas.

Formación: El responsable de Gestión Humana debe realizar como mínimo una vez por semestre elaborar el programa de formación semestral teniendo en cuenta aspectos como: Evaluaciones de desempeño, calificación de las competencias, y otras necesidades que los dueños de procesos identifiquen falencias en el personal para el desarrollo de sus actividades en los diferentes procesos de la organización.

Toma de Consciencia: Se entenderá como la motivación oportuna y necesaria que necesita la organización para trabajar por el cumplimiento de los Objetivos, Metas del Sistema, el mejoramiento continuo, el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, la satisfacción del cliente, entre otras. Esto se logra en base a charlas, cursos, difusiones y otros métodos similares de comunicación del Sistema de la Organización.

4.6.3 Ambiente de Trabajo

Panamericana Fel S.A, velará por entregar y mantener un ambiente de trabajo en las cuales las condiciones de trabajo sean normales entendido por tales condiciones factores físico, ambientales y de otro tipo.

De igual forma para lograr la conformidad con los requisitos del producto la empresa ha establecido a través de sus perfiles de cargos las condiciones mínimas que deben tener los cargos que afectan la conformidad del producto y servicio.

Adicional, el área de HSEQ, es el encargado de buscar la minimización de los impactos que puedan causar en los diferentes procesos productivos como: los residuos peligrosos y sobrantes del proceso, sobre el medio ambiente, la salud e integrar beneficios a de las partes interesadas.

4.7 Medición, Análisis y Mejora.

4.7.1 Medición y Seguimiento

En Panamericana Formas e Impresos realizamos la medición de nuestros procesos a través de indicadores de gestión que reflejan el cumplimiento y/o incumplimiento de los objetivos propuestos por cada proceso, adicionalmente a través del Proceso de Mejora los dueños de cada proceso realizan revisiones gerenciales a pequeña escala para efectuar seguimiento a las actividades programadas, a las quejas y reclamos, a las investigaciones de incidentes, al

	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS	MA-SGIA-00X	
		Versión 0	Página 28 de 28

seguimiento de las enfermedades profesionales, a la preparación y respuesta a emergencias, al análisis de los aspectos e impactos ambientales ocurridos reales o potenciales, a las acciones de mejora, acciones preventivas, acciones correctivas, a los resultados de las auditorías y con base en estas revisiones se realiza la Revisión Gerencial, dependiendo de la periodicidad establecida.

4.7.2 Investigación de Incidentes, No Conformidades, Acción Correctiva y Acción Preventiva.

4.7.1.1 Investigación de Incidentes.

La investigación de los incidentes en Panamericana Formas e Impresos S.A, se realiza a través del formato “Investigación de Incidentes”, de acuerdo al Sub-Programa de Medicina Preventiva.

4.7.1.2 No Conformidades, Acción Correctiva y Acción Preventiva

Panamericana Fel S.A., ha establecido unos procedimientos para tratar las No Conformidades reales o potenciales y así tomar acciones correctivas y preventivas. Para cada No Conformidad generada se investigaran sus causas y se tomaran acciones para la corrección inmediata como para prevenir su ocurrencia.

Se generará una No Conformidad cuando se produzca un incumplimiento a algún requisito establecido, cuando se identifiquen peligros nuevos o modificados o la necesidad de controles nuevos o modificados (Tras una evaluación de riesgos), cuando se requieran tomar acciones para mitigar los impactos ambientales reales o potenciales.

4.7.3 Auditorías Internas

Las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar los resultados, se encuentra descrito en el Proceso de Auditorías Internas Integrales (PR-SGIM-00X) y en el procedimiento de Planificación y Ejecución de Auditorías Internas Integrales (PR-SGIM-00X).