



# Fábrica de Licores y Alcoholes de Antioquia

## FLA

### Sensibilización y Fundamentación básica en: SGC, SGA, SGCS

# La piedra



El distraído tropezó con ella,  
El violento la utilizó como proyectil,  
El emprendedor construyó con ella,  
El campesino cansado la utilizó como asiento,  
Para los niños fué solo un juguete,  
Drummond la poetizó,  
David la utilizó para matar a Goliat,  
y Miguel Angel le sacó la más bella escultura.  
En todos los casos, la diferencia NO estuvo en la piedra,  
sino en el hombre!!!  
No existe “piedra” en tú camino  
que no puedas aprovechar para tú propio crecimiento.



# ¿Por qué estamos aquí?

- ⇒ Para mejorar
- ⇒ Para aprender
- ⇒ Porque queremos
- ⇒ Nos dijeron que viniéramos
- ⇒ Porque es positivo



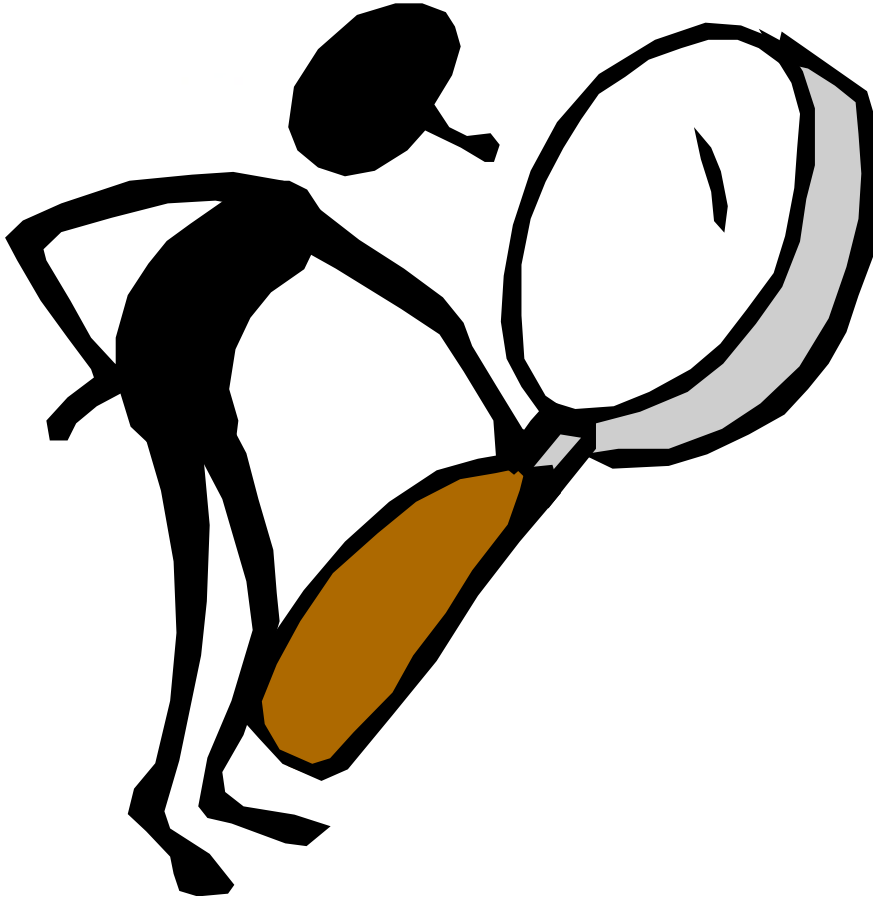
**Estamos aquí porque no tenemos más remedio...**



# ¡Estamos aquí...

## **PORQUE ESTAMOS COMPROMETIDOS**

- ✓ **CON EL MEJORAMIENTO CONTINUO,**
- ✓ **CON EL SERVICIO A LOS CLIENTES,**
- ✓ **CON EL CONOCIMIENTO Y**
- ✓ **CON NUESTRO TRABAJO.**



¿Cómo son los  
clientes y partes  
interesadas hoy  
en día?

**Exigentes!!!!**



... en la era actual

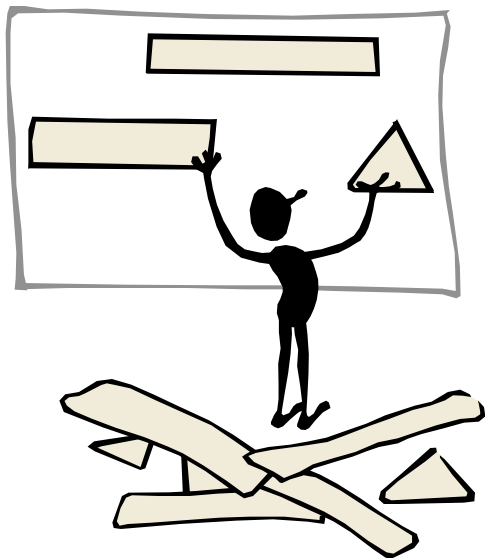
Hay 3 clases de Organizaciones:

aquellas que **hacen** que las cosas ocurran

- aquellas que **esperan** que las cosas ocurran

- aquellas que **se sorprenden** por lo que ha ocurrido

# ¿Qué hacer.....?



**Si hacemos....**

**lo que siempre hemos hecho,**

**No llegaremos más allá.... de  
donde siempre hemos llegado.**



<https://www.youtube.com/watch?v=uk84sNhyHwU&index=10&list=PLDC8983ECEA085D66>

# Las Siete Claves de Éxito de Disney





# CALIDAD PERSONAL

## ¿SE PUEDE VER DE OTRO MODO?

1. EMPIEZA POR TI
2. COMIENZA POR EL PRINCIPIO
3. APRENDE A TENER PACIENCIA, APRENDE A ESCUCHAR
4. DEL ATAJO AL PROCESO
5. SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR
6. TRABAJA CON SENTIDO
7. PIENSA EN TÉRMINOS DE SOLUCIÓN
9. QUE NO TE "COMA" EL DÍA A DÍA
11. ANTES DE COMPETIR, HAY QUE COLABORAR.





## ENFOQUE GERENCIAL

# RENTABILIDAD - SOSTENIBILIDAD VENDER BOTELLAS COSTO POR BOTELLA

## COMPONENTE ASOCIADO





## ENFOQUE GERENCIAL

**COMPONENTE ASOCIADO**  
Cumplir la ley?  
La Ley no se negocia!

Cumplir al cliente?  
El cliente sostiene el  
negocio!

**Cómo cumplir al  
mejor costo-  
beneficio?**





# EFICIENCIA Y EFICACIA

SISTEMA ASOCIADO	OBJETIVO	EFEECTO	INDICADOR
NTC ISO-9001 SGC	Satisfacción del cliente	Incremento ventas	Ventas Conformidad
BASC	Control y Seguridad	Tranquilidad comercial	Confianza Credibilidad Agilidad
NTC ISO-14001	Prevención de la Contaminación y manejo ambiental	Sostenibilidad	Aprovechamiento de subproductos  Prevención de la contaminación



## ENFOQUE NORMATIVO

NORMA	ENFOQUE	OBJETIVO	ATRIBUTOS
ISO 9001	Satisfacción del cliente	Garantizar la satisfacción del cliente con relación al desempeño del producto.	Producto con desempeño satisfactorio
BASC	Control y Seguridad	Garantizar la seguridad del producto con relación a sustancia psicoactivas y estupefacientes. Garantizar la no vulnerabilidad física e informática.	Recibo y entrega de productos o materiales mediante sistemas no vulnerables, no alterables y no penetrables
ISO 14001	Prevención de la Contaminación y manejo ambiental	Garantizar la mitigación, compensación o eliminación de impactos ambientales.	Aspectos e Impactos ambientales controlados o mitigados



# SGC

# ISO 9001 - 2015



# Sistema de Gestión de la Calidad SGC Kit de Herramientas

# Objetivo ISO 9001:2015

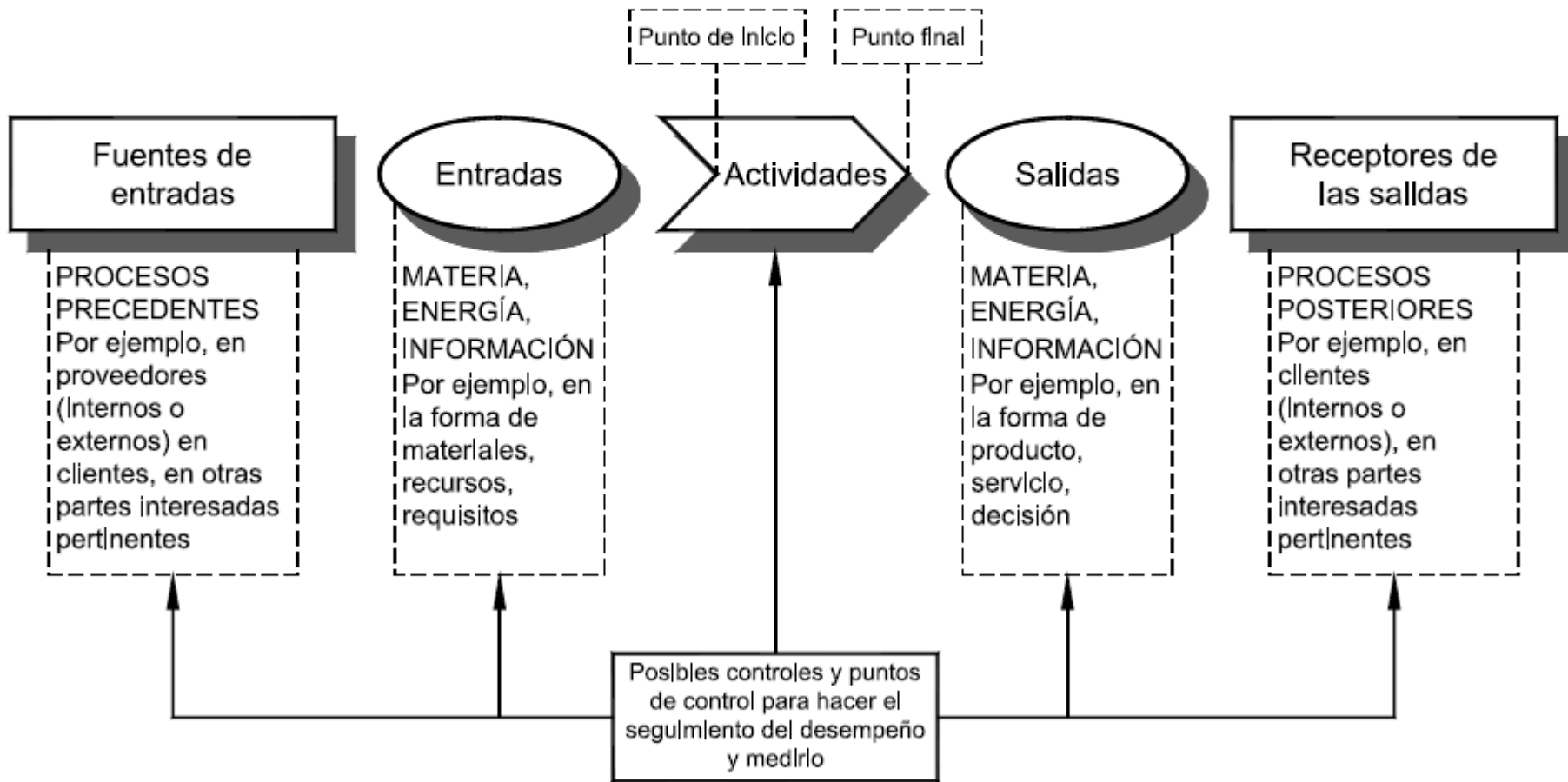
1. Demostrar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del Cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

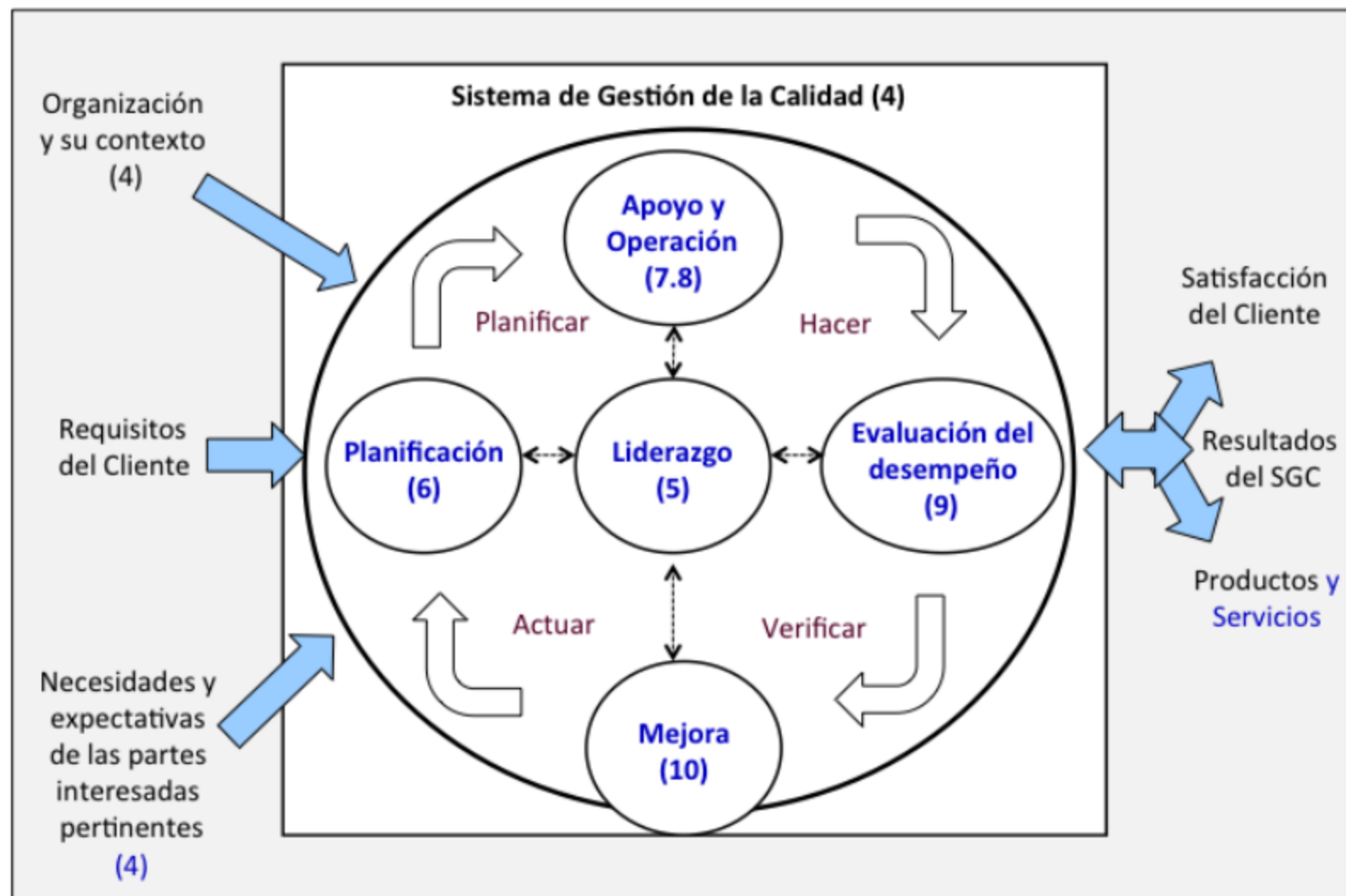
---

2. Aumentar la satisfacción del Cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del Cliente y los legales y reglamentarios aplicables.









Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta NI.

**Figura 2 – Representación de la estructura de esta NI con el ciclo PHVA**



26 / 89



76,8%



## Contenido NTC ISO 9001:2015

1. Objeto y campo de aplicación

2. Referencias normativas

3. Términos y definiciones

Orientación

4. Contexto de la organización

5. Liderazgo

6. Planificación

7. Apoyo

8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

P

P

P

H

H

V

A

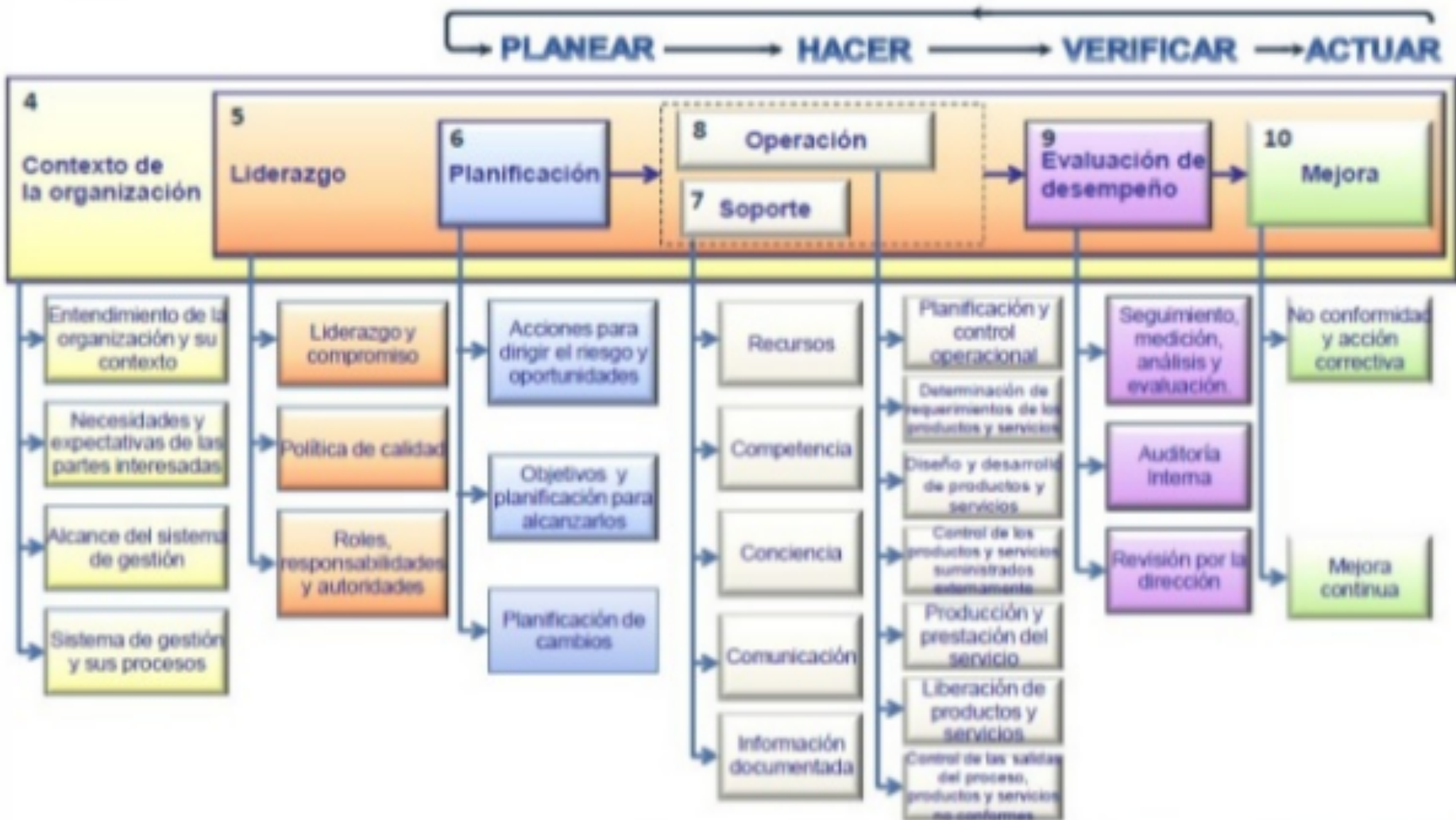
Requisitos

2-01.jpg

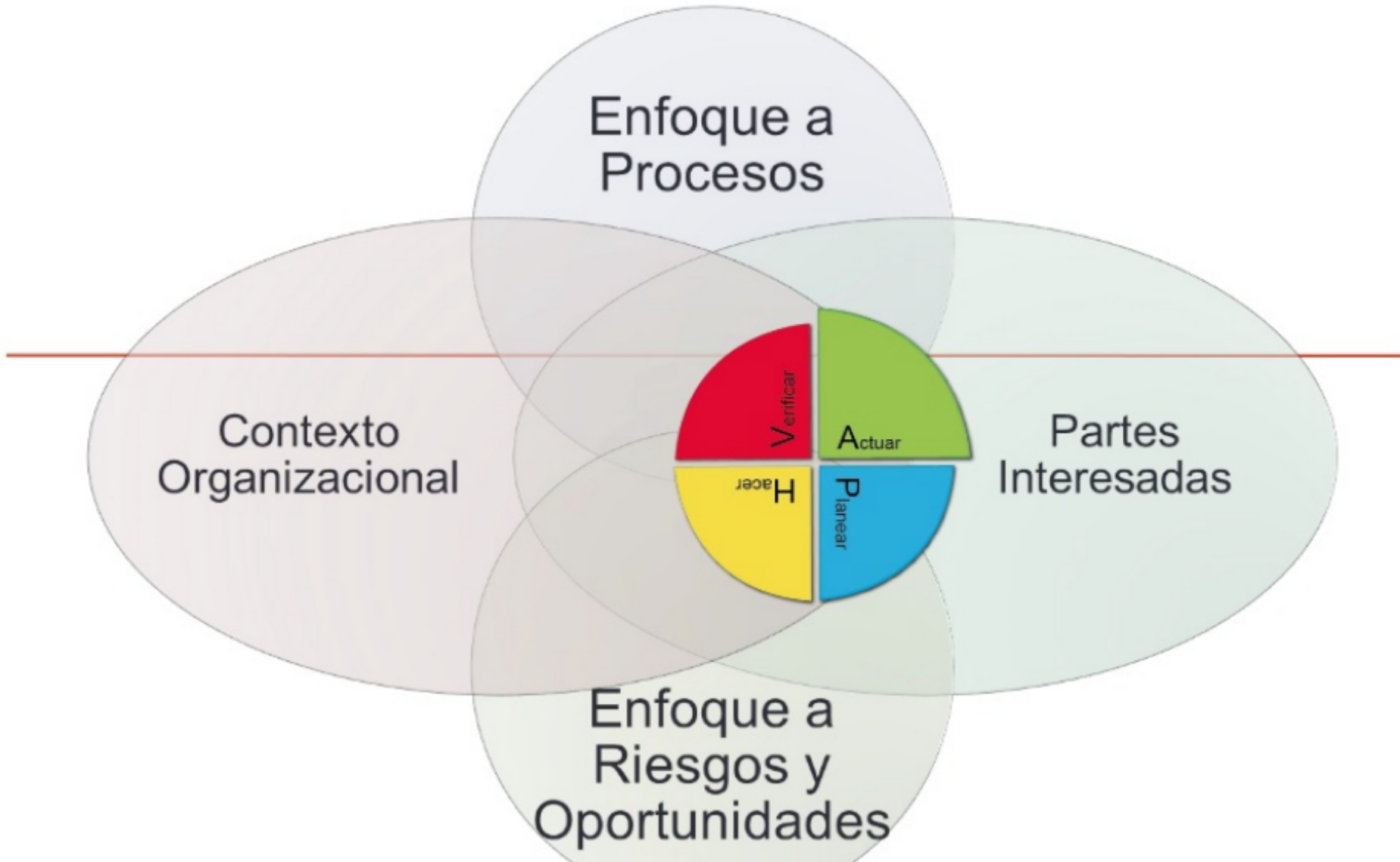
26

# Estructura ISO 9001:2015

## ESTRUCTURA DE "ALTO NIVEL"



# Elementos significativos





# Beneficios ISO 9001:2015

1. Brindar productos y servicios que cumplan los requisitos del Cliente y los legales aplicables.
2. Aumentar la satisfacción del Cliente.
3. Abordar riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
4. La capacidad de demostrar la conformidad con los requisitos





# BENEFICIOS

- ❖ *Fortalecimiento de la cultura del trabajo en equipo entre los empleados.*
- ❖ *Mobilización de todos empleados en relación con un mismo fin, satisfacción del cliente y mejoramiento de sus procesos.*
- ❖ *Articulación y coordinación entre las diferentes áreas.*





# BENEFICIOS

- ❖ *Enfoque de procesos y mejoramiento a través de las metodologías documentadas y requeridas por la NTC ISO 9001.*
- ❖ *Normalización de los procesos, teniendo en cuenta la transversalidad de los mismos.*
- ❖ *Certificación del SGC, bajo las normas ISO 9001:2015.*



# Qué es un Sistema?

**Un sistema es una reunión o conjunto de elementos relacionados.**  
(John P. van Gigch)

**Un sistema puede ser definido como un complejo de elementos interactuantes.** (Von Bertalanffy, 1993: 56)

**Un sistema es un conjunto de partes coordinados y en interacción para alcanzar un conjunto de objetivos.** (Johansen)



# Qué es un Sistema?

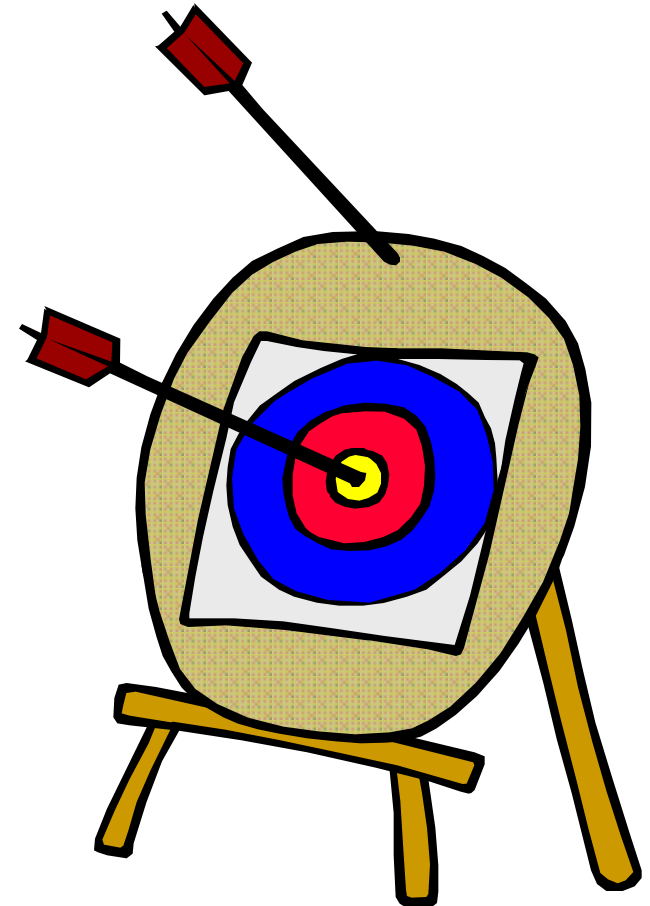
**Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.** (NTC-ISO9000:2015. Numeral 3.2.1)

**Un sistema es el conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.** (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española)

**Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.** (NTCGP 1000:2009. Numeral 3.52)

# Gestión

- **Logro de Objetivos**
- **A través de Procesos**
- **Optimizando Recursos**





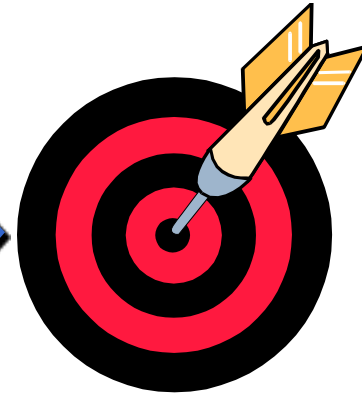
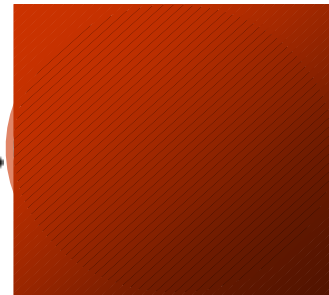
# Gestión

**Entradas**

**Actividades**

**Productos**

**Objetivo**



**Insumos,  
Recursos**

**Controles  
Durante**

**Atributos**

**Eficacia  
Impacto**



# EL RESULTADO



## PREMIOS

RON 3 AÑOS

RON 5 AÑOS

RON 8 AÑOS

RON 12 AÑOS

CREMA DE RON 8 AÑOS

**MONDE SELECTION 2017**  
Bruxelles 2017

**ITQI 2017**  
Premio al Sabor Superior  
(Superior Taste Award).

**2 Estrellas ITQI**  
International Taste & Quality  
Institut 2010 - 2016

**Calidad de Oro**  
Monde Selection Alemania  
2010



Autor: Ing. MSc. Jorge A. Lopera Cardona



## *En la Gestión Moderna*



*Gestión es el arte de cerrar brechas para lograr resultados*

*Es hacer que ocurra lo que yo quiero*



# ¿QUÉ ES CALIDAD?



**Edward Deming**

(1900-1993)  
Estadístico  
Estadouniden  
se



**Philip Crosby**

(1926-2001)  
Consultor y  
autor sobre  
calidad más  
destacado de  
Estados Unidos



**Joseph Juran**

(1904-2015)  
Padre de la  
gestión de la  
calidad  
moderna

“La calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”

“La calidad se define como el estricto cumplimiento de las Especificaciones por las personas que realizan el trabajo y su predisposición para mejorarla.”

“La calidad se define como el grado de adecuación al uso.”



## CUADRO COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES FILOSOFÍAS DE CALIDAD

	EDWARD DEMING	PHILLIP CROSBY	JOSEPH M. JURAN	KAORU ISHIKAWA	GENICHI TAGUCHI
Enfoque de su filosofía	Estadístico y Humano	Su enfoque se adapta a las estructuras existentes de la organización	<u>Enfoque Conductual</u>	Orientación y enfoque al cliente.	se basa en 2 puntos: 1.Productos atractivos al cliente, 2.Ofrecer mejores productos que la competencia.
Calidad es...	Calidad puede estar definida solamente en términos del agente	Cero defectos, Hacer las cosas bien y a la primera.	Satisfacción al cliente, con productos libres de deficiencias. ADECUACIÓN AL USO	Satisfacción al cliente	Cuando el cliente tiene el producto sin causarle costos despues de su compra.
Pensaba que los empleados hablaban lenguaje propio	no, la estadística era para Deming el lenguaje común que todos debían manejar	Todos deben hablar el mismo idioma	Sí.	No, pero debían hablar lo mismo todos.	no hace referencia, su enfoque fue principalmente a costos y procesos.

Determina como culpable de la mala calidad a:	La variación	A la falta de no conformidad con los requisitos.	Defectos en los procesos.	La variación	La variación
---	--------------	--	---------------------------	--------------	--------------

Esencia de la filosofía	"Un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable".	El uso de procesos administrativos y organizacionales en lugar de técnicas estadísticas para cambiar la cultura corporativa y las actitudes.	"El desempeño del producto que da como resultado la satisfacción del cliente; Productos libres de deficiencias, lo que evita la insatisfacción del cliente".	La calidad empieza con el cliente y, por tanto, entender sus necesidades es la base para mejorar, las quejas se deben manejar en forma activa.	Su esencia son los aspectos relacionados con la infraestructura de la calidad que los aspectos relacionados a la filosofía empresarial.
-------------------------	---	--	--	--	---



# ¿QUÉ ES 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.



# CARACTERÍSTICAS



## Rasgo diferenciador

CLASES DE CARACTERÍSTICAS	EJEMPLO
<b>FÍSICAS</b>	Duración, resistencia, confiabilidad y seguridad de funcionamiento. Físicas, químicas, mecánicas y de dimensión.
<b>SENSORIALES</b>	Estilo, color, olor, sabor y apariencia y presentación.
<b>DE COMPORTAMIENTO</b>	Cortesía, honestidad, veracidad. Cortesía, comodidad, comunicación eficaz, competencia del personal. Competencia del personal, integridad, actualización,, credibilidad, seguridad.
<b>DE TIEMPO</b>	Puntualidad, confiabilidad, disponibilidad. Tiempo de entrega, tiempo de espera o prestación de un servicio, cantidad.
<b>ERGONÓMICAS</b>	Características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad de las personas
<b>FUNCIONALES</b>	Línea de producción. Calidad de la información, seguridad,



## **"LEYES DE HAMMURABI" (1700 a. C.)**

**Nº 229:** "Si un contratista construye una casa que se comprueba que no es sólida y se derrumba y mata al propietario, se debe matar al contratista."

**Nº 234:** "Si un constructor de botes construye un bote y este se hace trizas ese mismo año, el constructor de botes debe reparar el bote por su cuenta."



**Tomado de una pintura en una tumba egipcia, Tebas, alrededor del año 1450 a. C. El trabajador de la izquierda está decorando el bloque de roca mientras que el inspector de la derecha verifica la calidad de la obra con ayuda de una cuerda.**

**Fuente: Norman de G. Davies  
"La tumba de Rejmira en Tebas", Vol. 2, Placa. LXII  
Museo Metropolitano de Arte de Nueva York, 1943**



## *La evolución de la "calidad"*



<b>1910-1930</b>	<b>Calidad = Conformidad con las instrucciones</b>
<b>1930-1950</b>	<b>Calidad = Conformidad con las normas</b>
<b>1950-1960</b>	<b>Calidad = Conformidad con el uso</b>
<b>1960-1970</b>	<b>Calidad = Conformidad con la demanda</b>
<b>1970-1980</b>	<b>Calidad = Conformidad con las necesidades</b>
<b>1980-1990</b>	<b>Calidad = Conformidad con las expectativas</b>
<b>1990-2000</b>	<b>Calidad = Conformidad con los puntos de vista de la vida</b>
<b>2000</b>	<b>Calidad = Conformidad con los valores sociales</b>



## ***3 niveles de calidad***



Calidad de la organización



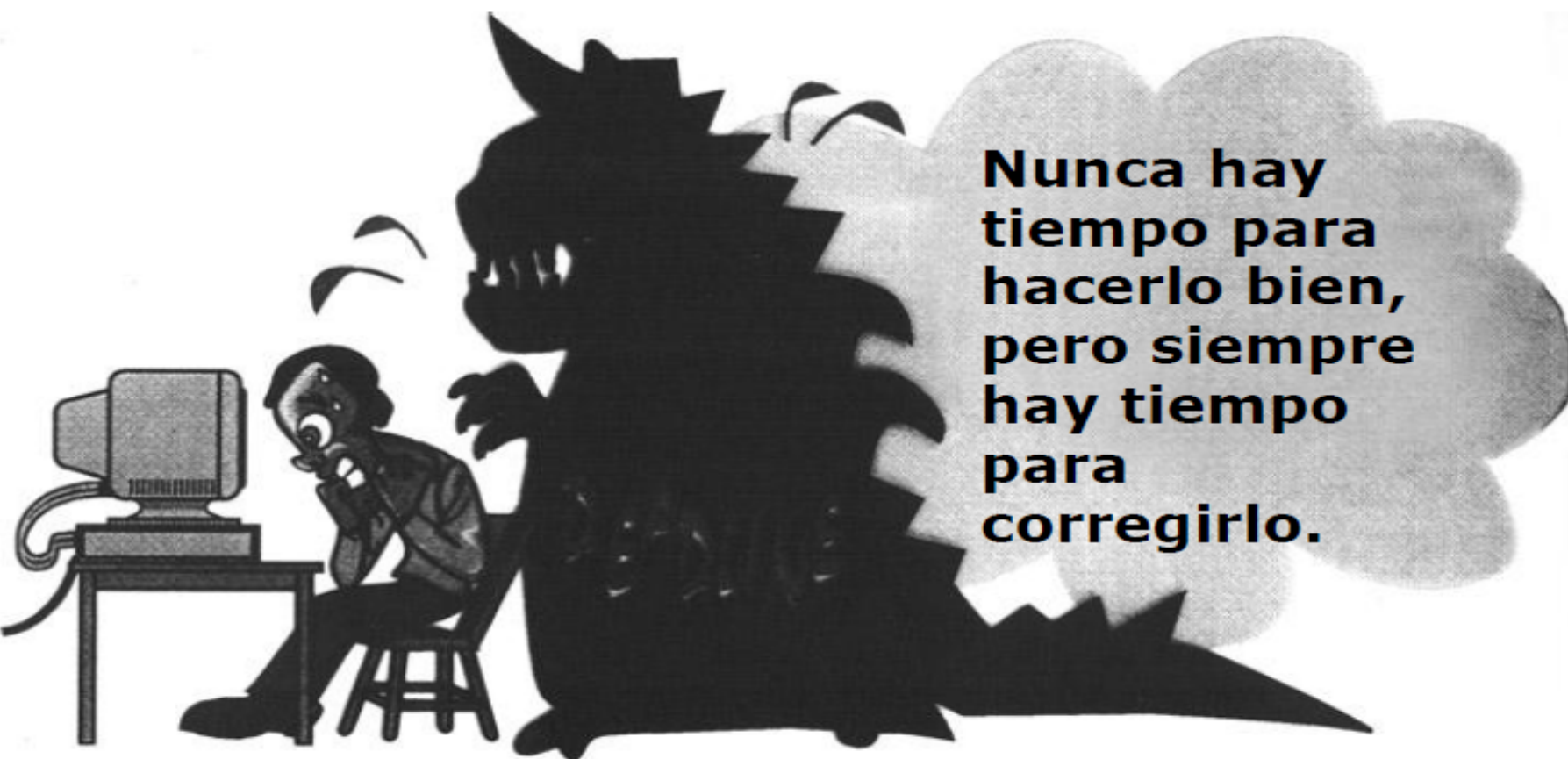
Calidad del producto



Calidad de la producción







**Nunca hay  
tiempo para  
hacerlo bien,  
pero siempre  
hay tiempo  
para  
corregirlo.**



## **Calidad del producto**



***Calidad = Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes***



**Comprender las necesidades y expectativas (internas y externas) de sus clientes, es un prerrequisito para satisfacerlas.**

---



**Es imperativo comprender dichas expectativas e incluirlas en las especificaciones de los productos, servicios y procesos.**

---



**La definición de calidad como "Satisfacer las expectativas de los clientes" satisfará las expectativas de los clientes solo cuando haya una correlación total entre las expectativas, las necesidades y la demanda de los clientes.**



## ***Calidad de una organización***

Calidad = satisfacer las necesidades  
y expectativas de los clientes



Cientes de una organización =  
todas las partes interesadas

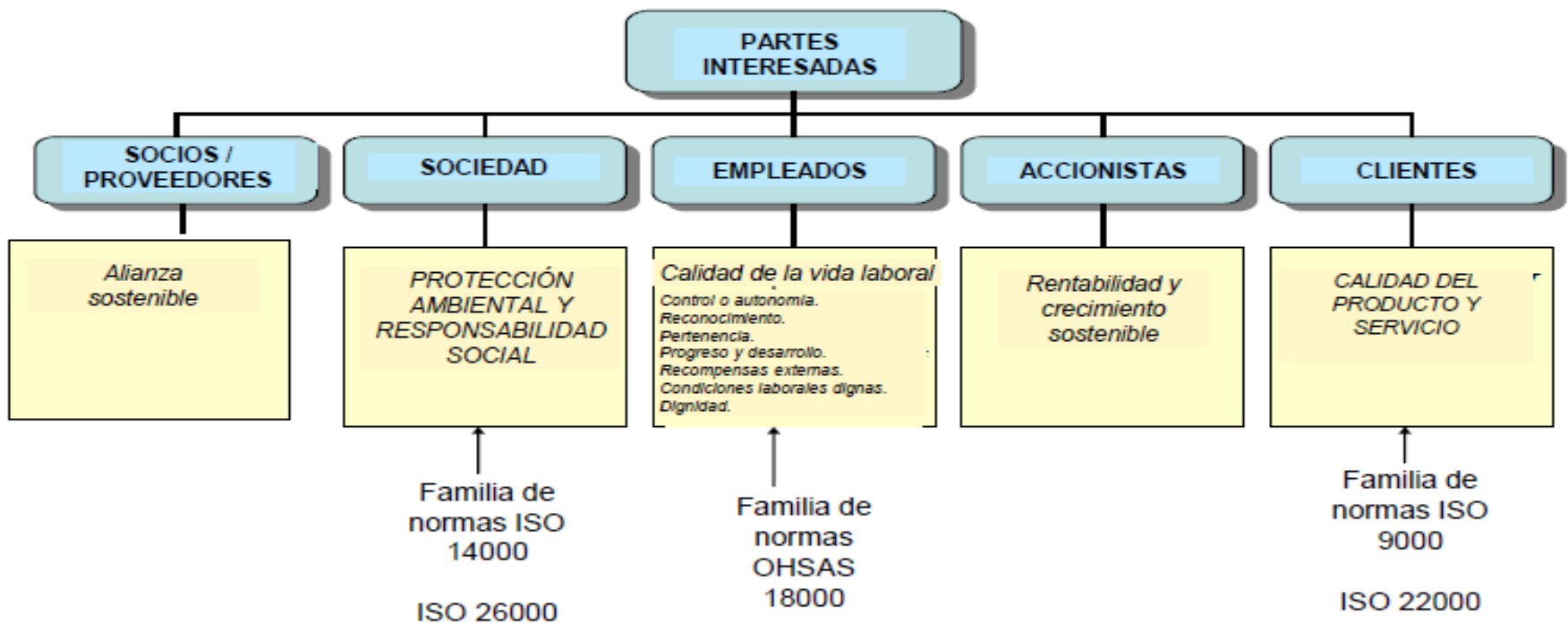


Calidad de la organización = satisfacer las necesidades y  
expectativas de todas las partes interesadas de manera  
equilibrada

***¡La calidad de la organización es el impulsor que  
permite alcanzar un éxito sostenible!***



## Calidad a nivel de la organización



Entendemos que el éxito sostenible es el resultado de la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos a largo plazo considerando de manera equilibrada las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas (clientes, inversionistas y accionistas, empleados, proveedores, socios y sociedad).



## ***Imagen de marca: Elementos fundamentales***



**Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y consumidores (Producto, mercado, percepción)**  
**Calidad del producto**

**Imagen de la marca**

**Calidad de la producción (No hay variación)**

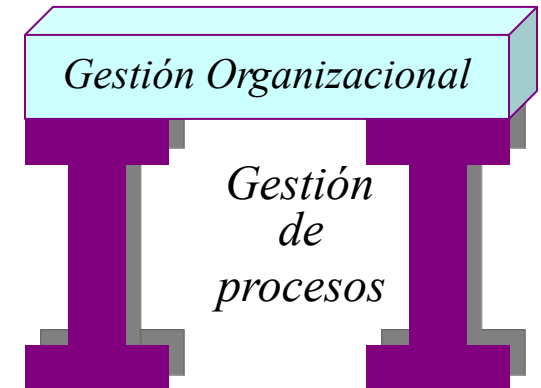
**Calidad de la organización Satisfacer las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas**



# Gestión de Procesos

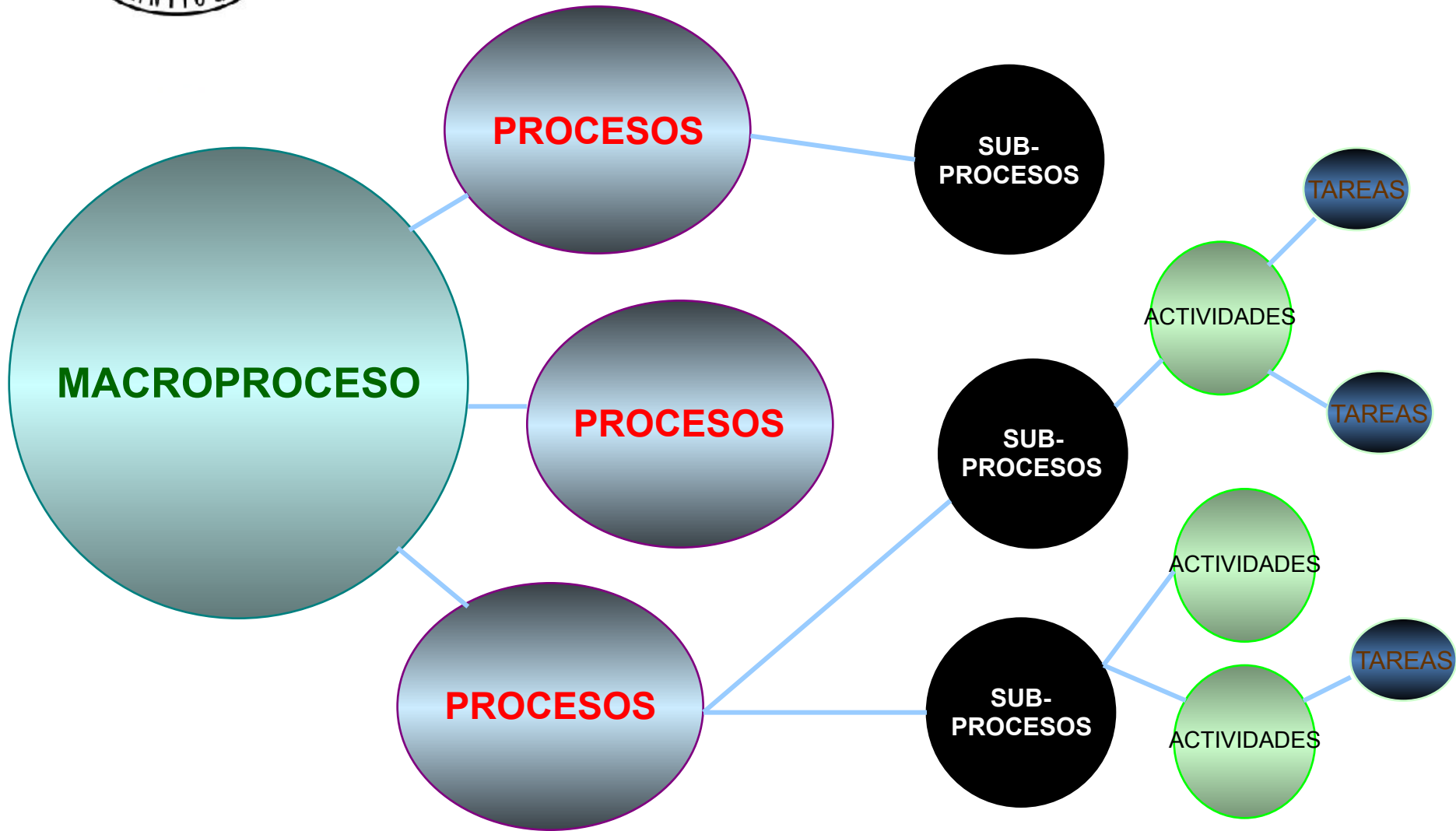
En la medida que la empresa utilice los procesos como la **forma de organizar el trabajo**, la *Gestión de Procesos* se convierte en el pilar clave de la gestión organizacional.

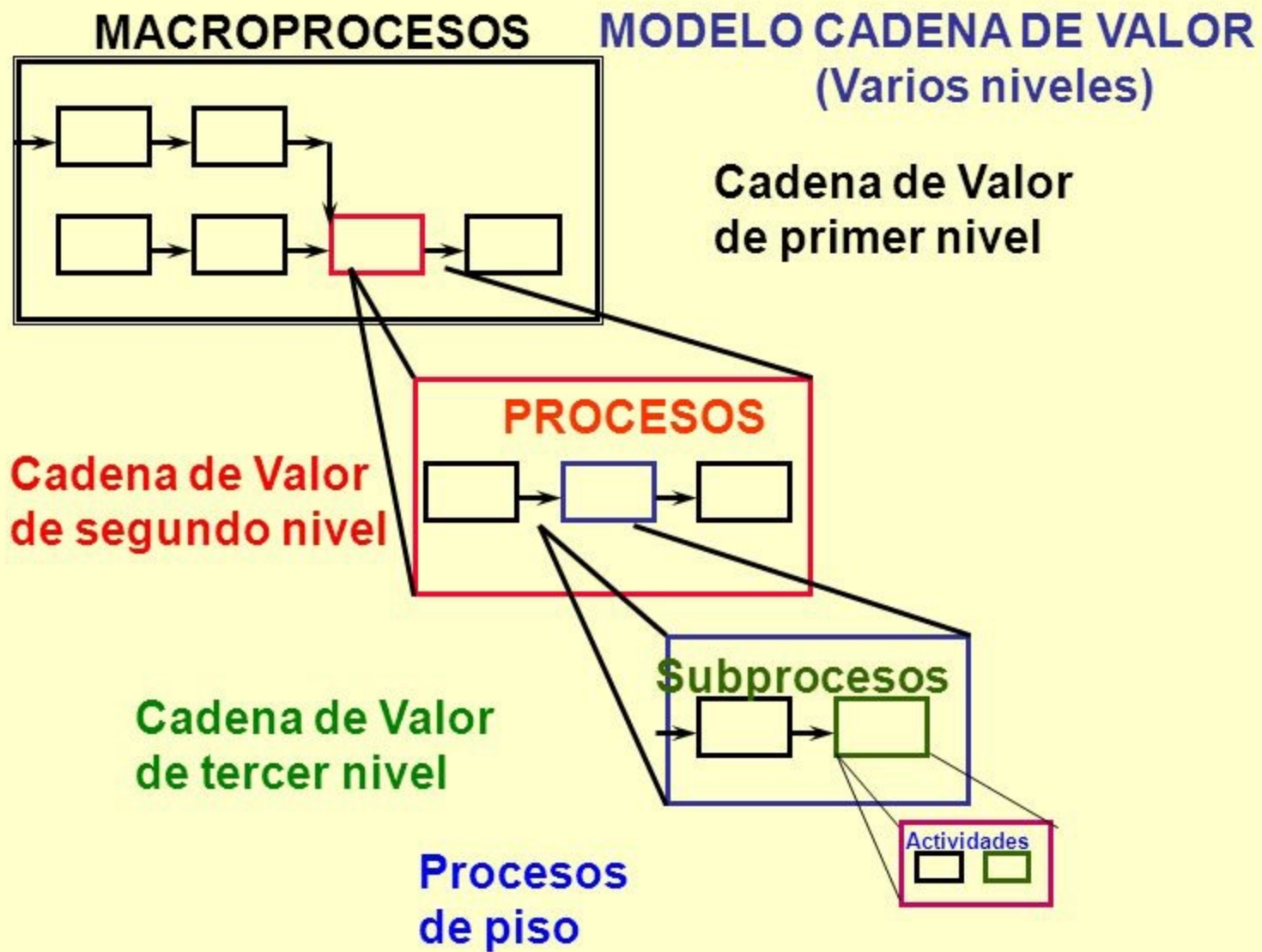
Es precisamente, la manera en que se organiza el trabajo lo que hace diferente una empresa de otra aunque su proceso sea el mismo o busque los mismos objetivos.





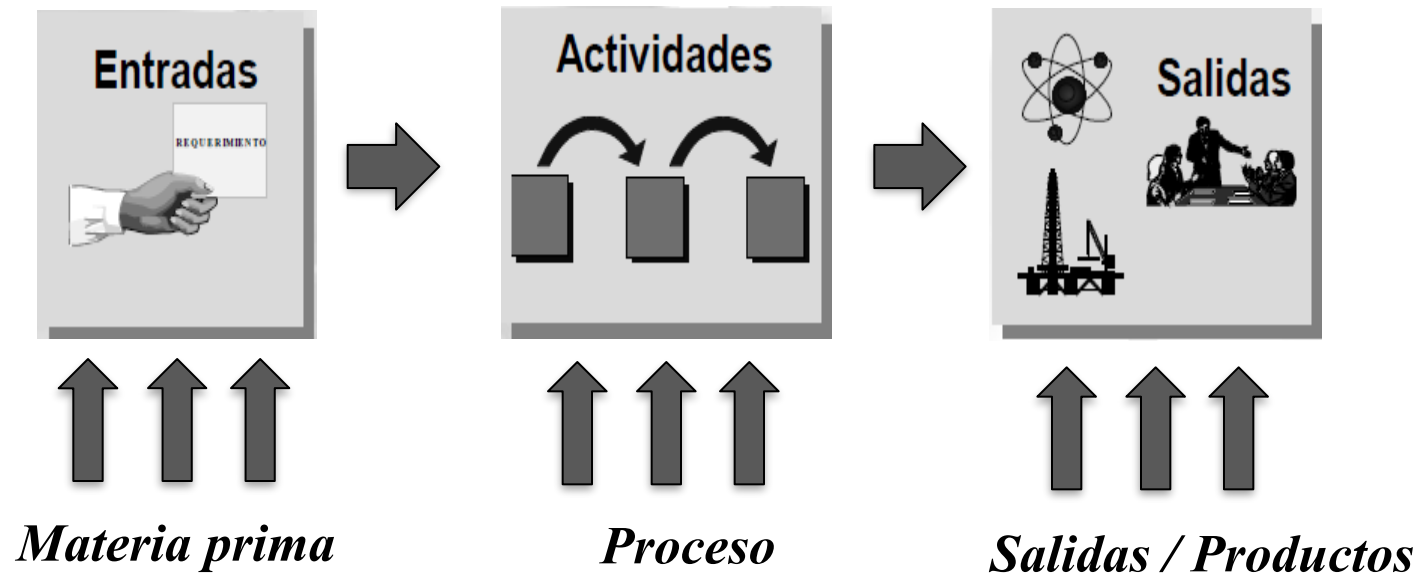
# NIVELES DE GESTIÓN DE PROCESOS





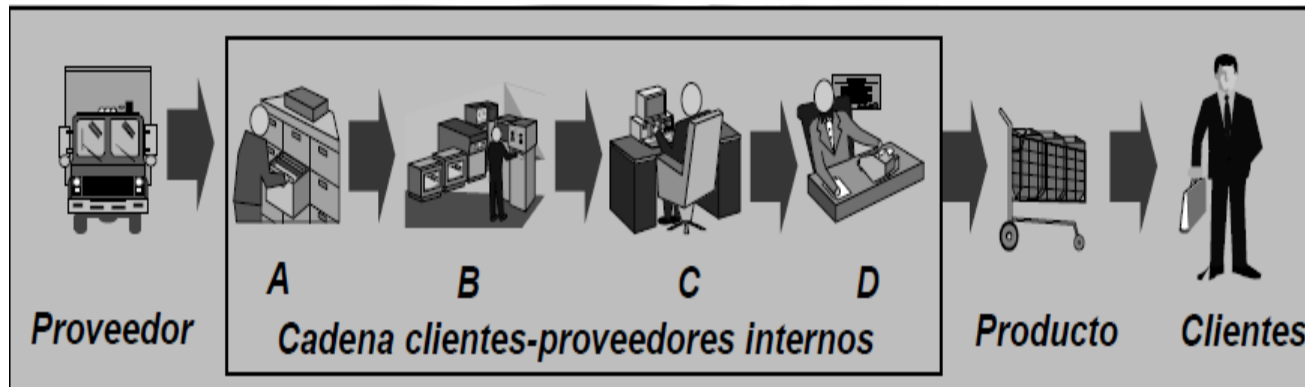


Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales **transforman elementos de entrada en resultados**.

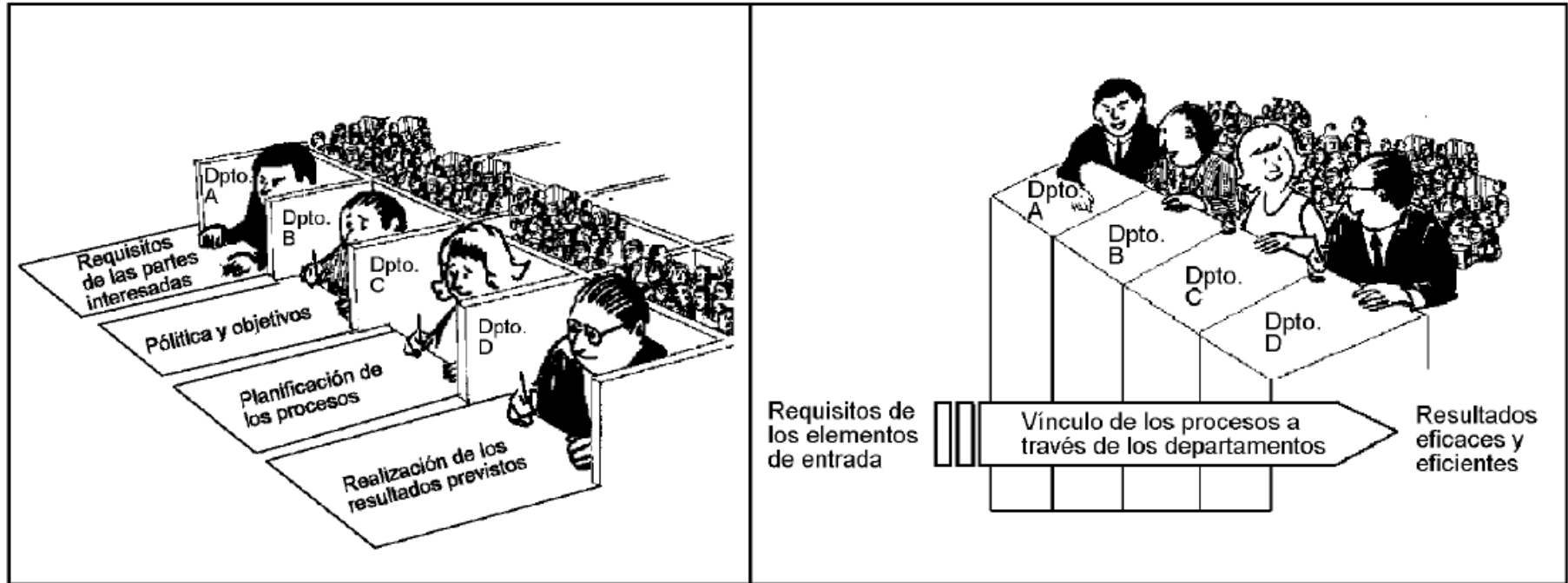


«Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto» NTC ISO 9000:2015

Los procesos dentro de la organización - Conceptos Básicos  
Clientes y proveedores



*A es cliente interno del Proveedor Inicial y proveedor de B*  
*B es cliente interno de A y proveedor de C*  
*C es cliente interno de B y proveedor de D*  
*D es cliente interno de C y proveedor del cliente final*



**Figura 2 – Ejemplo de vínculo de los procesos a través de los departamentos en una organización**

Tomado de Documento: ISO/TC 176/SC 2/N

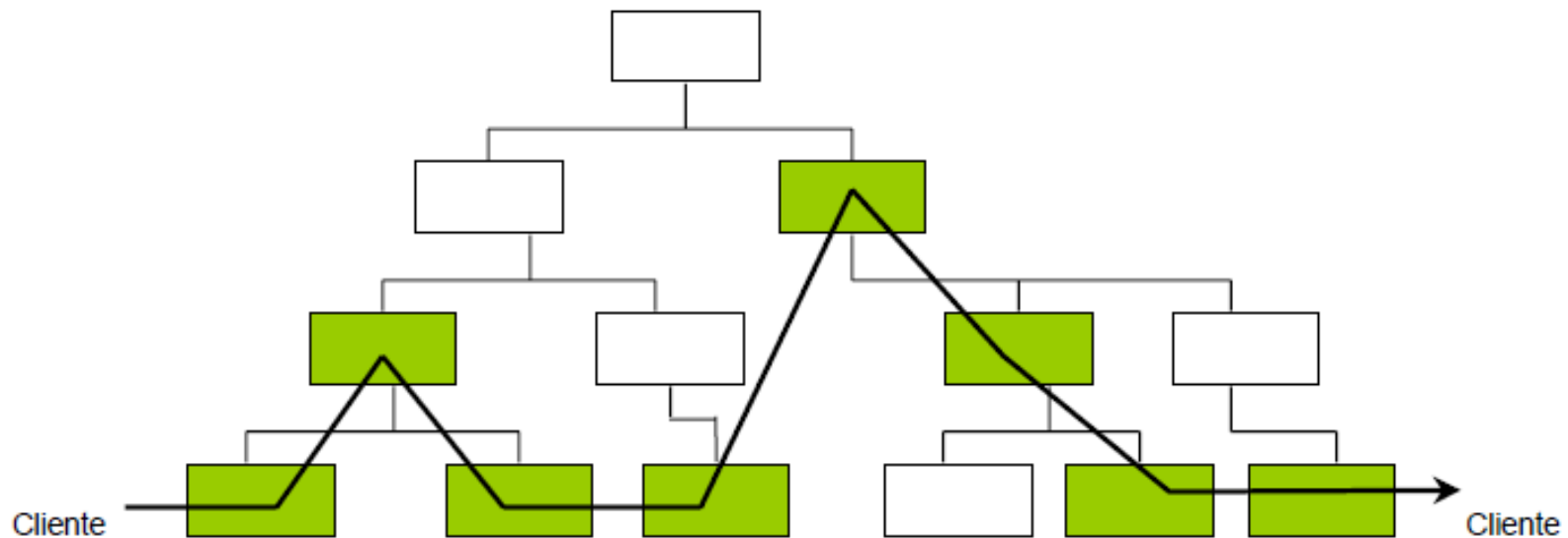
544R2

Diciembre 2003

© ISO 2003

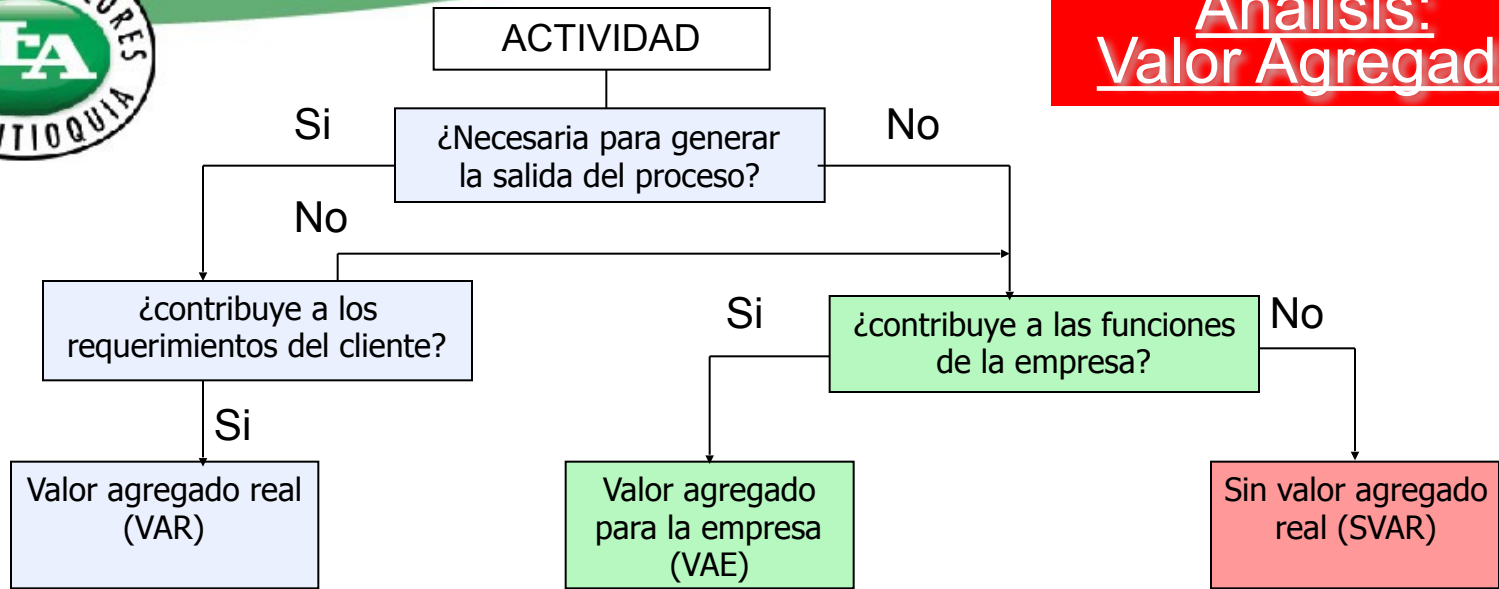


## ORGANIZACIÓN FUNCIONAL FREENTE A GESTIÓN POR PROCESOS





# Análisis: Valor Agregado



Ejemplo:  
Registrar la orden  
Completar la póliza  
Investigar los datos  
Registrar el reclamo

Actividades que se deben realizar para satisfacer los requerimientos del cliente

Ejemplo:  
Registrar la fecha de recibo  
Formatos de pedidos  
Preparar informes  
Actualizar datos de personas

Actividades que no contribuyen a satisfacer los requerimientos del cliente. Estas actividades se podrían eliminar sin afectar la funcionalidad del producto/servicio.

Ejemplo:  
Revisión  
Aprobación  
Esperar  
Almacenamiento



## Tiempo de Ciclo de los Procesos

Es todo el tiempo total que se toma la organización para transformar entradas en salidas en sus diferentes procesos



### Actividad: Orden de Compra para el Proveedor

ACTIVIDAD	TIEMPO DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO DE ESPERA
Llenar el formato	10 min.	
Enviar al gerente general para firma		1 día
El gerente general firma el formato	1 min	
Envía el formato a control financiero		1 día
Finanzas registra el gasto y firma el pedido	3 min	
Se envía el formato a compras		1 día
Compras revisa el formato de pedido	5 min	
Compras emite el pedido al proveedor		1 día
<b>TIEMPO TOTAL</b>	19 min	4 días



# Seguimiento y Medición de los Procesos

Lo que no se mide, no se controla.  
Lo que no se controla, no se administra.



1

**impacto** = *calidad de solución* x *aceptación*

2

**éxito sostenido** = *calidad* x *innovación* x *aspectos humanos*

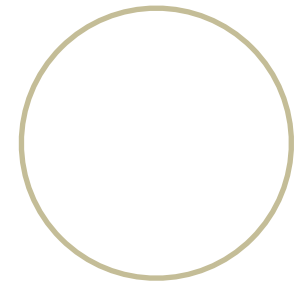
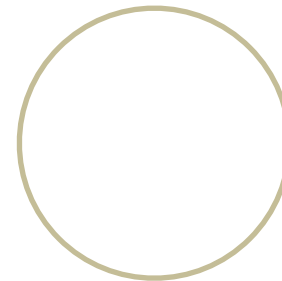
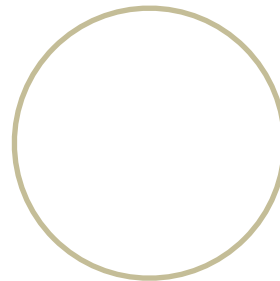
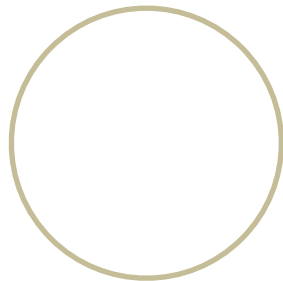
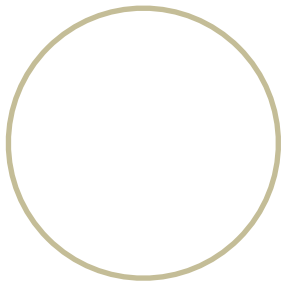
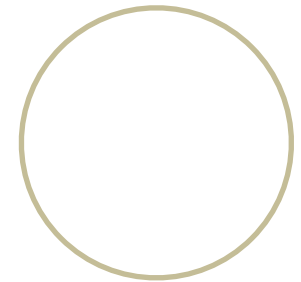
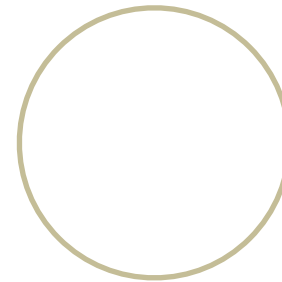
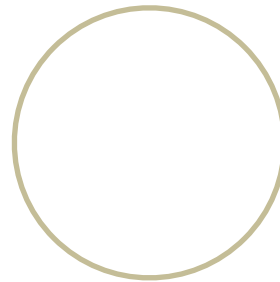
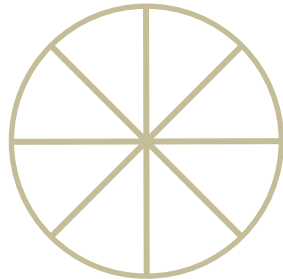




# Producción Creativa



Con la ayuda de los círculos, dibuja el mayor número de figuras en el tiempo de 2 min. Puedes generar nuevos círculos.





# **SGA**

# **ISO 14001 - 2015**

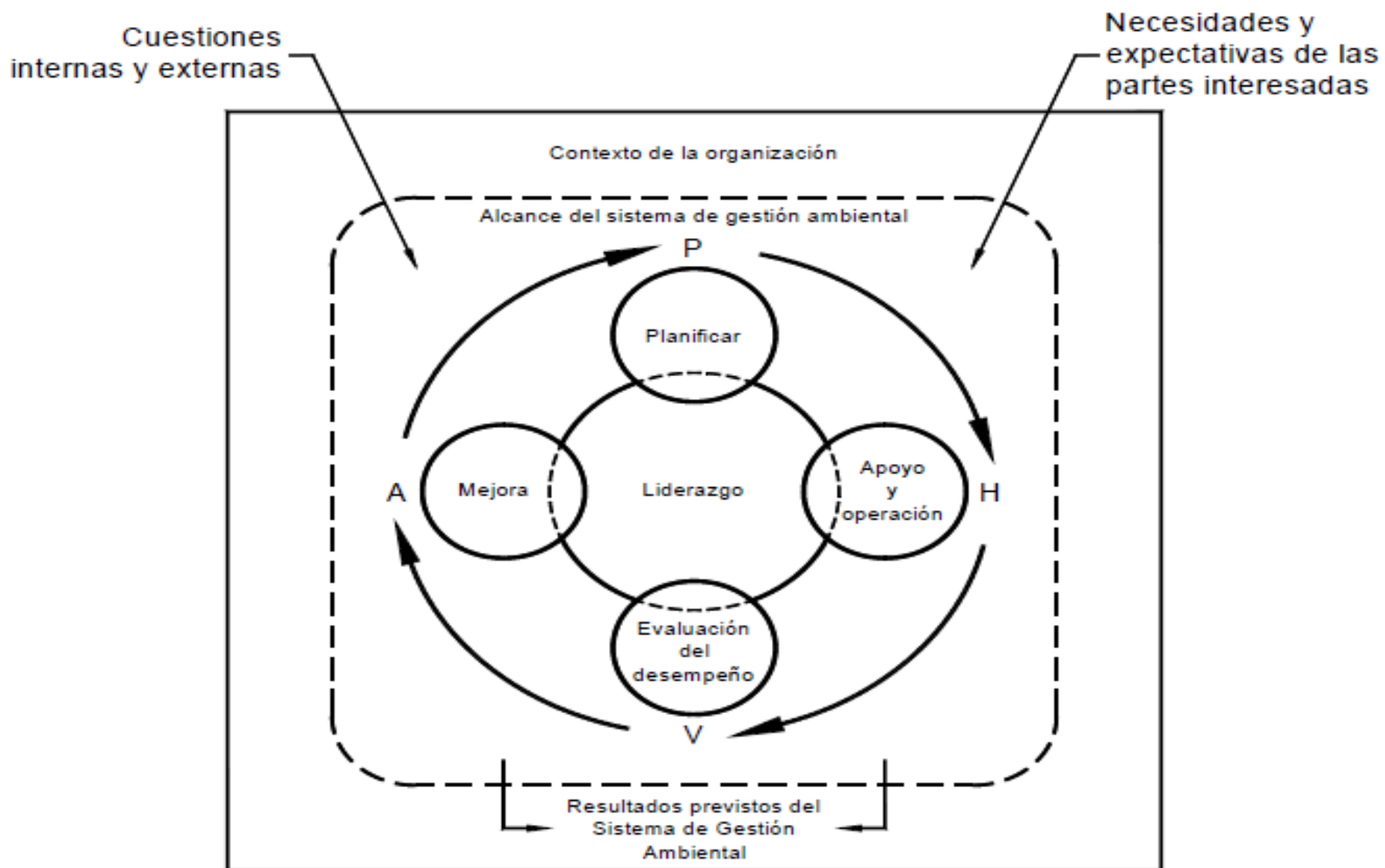


Figura 1. Relación entre el modelo PHVA y el marco de referencia en esta Norma Internacional

- 1 Objeto y campo de aplicación
- 2 Referencias normativas
- 3 Términos y definiciones
- 4 Contexto de la organización
  - 4.1 **Comprensión de la organización y de su contexto**
  - 4.2 **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**
  - 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental
  - 4.4 Sistema de gestión ambiental
- 5 Liderazgo
  - 5.1 **Liderazgo y compromiso**
  - 5.2 Política ambiental
  - 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- 6 Planificación
  - 6.1 **Acciones para abordar riesgos y oportunidades**
    - 6.1.1 **Generalidades**
    - 6.1.2 **Aspectos ambientales**
    - 6.1.3 **Requisitos legales y otros requisitos**
    - 6.1.4 **Planificación de acciones**
  - 6.2 **Objetivos ambientales y planificación para lograrlos**
    - 6.2.1 **Objetivos ambientales**
    - 6.2.2 **Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales**

- 7 Apoyo
  - 7.1 Recursos
  - 7.2 Competencia
  - 7.3 Toma de conciencia
  - 7.4 Comunicación
    - 7.4.1 **Generalidades**
    - 7.4.2 **Comunicación interna**
    - 7.4.3 **Comunicación externa**
  - 7.5 **Información documentada**
    - 7.5.1 **Generalidades**
    - 7.5.2 **Creación y actualización**
    - 7.5.3 **Control de la información documentada**
- 8 Operación
  - 8.1 **Planificación y control operacional**
  - 8.2 **Preparación y respuesta ante emergencias**
- 9 Evaluación del desempeño
  - 9.1 **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**
    - 9.1.1 **Generalidades**
    - 9.1.2 **Evaluación del cumplimiento**
  - 9.2 Auditoría interna
    - 9.2.1 **Generalidades**
    - 9.2.2 **Programa de auditoría interna**
  - 9.3 **Revisión por la dirección**

- 10 Mejora
  - 10.1 **Generalidades**
  - 10.2 **No conformidad y acción correctiva.**
  - 10.3 **Mejora continua**
- Anexo A (informativo) **Orientaciones para el uso de esta Norma Internacional**
- Anexo B :**Correspondência entre ISO 14001:2015 e ISO 14001:2004**
- Bibliografía
  - Listado alfabético de términos

**Clave:**

**Negro:** Requisito núcleo de un SG  
**Rojo:** Nuevo requisito de un SG  
**Azul:** Disciplina específica de ISO 14001

# TEMAS AMBIENTALES

- Reducción de la capa de ozono
- Calentamiento global
- Pérdida de biodiversidad
- Contaminación del aire
- Contaminación del agua
- Productos químicos tóxicos
- Disminución de los recursos naturales
- Calidad de vida



# DESARROLLO

**[?] Sostenido:** Crecimiento económico, no tiene en cuenta sus efectos sobre el medio

**[?] Sostenible:** Crecimiento económico. Reconoce demandas del crecimiento poblacional Necesidad de preservar el medio ambiente bajo el equilibrio de sus valores: económicos, ecológicos, sociales y éticos.

**[?] Sustentable:** Satisfacer las necesidades de la generación actual, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.

# ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

**ASPECTO:** Elementos de las actividades, productos y servicios de una organización, que pueden interactuar con el medio ambiente.

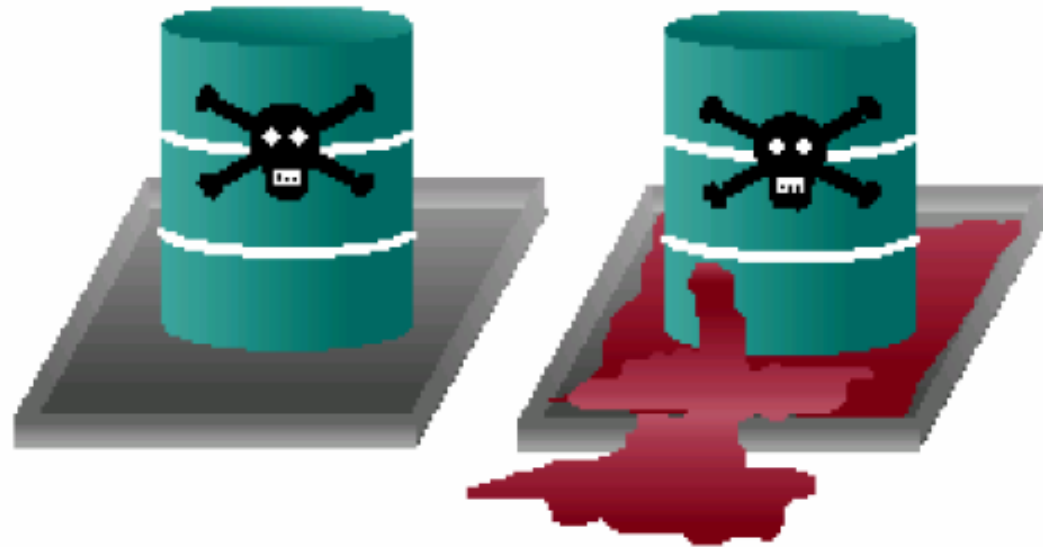
**IMPACTO:** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, total o parcial como resultado de las actividades, productos o servicios de una organización.



**ASPECTO - IMPACTO**

# EJEMPLO

## Actividad: Manipulación de materiales peligrosos



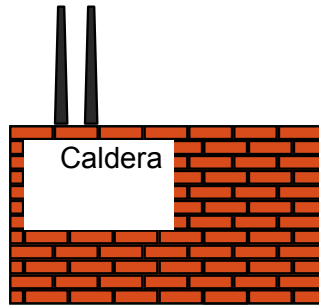
**Aspecto:** Potencial de derrames accidentales

**Impacto:** Contaminación del suelo y el agua



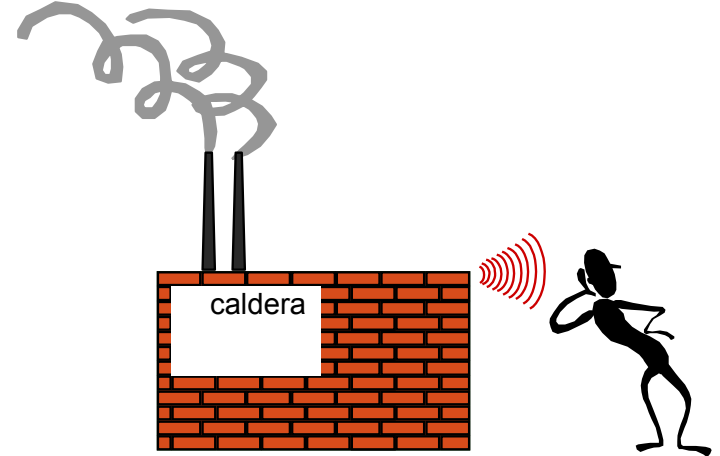
# EJEMPLO

Ejemplo



**Actividad**

Generación de vapor



**Aspecto**

- \* Emisión de gases de combustión
- \* Consumo recursos
- \* Generación de ruido

**Impacto**

\* Contaminación atmosférica

\* Presión sobre los recursos

\* Afectación a la comunidad

# EJEMPLO



**Actividad**

Transporte de sustancias químicas



**Aspecto Potencial**

Derrame por uso de equipo de transporte inadecuado



**Impacto**

Contaminación de las aguas (río Medellín) con una sustancia especial

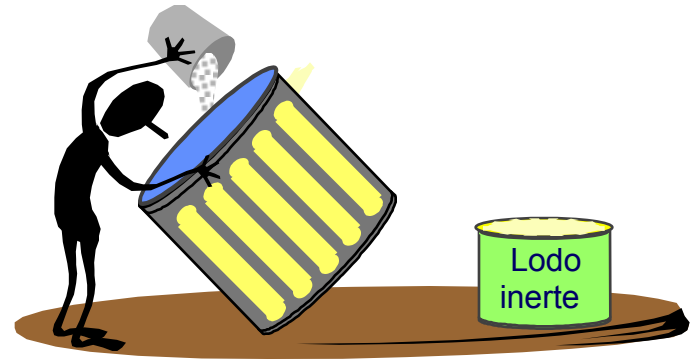
# EJEMPLO

Ejemplo



**Actividad**

Consumo de desechables en la cafetería



**Aspecto**

Generación de residuos

**Impacto**

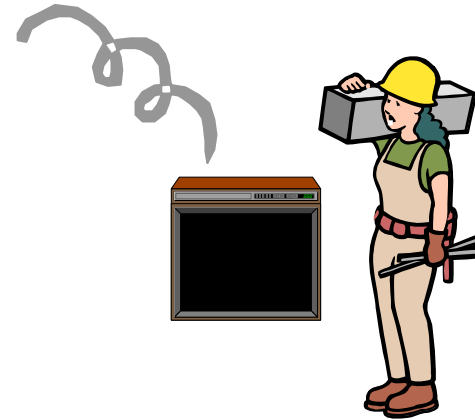
Incremento de la carga en rellenos sanitarios

# EJEMPLO



## Servicio

Mantenimiento del sistema de aire acondicionado



## Aspecto

Potencial escape de CFC's

## Impacto

Destrucción en la capa de ozono



# EJEMPLO

Entre los aspectos e impactos ambientales existe una relación **CAUSA – EFECTO**. Ejemplo:

ASPECTO AMBIENTAL (CAUSA)	IMPACTO AMBIENTAL (EFECTO)
Emisiones a la atmósfera	Contaminación del aire
Consumo de energía	Disminución de recursos naturales Contaminación

A large, light green, semi-transparent world map is centered in the background of the slide, showing the outlines of continents and oceans.

# Valores y Beneficios

Próximos pasos



# Valoración Ambiental y Beneficios



El enfoque basado en riesgos para proteger el ambiente:

- Previene impactos adversos
- Buscar oportunidades con impactos beneficiosos y ventajas competitivas.

Optimizar la huella del producto:

- Trabajando desde el diseño.
- Hacer foco en cada etapa del ciclo de vida – materias primas, fabricación, transporte, emvasado, usos y disposición final.

Mejorar la performance ambiental.

Elevar la conciencia ambiental y el involucramiento.



# Valoración Organizacional y Beneficios



Alineación del S.G.A. con:

- La gestión ambiental con la estrategia del negocio.
- Las iniciativas Ambientales con prioridad del negocio.
- Los procesos del S.G.A. con procesos de otros sistemas de gestión.

Satisfacer los requisitos legales.

Mitigar los efectos adversos de la organización

Concretar eficiencias operacionales y beneficios financieros

**Cumplir con el Pilar Ambiental del Desarrollo Sustentable**





# Implicaciones de los retos futuros

La ISO 14001 ofrece un enfoque sistemático para que las organizaciones contribuyan al 'pilar ambiental' de la sostenibilidad:

globe3

- Protegiendo el ambiente
- Mitigando los impactos adversos de las condiciones ambientales sobre la organización
- Ayudando a obedecer las obligaciones de cumplimiento
- Mejorando el desempeño ambiental
- Controlando o influyendo la manera en que se diseñan, fabrican, distribuyen, consumen y eliminan los productos desde la perspectiva del ciclo de vida
- Logrando beneficios operativos y financieros
- Comunicando la información ambiental



**SGCS**  
**BASC 5 – 2017**  
**BUSINESS ALLIANCE**  
**FOR SECURE COMMERCE**  
**(BASC)**



# La norma BASC



- Esta norma está destinada a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de Gestión en Control y Seguridad en el Comercio Internacional, que proteja a las empresas, a sus empleados y otras personas cuya seguridad puedan verse afectadas por sus actividades.





<b>0. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
0.1 PRÓLOGO	3
0.2 JUSTIFICACIÓN	3
<b>1 OBJETO Y ALCANCE</b>	<b>4</b>
1.1 OBJETO	4
1.2 ALCANCE	4
1.3 ORIENTACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE EN PROCESOS	4
<b>2 REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<b>6</b>
<b>3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>6</b>
<b>4 CONTEXTO DE LA EMPRESA</b>	<b>7</b>
4.1 COMPRENSIÓN DE LA EMPRESA Y DE SU CONTEXTO	7
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	7
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE	7
4.4 ENFOQUE EN PROCESOS	8
<b>5 LIDERAZGO</b>	<b>8</b>
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	8
5.2 POLÍTICA DE GESTIÓN EN CONTROL Y SEGURIDAD	8
5.3 OBJETIVOS DEL SGCS BASC	9
5.4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN LA EMPRESA	9
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	<b>9</b>
6.1 GESTIÓN DE RIESGOS	9
6.2 REQUISITOS LEGALES	11
<b>7 APOYO</b>	<b>11</b>
7.1 RECURSOS	11
7.2 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	12
<b>8 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>13</b>
8.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	13
8.2 AUDITORÍA INTERNA	13
<b>9 MEJORA</b>	<b>14</b>
9.1 GENERALIDADES	14
9.2 CORRECCIÓN	14
9.3 ACCIÓN CORRECTIVA	14
9.4 ACCIONES DE MEJORA	15
9.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	15



*BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE*

# ESTÁNDAR INTERNACIONAL DE SEGURIDAD BASC

---

## 5.0.1

EMPRESAS CON RELACIÓN DIRECTA CON LA  
CARGA Y CON LAS UNIDADES DE  
TRANSPORTE DE CARGA

# Exportadoras

- Deben establecer, documentar, implementar y mantener procedimientos para determinar los riesgos, basados en su modelo e





## TABLA DE CONTENIDO

<b>0</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>REQUISITOS DE ASOCIADOS DE NEGOCIO</b>	<b>4</b>
1.1	GESTIÓN DE ASOCIADOS DE NEGOCIO	5
1.2	PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	5
<b>2</b>	<b>SEGURIDAD DE LAS UNIDADES DE CARGA Y UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA</b>	<b>6</b>
2.1	INSPECCIONES A LAS UNIDADES DE CARGA	6
2.2	INSPECCIONES A LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA	7
2.3	PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA.	8
2.4	INTEGRIDAD DE LAS UNIDADES DE CARGA Y UNIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA	8
2.5	SEGURIDAD EN EL PROCESO DE CARGA	8
2.6	SELLOS DE SEGURIDAD	9
2.7	CONTROL DE RUTA	9
<b>3</b>	<b>SEGURIDAD EN LOS PROCESOS DE MANEJO DE LA CARGA</b>	<b>9</b>
3.1	CONTROL DE MATERIAL DE EMPAQUE Y EMBALAJE	10
3.2	PRECURSORES QUÍMICOS Y SUSTANCIAS CONTROLADAS	10
3.3	PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DE LA CARGA	10
3.4	DISCREPANCIAS EN LA CARGA	10
<b>4</b>	<b>SEGURIDAD EN LOS PROCESOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL</b>	<b>10</b>
4.1	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL PERSONAL	11
4.2	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	12
<b>5</b>	<b>CONTROL DE ACCESO Y SEGURIDAD FÍSICA</b>	<b>13</b>
5.1	CONTROL DE ACCESO Y PERMANENCIA EN LAS INSTALACIONES	13
5.3	SEGURIDAD FÍSICA	14
<b>6</b>	<b>SEGURIDAD EN LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA TECNOLOGÍA Y LA INFORMACIÓN</b>	<b>15</b>
6.1	INFORMACIÓN	15
6.2	SEGURIDAD EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	15



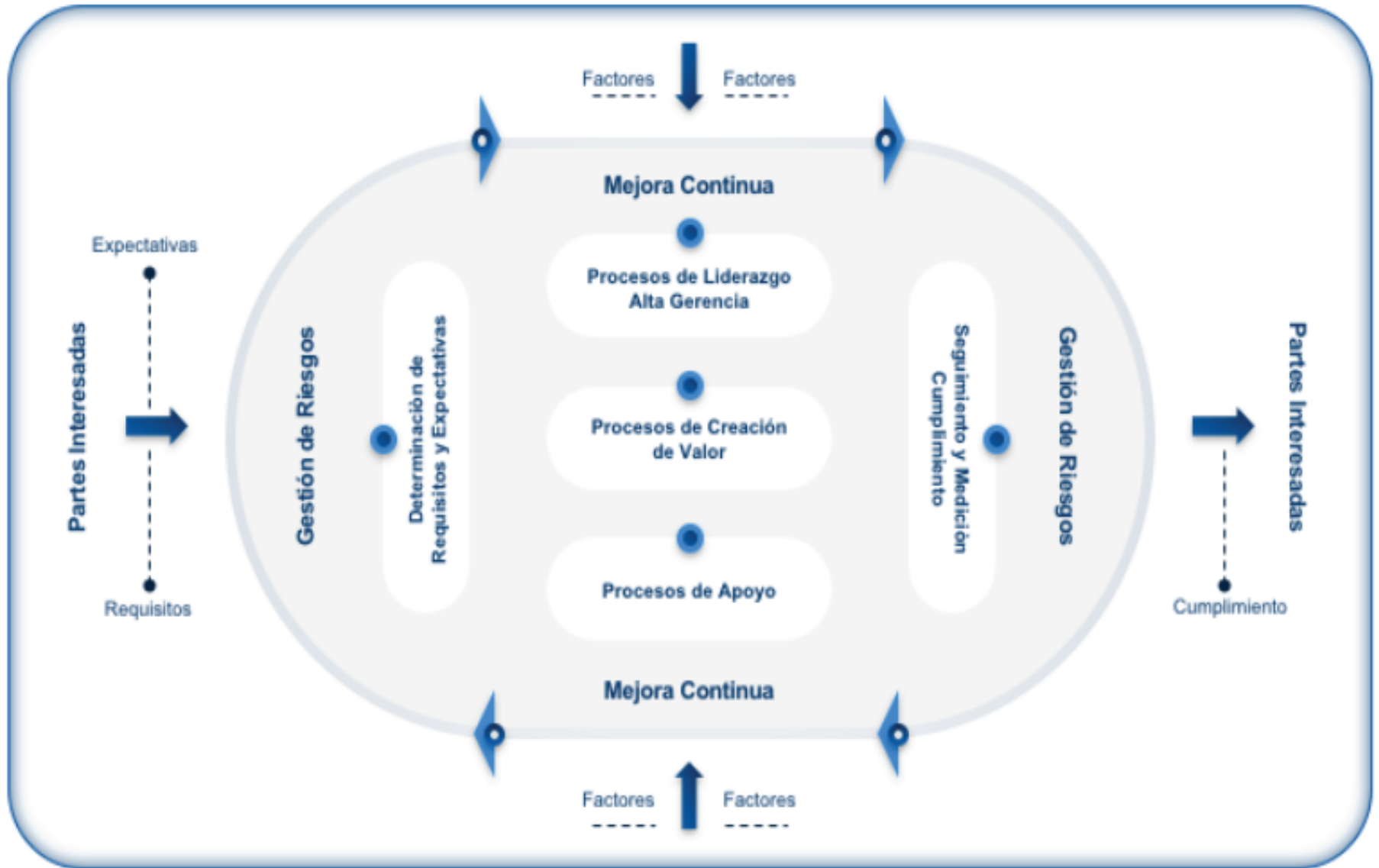
**I WONDER WHAT THE CODE IS...**







## Contexto Interno



## Contexto Externo



## SEGURIDAD

- Es una actividad encaminada a conseguir la protección de personas, bienes e información, ante cualquier amenaza.

Para conseguir esta protección es preciso contar con medios humanos y materiales.



- Exportadores
  - Importadores
  - Agentes de carga
  - Operadores portuarios
  - Transportistas
  - Agentes de aduanas
  - Terminales aéreas
  - Líneas aéreas
  - Entre otros
- APLICA A LA CADENA DE COMERCIO INTERNACIONAL**





# OBJETO DEL SGCS

Garantizar la seguridad en la cadena de suministro y las actividades relacionadas con el comercio internacional  
(BASC, 2017)





- **Objetivos Específicos**
  - Incentivar una cultura de seguridad y protección en el comercio internacional
  - Establecer y administrar el sistema de gestión en control y seguridad de la cadena logística.
  - Trabajar en coordinación con los gobiernos y organizaciones.
  - Fomentar alianzas estratégicas.
  - Generar confianza y credibilidad entre empresas y gobiernos.
  - Fortalecer cooperación entre el sector privado y gobierno.
- (BASC, 2017)



## PARA APLICAR A LA CERTIFICACIÓN DE LA NORMA BASC

Las organizaciones deben tener en cuenta para la implementación de su SGCS, deben estar cumpliendo la normatividad legal vigente de cada país. Las organizaciones deben demostrar que cumple los requisitos legales, antes de buscar la conformidad y el mejoramiento continuo del SGCS.

(BASC, 2017)





# Riesgos



- Narcotráfico
- Terrorismo
- Lavado de activos
- Contrabando
- Conspiraciones internas
- Y otras actividades ilícitas



# Beneficios



- Mejora las labores logísticas
- Operaciones seguras y eficientes
- Inclusión en la base de datos mundial
- Certificado de validación
- Mejora los perfiles de riesgo
- Menos costos y riesgos
- Mas clientes y proveedores seguros



# CONCLUSIONES PARA UN SGCS



- Cuando una empresa esta certificada en BASC genera confianza en la adquisición de un producto o servicio
- BASC ayuda a que las organizaciones puedan a exportar con seguridad a los mercados internacionales.
- BASC es una de las principales defensas que tiene una organización para las actividades ilícitas .



# Conclusiones



- Los estándares de seguridad aplicados a modelos empresariales que están encargados de la comercialización internacional, facilita, promueve, apoya y fortalece el intercambio del comercio entre naciones, a través de procedimientos globales que sean aplicados a la cadena logística en asociación con el gobierno y otras autoridades y empresas a nivel mundial.
- Existe unos procedimientos donde se expresa claramente la rigidez del sistema de seguridad para prevenir el aparecimiento de posibles problemas legales con las autoridades extranjeras.
- El comercio Internacional se rige por normas muy estrictas que tiene como principal intención deshacerse de todos los problemas legales en cuanto al trafico de sustancias ilícitas o el lavado del dinero.



# Estándares de Seguridad:



- **Estudio Legal:** Constitución de la compañía, verificar antecedentes socios y alta gerencia.
- **Sistema de Gestión:** Política de seguridad, procedimientos y acciones preventivas.
- **Administración y selección de personal:** Procedimiento de selección y contratación claramente definido, establecer cargos críticos, antecedentes.
- **Sistema de seguridad:** establecer un responsable de la seguridad, evaluación de riesgos de todo tipo, procedimiento y acciones de respuesta inmediata.
- **Logística:** trazabilidad de las cargas, verificación de documentos de transporte, control pesos, registros del proceso, control proveedores.



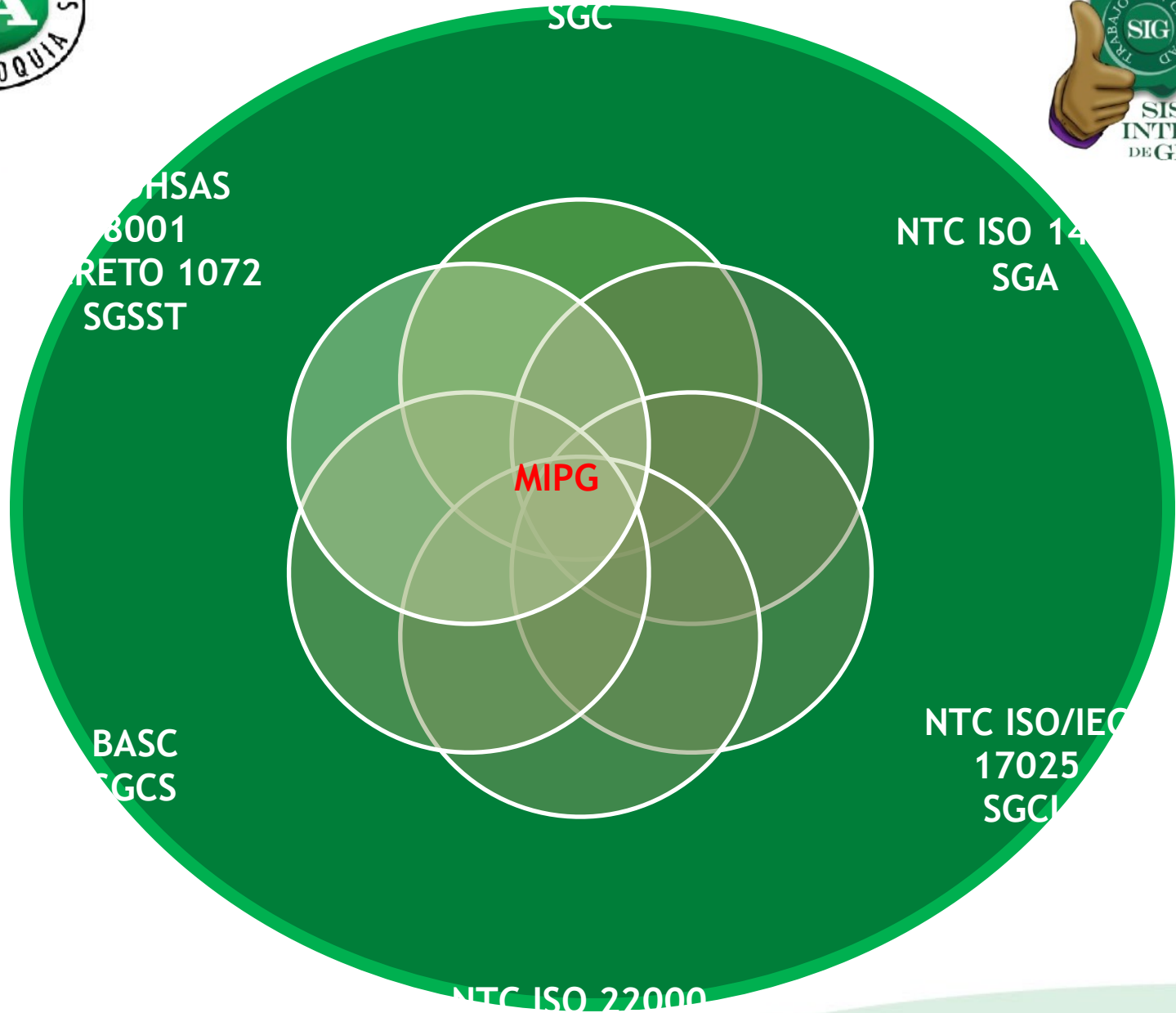
# Estándares de Seguridad:



- **Control de Materias primas, empaque, sellos:** control material de empaque de exportación, precintos y sellos, almacenaje de la carga de exportación.
- **Control de documentos e información:** Actualización de documentos, Procedimientos de archivo y manejo de información, Backups.
- **Selección de clientes y proveedores:** Procedimiento para contratación, acuerdos comerciales, verificación de antecedentes y trayectoria.
- **Alianzas estratégicas de seguridad:** acercamiento a autoridades y gremios
- **Reporte de operaciones y actividades sospechosas:** Procedimiento de reporte de actividades sospechosas, compromiso de los empleados.



# SIG







# **PROPÓSITO FUNDAMENTAL**

## **Sistema Integrado de Gestión**

### **(SIG)**

*Gestionar los procesos desde un punto de vista holístico y articulado para el mejor desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos. Es una herramienta para la gestión institucional que nos lleva a tener las mejores prácticas organizacionales en el ámbito de la gestión y el control.*



# Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Es como se denomina a un sistema de gestión que involucra varios estándares nacionales o internacionales bajo una administración, compartiendo elementos comunes a cada sistema de gestión.

## **Ejemplo:**

- ✓ Control de la documentación
- ✓ Auditorías internas
- ✓ Revisión por la Dirección, etc.





## REQUERIMIENTOS COMUNES

Todas las normas de un Sistema de Gestión son complementarias, debido a que buscan el mejoramiento sistemático con relación a unos objetivos de desempeño de la organización, sea calidad, ambiental, seguridad u otro.

Identificación de procesos	Personal (selección y contratación)
Caracterización de procesos	Capacitación y entrenamiento
Control de documentos	Auditoría
Control de registros	Control de no conformidades
Definición de política y objetivos	Análisis de datos
Revisión por la dirección	Acciones correctivas y preventivas
Infraestructura	Mejoramiento continuo
Mantenimiento	



# Sistema Integrado de Gestión

Personal laborando seguro

Es OHSAS 18001  
Decreto 1071

Control de cantidades y observación de inconsistencias

Es BASC

Control de inocuidad y seguridad del producto

Es 22000

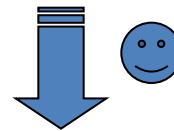
Materias primas

Materiales de empaque

Insumos varios



Producto terminado



Residuos líquidos y sólidos

Control de especificaciones y satisfacción del cliente

Es ISO  
17025 y  
9001

Control de aspectos e impactos ambientales

Es ISO  
14001



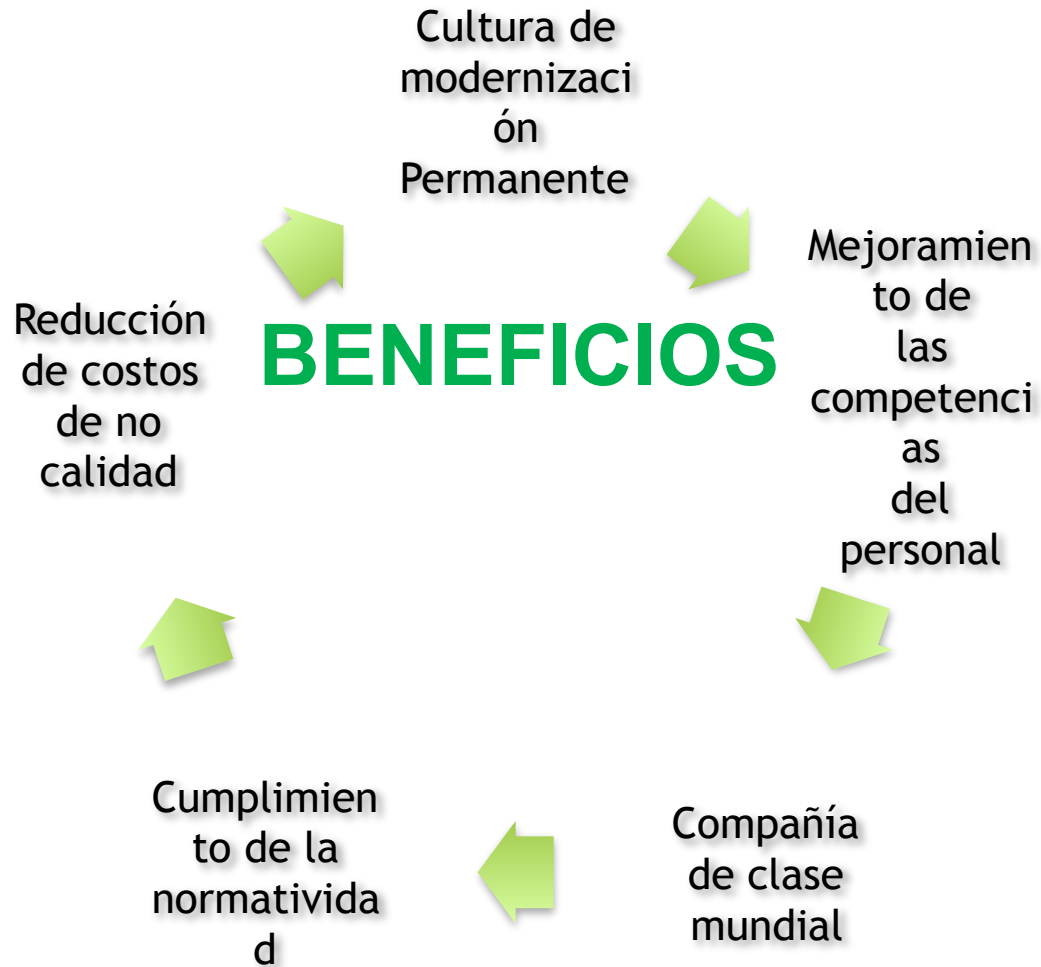
# SISTEMAS DE GESTIÓN

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC):** demostrar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y aumentar la satisfacción del cliente.

**SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA):** procura la prevención de la contaminación, la reducción de los impactos negativos sobre el medio ambiente y el cumplimiento de requisitos ambientales legales.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL Y SEGURIDAD EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO (SGCS):** es una alianza empresarial internacional que promueve un comercio seguro, en cooperación con gobiernos y organizaciones mundialmente reconocidas, desarrollando acciones destinadas a la prevención de riesgos de contaminación con estupefacientes y de terrorismo.







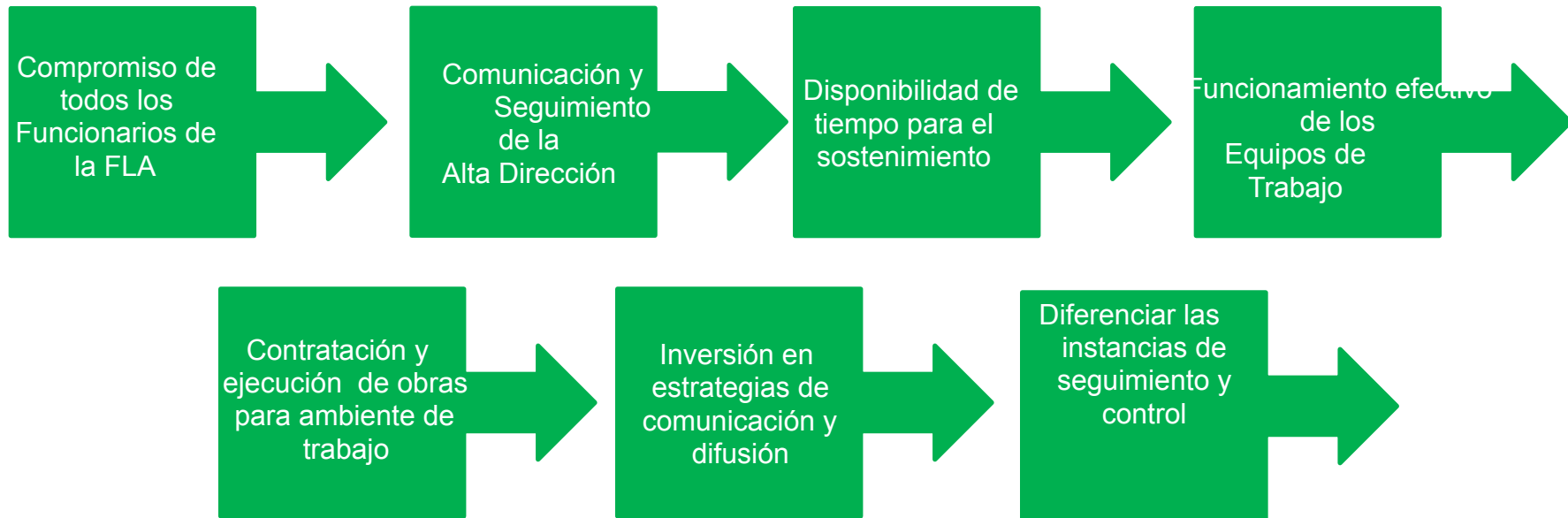
# ¿POR QUÉ IMPLEMENTARLOS?

- ➔ **Garantiza posicionamiento y sostenibilidad de la FLA en el mercado**
- ➔ Disminuye costos de producción unitario a través de estandarización
- ➔ Reduce costo de tasas retributivas ambientales
- ➔ Desanima intentos de corrupción, ilegalidades, tráfico de drogas, etc....
- ➔ Elimina barreras en mercados internacionales
- ➔ **Facilita el cumplimiento de requisitos legales**
- ➔ Administra riesgos de seguridad
- ➔ Minimiza ausentismo por accidentes e incidentes
- ➔ **Maximiza la imagen y reputación positiva de la FLA**



# FACTORES CLAVES DE ÉXITO

## COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN







# ¿Cómo aportas al sistema de gestión de la calidad?



## ISO 14001 - GESTIÓN AMBIENTAL

### TU APORTAS:

1. Conociendo y aplicando la política de gestión.
2. Conociendo y aplicando el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMRS), su cumplimiento, dando ejemplo en su aplicación.
3. Haciendo uso eficiente del agua y la energía.
4. Previniendo los impactos ambientales.
5. Informando cuando sucedan o estén a punto de ocurrir, impactos ambientales negativos en la FLA.
6. Dando cumplimiento a los nuevos requerimientos que se han incluido en algunos de los procedimientos del Proceso de Fabricación.
7. Informando situaciones indeseables, basuras mezcladas, conatos de incendio, vertimientos inapropiados de agua, etc.

**NO MALGASTAR NADA, NO DESPERDIJAR NADA**



## **BASC - BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE**

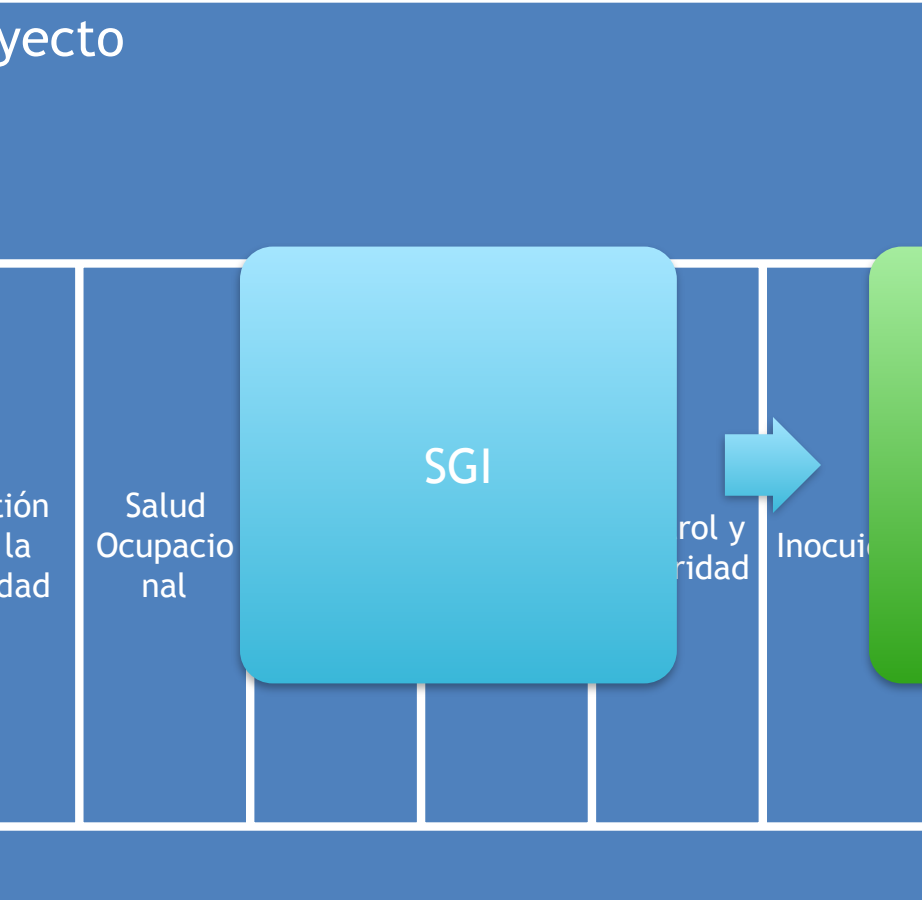
Es un estándar que permite promover el comercio internacional seguro y fortalecer la cultura de la seguridad a través del desarrollo de acciones destinadas a la prevención de riesgos de ilícitos.



## **BASC - BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE**

### **TU APORTAS:**

1. Conociendo y aplicando la política de gestión.
2. Conociendo y respetando las áreas críticas o de acceso restringido.
3. Cuando se requiera ingresar a las áreas críticas, realizando el registro de firmas que se encuentra en cada una de ellas.
4. Reportando eventos sospechosos, que puedan afectar la seguridad del cargue de productos exportar.
5. Informando sobre situaciones indeseables como personal sin identificación, salida y entrada de vehículos sin control, cámaras dañadas.
6. Dando cumplimiento a los requerimientos que se han incluido en algunos de los procedimientos del Proceso de Comercialización.



- Autocuidado,
- Prevención
- Asertividad
- Mejoramiento continuo
- Cumplimiento
- Responsabilidad social
- Buenas prácticas
- Respeto

Con Calidad Integral.  
Económica, Social y  
Ambientalmente Sostenible



## Reflexión

“Nadie puede querer,  
no queriendo”

San Agustín



**MUCHAS GRACIAS!**

---

# Información de contacto

Consultoría, Entrenamiento y Auditoría en Gestión Organizacional

**Jorge A. Lopera Cardona**

Celular: +314 630 33 94

Correo electrónico: [jorgelopera@gmail.com](mailto:jorgelopera@gmail.com)