



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE GUAYAQUIL

UNIDAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,  
AMBIENTE Y SEGURIDAD

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN  
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y  
SEGURIDAD

PROPUESTA DE GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y  
SEGURIDAD CASO: “INDUSTRIA MULTINACIONAL COSMÉTICA DE  
VENTA DIRECTA, PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.”

AUTORA: BQF. LIZETH TATIANA TAPIA VÁSQUEZ

DIRECTOR: MG. BRENDA CISNEROS

GUAYAQUIL 2013

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la Autora.

Lizeth Tatiana Tapia Vásquez CI: 171677028-2

Guayaquil, Septiembre-16-2013

(f) \_\_\_\_\_

BQF. Lizeth Tatiana Tapia Vásquez

## DEDICATORIA

*A mi querida familia, David mi compañero de vida, esposo y amigo incondicional por su amor, comprensión, apoyo y fortaleza, a mi mami y papi Gloria y Nelson por su ejemplo, bendiciones y ánimo en todos los pasos de mi vida, a mis hermanos Paúl, Cinthya por su respaldo y fe en mi, especialmente a Carol por su constante apoyo durante la realización de la presente investigación, a mis lindos sobrinos Anahí, Andrés, Isabel y Alejandra, por su alegría e inocencia que me impulsan y me dan fuerza en todo momento para cumplir mis proyectos de vida.*

Taty

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, creador del universo, por haberme dado la vida, inteligencia y sabiduría para plasmar mis ideas y conocimientos en la elaboración de este trabajo, otorgándome la satisfacción de ver mi meta cumplida.*

*Deseo expresar mi sincero agradecimiento a la Sra. MG Brenda Cisneros, Directora de tesis por su invaluable colaboración y guía para concluir con éxito el presente trabajo.*

*A Productos Avon Ecuador S.A en las personas del Ing. Jorge Vaca Gerente Supply Chain, Ing. Eduardo Román Gerente Financiero, María de los Ángeles Cobo Gerente de RRHH, por la apertura y colaboración al facilitarme el acceso requerido a la información de la Empresa y a la Ing. María Fernanda García Líder EHS Ecuador por su apoyo invaluable con sus conocimientos y experiencia en el ámbito de Ambiental, de Seguridad y Salud Ocupacional.*

*A Avon Latinoamérica y CPE en las personas: Beatriz Gil Gerente Calidad CPE y Norberto Berton Coordinador del Sistema Integrado de Gestión para América Latina, por su valioso aporte con sus conocimientos y experiencia en el ámbito de Sistemas de Gestión Integrado.*

*A la Universidad Politécnica Salesiana, especial al Ing. Ángel González, Director de la Maestría SIG y a su equipo de docentes quienes brindaron el soporte académico necesario para la obtención del Título de Posgrado.*

*A mis familiares y esposo por todo el apoyo y aliento que me han brindado siempre en todas mis metas propuestas.*

*A todas las personas que directa o indirectamente me apoyaron con su tiempo, conocimientos y valiosas opiniones para la consecución del presente trabajo de grado.*

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
ÍNDICE .....	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	X
ÍNDICE DE TABLAS .....	XI
INDICE DE CUADROS.....	XII
ABSTRACTO ESPAÑOL.....	XIII
ABSTRACTO INGLÉS.....	XIV
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	2
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Avon en el Mundo.....	2
1.1.2 Avon en Ecuador.....	4
1.1.3 Antecedentes del Proyecto .....	5
1.1.4 Delimitación.....	6
1.1.5 Tema.....	7
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	7
1.3 OBJETIVOS .....	8
1.3.1 Objetivos Generales .....	8
1.3.2 Objetivos Específicos.....	8
1.4 HIPÓTESIS .....	9
CAPÍTULO II .....	10
2 MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	10
2.2 VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS.....	11
2.3 DESVENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS	12

2.4	LOS SISTEMAS INTEGRADOS Y EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS .....	13
2.5	MACROPROCESOS .....	16
2.6	MAPEO DE PROCESOS.....	18
2.7	DIAGRAMA SIPOC.....	20
2.8	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES .....	22
2.9	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS	24
CAPÍTULO III.....		28
3	MARCO METODOLÓGICO.....	28
3.1	MÉTODOS.....	28
3.1.1	Variables e Indicadores.....	28
3.2	DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
3.2.1	Fase I: Diagnóstico Inicial .....	29
3.2.2	Fase II: Identificación de los procesos clave del Sistema de Gestión Integrado, Identificación de aspectos y evaluación de impactos Identificación de peligros y evaluación de riegos.....	30
3.2.3	Fase III: Determinación de la Política Integrada, Alcance y Planificación de los sistemas en forma integrada.....	31
3.2.4	Fase IV: Determinar los procedimientos que deben documentarse para cubrir los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.....	31
3.2.5	Fase V: Diseñar la estructura del Manual Integrado de Gestión.....	31
3.2.6	Fase VI: Propuesta de guía metodológica para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional .....	31
CAPÍTULO IV.....		32
4	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	32
4.1	FASE I: DIAGNÓSTICO INICIAL.....	32
4.2	FASE II: IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO, IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y	

EVALUACIÓN DE IMPACTOS, IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIEGOS.....	33
4.2.1    Identificación de los procesos clave del Sistema de Gestión Integrado y sus Interrelaciones.....	33
4.2.2    Identificación de aspectos y evaluación de impactos.....	35
4.2.3    Identificación de peligros y evaluación de riesgos .....	37
4.3    FASE III: DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA INTEGRADA, ALCANCE Y PLANIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS EN FORMA INTEGRADA.....	40
4.3.1    Política de Sistema de Gestión Integrado.....	40
4.3.2    Alcance.....	42
4.3.3    Exclusiones .....	42
4.3.4    Planificación del Sistema de Gestión Integrado.....	43
4.4    FASE IV: DETERMINAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE DEBEN DOCUMENTARSE PARA CUBRIR LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007. ....	43
4.5    FASE V: DISEÑAR LA ESTRUCTURA DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN .....	45
4.6    FASE VI: ELABORAR LA PROPUESTA DE GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	45
CAPÍTULO V.....	46
5    PROPUESTA.....	46
5.1    PLAN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.....	46
5.1.1    Requisitos Generales.....	47
5.1.2    Política y Compromiso.....	48
5.1.3    Enfoque al Cliente/ Satisfacción del Cliente /Requisitos del Producto Aspectos Ambientales / Identificación de Peligros, evaluación y control de Riesgos/ Requisitos Legales y Otros Requisitos Aplicables.....	50
5.1.4    Objetivos, Metas y Programas / Planificación del SIG.....	51
5.2    REALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.....	52

5.2.1	Recursos/ Funciones/ Responsabilidad y Autoridad.....	53
5.2.2	Competencia, Formación y Toma de Conciencia .....	54
5.2.3	Comunicación, Participación y Consulta .....	54
5.2.4	Documentación y Control de Documentos .....	56
5.2.5	Control Operacional / Realización del Producto.....	58
5.2.6	Preparación y Respuesta ante Emergencias/ Control de Producto No Conforme .....	60
5.3	VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	61
5.3.1	Seguimiento y Medición .....	62
5.3.2	No Conformidad/ Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.....	64
5.3.3	Control de Registros.....	64
5.3.4	Auditoría Interna .....	65
5.4	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	66
5.4.1	Revisión por la Dirección.....	66
CAPÍTULO VI.....		67
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
6.1	CONCLUSIONES .....	67
6.2	RECOMENDACIONES.....	69
GLOSARIO .....		70
BIBLIOGRAFÍA .....		71
LINKOGRAFÍA .....		72
ANEXOS .....		73
Anexo I	Matriz de Suficiencia Documental.....	74
Anexo II	Diagnóstico ISO 9001: 2008.....	78
Anexo III	Diagnóstico ISO 14001: 2004.....	85
Anexo IV	Diagnóstico OHSAS 18001: 2007.....	90
Anexo V	Diagnóstico Integrado.....	95
Anexo VI	Propuesta Gestión de Procesos Matriz SIPOC.....	99
Anexo VII	Propuesta de Indicadores:.....	100
Anexo VIII	Metodología para Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos, Condición Normal y Anormal.....	101

Anexo IX	Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales, Condición Normal y Anormal.....	104
Anexo X	Metodología para Identificación de Aspectos y Evaluación Situaciones Emergencia (Riesgos ambientales).....	110
Anexo XI	Identificación y Evaluación de Riesgos Ambientales.....	114
Anexo XII	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.....	118
Anexo XIII	Gestión Preventiva.....	122
Anexo XIV	Propuesta de Manual Integrado.....	124

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.1 AVON MARKETS AROUND THE WORLD .....	2
GRÁFICO 1.2. CATEGORÍAS DE PRODUCTOS DE AVON .....	4
GRÁFICO 1.3. DISTRIBUCIÓN PRODUCTOS AVON EN ECUADOR .....	5
GRÁFICO 1.4. PAÍSES AVON, LATINOAMÉRICA .....	5
GRÁFICO 2.1 MODELO DE MACROPROCESOS .....	17
GRÁFICO 2.2 PROCESOS PRIMARIOS PARA SATISFACER AL CLIENTE ...	19
GRÁFICO 2.3 DIFERENCIA ENTRE ÁREA Y PROCESOS .....	20
GRÁFICO 2.4 DIAGRAMA SIPOC .....	21
GRÁFICO 2.5 PERSPECTIVA GENERAL DE LOS PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS .....	26
GRÁFICO 4.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SGI .....	32
GRÁFICO 4.2 MAPA E PROCESOS PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A .....	33
GRÁFICO 4.3 ESTIMACIÓN GENERAL DE RIESGOS .....	38
GRÁFICO 4.4 ESTIMACIÓN GENERAL DE RIESGOS % .....	39
GRÁFICO 4.5 PROPUESTA DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL PARA PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A .....	44
GRÁFICO 5.1 PLAN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	46
GRÁFICO 5.2 REALIZACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	52
GRÁFICO 5.3 VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ...	61
GRÁFICO 5.4 RELACIÓN ENTRE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA .....	62
GRÁFICO 5.5 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.1 PAISES DE AMERICA LATINA ORIENTADOS A SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL.....	6
TABLA 2.1 SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS – CICLO PDCA .....	15
TABLA 3.1 CRITERIO DE CALIFICACIÓN LISTA DE VERIFICACIÓN INTEGRADA .....	29
TABLA 3.2 ENCABEZADO DE LISTA DE VERIFICACIÓN INTEGRADA.....	30
TABLA 4.1 MACROPROCESOS Y RESPONSABLES DE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A .....	34
TABLA 4.2 ASPECTOS-IMPACTOS AMBIENTALES EN SITUACIONES NORMALES Y ANORMALES.....	35
TABLA 4.3 ASPECTOS-IMPACTOS AMBIENTALES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA. ....	37
TABLA 4.4 MATRIZ TRIPLE CRITERIO.....	38
TABLA 4.5 ESTIMACIÓN DE RIESGOS PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A .....	39
TABLA 4.6 OBJETIVOS DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.....	41
TABLA 5.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO GENERAL DEL SGI .....	46
TABLA 5.2 PLAN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO, REQUISITOS RELACIONADOS.....	47
TABLA 5.3PLAN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO, REQUISITOS RELACIONADOS.....	52
TABLA 5.4VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	61

## INDICE DE CUADROS

CUADRO 5.1 diagnóstico Requisitos Generales.....	47
CUADRO 5.2 Diagnóstico Política y Compromiso .....	48
CUADRO 5.3 Diagnóstico Punto 5.1.3 .....	50
CUADRO 5.4 Diagnóstico Objetivos, Metas y Programas / Planificación del SIG..	51
CUADRO 5.5 Diagnóstico Recursos/ Funciones/ Responsabilidad y Autoridad .....	53
CUADRO 5.6 Diagnóstico Competencia, Formación y Toma de Conciencia .....	54
CUADRO 5.7 Diagnóstico comunicación, participación y consulta .....	54
CUADRO 5.8 Diagnóstico documentación y control de documentos} .....	56
CUADRO 5.9 Diagnóstico Control Operacional, Realización del Producto.....	58
CUADRO 5.10 Diagnóstico Preparación y Respuesta ante Emergencias/ Control de Producto No Conforme .....	60
CUADRO 5.11 Diagnóstico seguimiento y medición .....	62
CUADRO 5.12 Diagnóstico No conformidad/ acciones correctivas y preventivas ..	64
CUADRO 5.13 Diagnóstico CONTROL DE REGISTROS.....	64
CUADRO 5.14 Diagnóstico auditorías.....	65
CUADRO 5.15 Diagnóstico Revisión por la Dirección .....	66

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
UNIDAD DE POSGRADOS SEDE GUAYAQUIL**

**ABSTRACTO ESPAÑOL**

PROPUESTA DE GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y  
SEGURIDAD CASO: “INDUSTRIA MULTINACIONAL COSMÉTICA DE  
VENTA DIRECTA, PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.”

**Autora:** BQF. TATIANA TAPIA, liz\_tap@yahoo.com

**Tutor:** MG. BRENDA CISNEROS, brenda\_cis@hotmail.com

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,  
AMBIENTE Y SEGURIDAD

2013

Investigación en Sistemas de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional

Palabras clave: Cosméticos, Guía Metodológica, Sistemas Integrados

**Resumen**

*El presente estudio se realizó en la industria Multinacional Cosmética de venta directa Productos Avon Ecuador S.A, dedicada a la comercialización, almacenamiento y distribución de productos cosméticos y no cosméticos, el objetivo principal es proponer una guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión integrado de calidad, ambiental, de seguridad y salud ocupacional. El estudio se realizó de la siguiente manera: se realizó el diagnóstico de la situación inicial de la empresa en base al cumplimiento de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, además se da un marco de referencia para: el levantamiento de procesos, política integrada, alcance, identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales en condiciones normales, anormales y de emergencia, identificación y evaluación de riesgos en actividades rutinarias y no rutinarias, procedimientos que deben documentarse para el cumplimiento de las tres normas, manual integrado en base a los requerimiento de la Norma 9001:2008. En base a los resultados obtenidos del cumplimiento de los requisitos comunes de las normas y el enfoque basado en procesos ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar, actuar) se realizó la propuesta de guía metodológica que permitirá la implementación del sistema integrado de gestión en caso de así requerirlo Productos Avon Ecuador S.A.*

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
UNIT OF POSTGRADUATE

**ABSTRACTO INGLÉS**

PROPOSAL OF METHODOLOGICAL GUIDE FOR THE IMPLEMENTATION  
OF AN INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT, ENVIRONMENT AND  
SAFETY. CASE: “MULTINATIONAL COSMETIC INDUSTRY SALES DIRECT  
AVON PRODUCTOS ECUADOR SA”

**Author:** BQF. TATIANA TAPIA, liz\_tap@yahoo.com

**Tutor:** MG. BRENDA CISNEROS, brenda\_cis@hotmail.com

MASTER OF INTEGRATED MANAGMENT SYSTEM FOR QUALITY,  
ENVIROMENT AND SAFETY

2013

Systems Research Quality, Environment, Safety and Occupational Health

Keywords: Cosmetics, Methodological Guide, Integrated Systems

**Summary**

*This study was conducted in Multinational Industry Cosmetics Direct Selling Avon Products Ecuador S.A., dedicated to marketing, storage and distribution of cosmetic products and no cosmetics products, the main objective is to propose a methodological guide for implementing an integrated management system of quality, environmental, safety and occupational health. The study was conducted in the following way: we made the diagnosis of the initial situation of the company on the basis of compliance with standards ISO 9001:2008 , ISO 14001:2004 and OHSAS 18001:2007, also gives a framework for: the lifting process , integrated policy, scope, identification of aspects and environmental impact in normal conditions, abnormal and emergency identification and risk assessment in routine and non-routine activities, procedures to be documented for compliance with the three standards, integrated manual based on the requirement of the 9001:2008 Standard. Based on the results of compliance with the common requirements of the standards and process approach PDCA (plan, do, check and act ) was made the proposed methodological guide that will allow the implementation of the integrated management system if required Avon Products Ecuador S.A.*

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo se ha efectuado una propuesta de guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional, en la industria multinacional cosmética de venta directa, Productos Avon Ecuador S.A, ubicada en la ciudad de Quito- Ecuador cuyos procesos administrativos se realizan en el sector de Cumbayá y los procesos de almacenamiento y distribución en sector de Sangolquí.

El campo de investigación partió del diagnóstico de la situación inicial de la empresa en base a las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, para identificar y evaluar el grado de cumplimiento actual con los requerimientos de las normas mencionadas, en base al diagnóstico inicial se elaboró una la propuesta de guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión y el cronograma de actividades sugerido para conseguirlo, sin incluir las etapas de implementación y certificación.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

#### 1.1.1 Avon en el Mundo

Avon es una de las compañías de ventas directas más grandes del mundo, con productos de belleza, moda y hogar, está presente en más de 100 países alrededor del mundo, con más de 6 millones de mujeres que laboran desde su casa, sin horarios, sin jefes, sin inversión de capital y con ganancias ilimitadas.<sup>1</sup>

**GRÁFICO 1.1 AVON MARKETS AROUND THE WORLD**



Fuente: Sitio Web: <http://www.avoncompany.com/aboutavon/avonmarkets.html>, Avon Markets Around the World, 2013.

La compañía **fue fundada en 1886 en los Estados Unidos**, y dio a las mujeres la oportunidad de ganar un ingreso para sustentar sus gastos y los de sus familias 34 años antes de que las mujeres adquirieran el derecho al voto en ese país.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sitio Web: <http://www.avoncompany.com/aboutavon/avonmarkets.html> Tema: Avon Markets Around the World

<sup>2</sup> Sitio Web: [http://www.avon.com.pa/PRSuite/whoweare\\_main.page](http://www.avon.com.pa/PRSuite/whoweare_main.page) Tema: Nuestra Compañía Avon Panamá.

Avon es el nombre de un río, del pueblo natal de William Shakespeare, escritor preferido de nuestro fundador David McConnell.<sup>3</sup>

Cuando David McConnell, vendedor norteamericano de productos puerta a puerta, decidió hace más de un siglo regalar pequeños frascos de perfume a los clientes que compraban sus libros, la historia de la cosmética cambió para siempre.<sup>3</sup>

Ese día nació Avon, la que hoy es la compañía de venta directa más grande del mundo.<sup>3</sup>

Su primera vendedora fue Mrs. Albee, en una época en la que las mujeres ni siquiera tenían derecho a votar. El sistema de venta directa nació de la mano de un visionario y una mujer valiente.<sup>3</sup>

Avon es la corporación privada más grande globalmente en el apoyo a las causas en pro de la mujer; ha recaudado y donado más **de \$910 millones de dólares** a las principales causas filantrópicas que apoya, lucha contra el cáncer de seno y maltrato a la mujer.<sup>2</sup>

Cuenta con **90% de reconocimiento de marca** en la mayoría de los mercados. Sus Representantes Avon venden **4 labiales cada segundo** en el mundo.<sup>2</sup>

Avon es líder en productos anti edad, maquillaje y fragancias.<sup>3</sup>

Avon es el líder en producción masiva de fragancias y tiene una larga historia entregando primero al mercado nuevas tecnologías, haciendo de la compañía un innovador perenne<sup>2</sup>

---

<sup>3</sup> Sitio Web: [http://www.avon.com.ec/PRSuite/whoweare\\_main.page](http://www.avon.com.ec/PRSuite/whoweare_main.page), Tema: Avon en el Mundo.

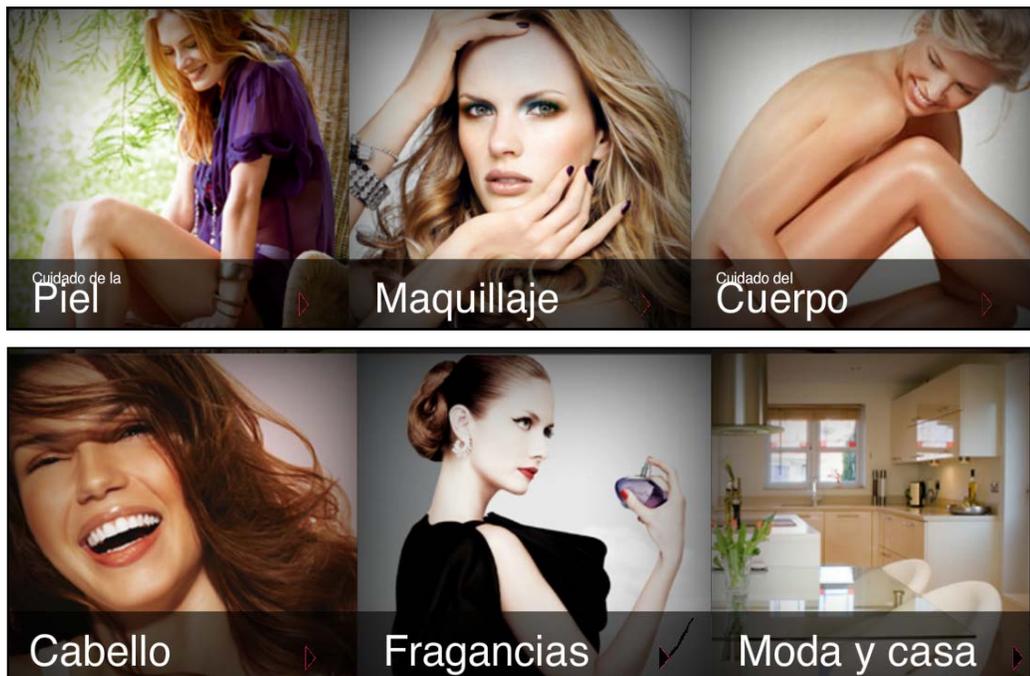
### 1.1.2 Avon en Ecuador

Avon llegó a Ecuador en 1992, brindando oportunidades de ganancia, bienestar y progreso a la mujer ecuatoriana.

Durante estos 21 años en Ecuador, Avon continúa su gran crecimiento en ventas y consolidación de marca en el mercado, reafirmando su firme compromiso de seguir haciendo realidad los sueños y metas de la mujer.

Avon en Ecuador se encuentra ubicado en la ciudad de Quito – Ecuador, las oficinas administrativas en el sector de Cumbayá y centro de distribución en el sector de Sangolquí y se encarga de la comercialización, almacenamiento y distribución de productos cosméticos y no cosméticos, en las siguientes categorías:

**GRÁFICO 1.2. CATEGORÍAS DE PRODUCTOS AVON ECUADOR**



Fuente: Sitio Web [http://www.avon.com.ec/PRSuite/ourproducts\\_landing\\_page](http://www.avon.com.ec/PRSuite/ourproducts_landing_page), 2013

Desde el centro de distribución de Sangolquí mediante la cadena de suministro se distribuye puerta a puerta los productos a todas las provincias del Ecuador.

### GRÁFICO 1.3. DISTRIBUCIÓN PRODUCTOS AVON EN ECUADOR



Fuente: La Autora, Distribución Productos Avon en Ecuador, 2013

#### 1.1.3 Antecedentes del Proyecto

El presente proyecto inició por direccionamiento de Q & EHS (calidad, ambiente, salud y seguridad) Regional Avon, en el Work Shop de Abril 2012, evento donde participan todos los líderes de Calidad y EHS de Avon Latinoamérica.

### GRÁFICO 1.4. PAÍSES QUE CONFORMAN AVON LATINOAMÉRICA



Fuente: La Autora, Países Avon Latino América, 2013

El objetivo del direccionamiento es conseguir que todos los países de Latinoamérica tengan la visión y compromiso de implementación de un sistema de gestión integrado para de esta manera **garantizar la seguridad** de los empleados y partes interesadas, la **protección del medio ambiente** aumentando a la vez la **productividad y la calidad** mediante una **gestión integrada**.

Los países de América Latina que se encuentran encaminados en sistema de gestión son:

**TABLA 1.1 PAISES DE AMERICA LATINA ORIENTADOS A SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL**

País	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Argentina	Certified	In Progress	In Progress
Brasil- Interlagos	Certified	Certified	In Progress
Brasil - Bahía	Certified	Certified	Certified
Brasil - Cabreúva	In Progress	In Progress	In Progress
Chile – Santiago	Certified	Implemented	Implemented
Colombia - Ecobranh	Kick Off	Kick Off	Kick Off
México - Celaya	Cetified	Certified	In Progress

Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012

Debido a lo antes mencionado con el presente proyecto se presentó una propuesta para lograr que Productos Avon Ecuador S.A se alinee al direccionamiento de Avon regional.

#### **1.1.4 Delimitación**

El campo de investigación fue la industria multinacional cosmética de venta directa Productos Avon Ecuador S.A. ubicada en Quito- Ecuador, sector de Cumbayá Av. Chimborazo 705 y Pampite Centro de Negocios la Esquina (edificio administrativo) y sector de Sangolquí, km 3 1/2 vía a Amaguaña (centro de distribución), y se centró

en el diagnóstico de la situación inicial de la empresa en base a las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, para identificar y evaluar el grado de cumplimiento actual con los requerimientos de las normas mencionadas, en base al diagnóstico inicial se elaboró una la propuesta de guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional, sin incluir las etapas de implementación y certificación en la empresa objeto de estudio.

### **1.1.5 Tema**

PROPUESTA DE GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, AMBIENTE Y SEGURIDAD. CASO: “INDUSTRIA MULTINACIONAL COSMÉTICA DE VENTA DIRECTA, PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.”

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

El mercado competitivo hacia el que avanzamos, marcado por los múltiples cambios legislativos, clientes mucho más exigentes con sus proveedores y la absoluta necesidad de optimizar los recursos, ha encontrado en los sistemas de gestión una buena manera de ordenar las prioridades y de mejorar la asignación de estos recursos.

La situación actual en el ámbito empresarial supone para una organización ir más allá de la sola preocupación por la calidad, la que se ha vuelto insuficiente para crear una imagen corporativa adecuada y consistente a fin de satisfacer las expectativas de sus clientes. El desafío actual para las empresas consiste en encontrar las alternativas posibles para garantizar la **seguridad de los trabajadores** y el **cuidado del medio ambiente**, aumentando a la vez la **productividad y la calidad** mediante una **gestión integrada**.

La gestión integrada de los sistemas como proceso unificador, se apunta como la mejor solución de gestión para aquellas empresas que, habiendo o no implantado ya

algún sistema de gestión, tienen la necesidad de controlar y actuar sobre todos aquellos requisitos externos o internos mencionados anteriormente.

En base a esta realidad, con la presente tesis se suministró una guía para diseñar un sistema de gestión integrado para una industria multinacional cosmética de venta directa “Productos Avon Ecuador S.A”, con respecto a las siguientes normas: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

La guía metodológica para el diseño del sistema de gestión integrado se planteó de tal manera para que, en base al diagnóstico de la situación actual de la empresa se den las recomendaciones y sugerencias necesarias a la alta dirección, que le permitan cumplir con los requerimientos de las normas, mercado y se orienten a su visión y misión.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivos Generales**

1. Realizar el diagnóstico inicial en la industria multinacional cosmética “Productos Avon Ecuador S.A” en base a las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, para identificar y evaluar el grado de cumplimiento actual con los requerimientos de las normas mencionadas.
2. Elaborar la propuesta de guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional para la industria multinacional cosmética de la ciudad de Quito “Productos Avon Ecuador S.A”.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar la gestión de las prácticas actuales que se llevan a cabo en calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional mediante el uso de un *Lista de Verificación Integrada* basada en las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

2. Evaluar los resultados y generar el plan de acción para el cumplimiento de requisitos de las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007
3. Identificar los procesos clave del sistema de gestión integrado y sus interrelaciones.
4. Identificar los aspectos ambientales y evaluar los impactos ambientales de las actividades desarrollados en cada uno de los procesos productivos.
5. Identificar peligros y evaluar los riesgos de las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos productivos.
6. Establecer la política, alcance y planificación de los sistemas en forma integrada.
7. Determinar los procedimientos que deben ser documentados para cumplir los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 mediante la utilización una matriz de suficiencia documental.
8. Diseñar una propuesta de Manual Integrado de Gestión, en base a la norma ISO 9001:2008 para el diseño del sistema integrado de gestión.
9. Elaborar la propuesta de guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional en base a la información recolectada durante la investigación.

#### **1.4 HIPÓTESIS**

El diseño de un sistema de gestión integrado de la calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional permite alinear los procesos y mejorar la eficacia de la gestión existente en las diferentes actividades de la organización previa a su implementación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Hoy en día las empresas tienen que desempeñarse en el entorno de un mercado globalizado, en el cual la competitividad de las empresas es medida más allá de la calidad y de la productividad, trascendiendo al desarrollo y protección del personal, su infraestructura y activos operacionales sin afectar el ambiente, los recursos naturales y las comunidades del entorno de la empresa.

En este escenario, el esfuerzo de las empresas se está enfocando a la implementación conjunta de los requerimientos normativos, a partir de los elementos comunes, tales como el direccionamiento y compromiso empresarial, la administración documental, los registros, las auditorías internas, las acciones correctivas, las acciones preventivas, el entrenamiento del personal, las comunicaciones, las mediciones, entre otros.

Por definición, integrar es “formar las partes un todo”, es decir integrar sistemas tradicionalmente gestionados por separado en una única gestión.

La gestión integrada no es más que una nueva forma de enfocar las actividades de una organización para gestionar integralmente las diferentes variables que son de interés para la organización, teniendo como propósito el logro de una política integrada de gestión. Es una forma de responder a las nuevas exigencias en los mercados nacionales e internacionales.

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión permite a la organización demostrar su compromiso hacia todas las partes interesadas en ella y no solo hacia el cliente. Pues un Sistema Integrado de Gestión 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.

## 2.2 VENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

El desarrollo dentro de las organizaciones del sistema de gestión integrado permite un notable ahorro de recursos y de esfuerzos dado que estos sistemas tienen aspectos comunes.

Al concebir a toda organización como un sistema, es fundamental considerar que la integración de los diversos sistemas que la constituyen facilite que todos los miembros de la organización sean activos participantes de los logros de la misma.

Se pueden señalar como ventajas de la integración de los Sistemas de Gestión para una organización los siguientes puntos:

- Simplificación de la documentación de los sistemas (manuales, procedimientos, instrucciones, registros, controles, etc.), así como eliminación de información redundante.
- Facilitar los procesos de evaluación y auditorías.
- Unificación de la metodología de comunicación en la empresa.
- Unificación de la metodología de formación en la empresa.
- Unificación del control.
- Establecimiento de programas comunes.
- Reducción del tiempo de realización de las auditorías (del orden de un 40% según estimaciones efectuadas en sistemas ya integrados).
- Reducción de costos de certificación y mantenimiento de los sistemas (35%).
- Incorporación de nuevos sistemas, mayor facilidad.
- Sinergias entre los tres sistemas, de manera que uno de ellos pueda abrir vía, arrastrar a los otros o, entre los tres, potenciarse.
- Simplificación en general, ahorro de tiempo, en definitiva, mejora de gestión y reducción de costes, así como mejora de la aceptación de los sistemas por parte de los usuarios.
- Visión global de la gestión y alineación de los sistemas integrados con la estrategia empresarial:
- Mayor facilidad para el establecimiento, seguimiento y logro de objetivos de gestión.
- Mayor información para la toma de decisiones.

- Aseguramiento de la identificación y cumplimiento de los requisitos legales.
- Programas combinados (auditorías, formación, etc.).
- Mayor implicación del personal y rotura de la dinámica negativa por exceso de burocracia, etc.
- Posibilitar enormemente la prevención y la mejora continua.
- Posibilitar la optimización de recursos y procesos.
- Consolidación de las mejores prácticas.
- Orientación hacia la Calidad Total.
- Aportación de mayor valor a los negocios, mediante un aumento de la productividad por parte de las personas más directamente relacionadas con la gestión.
- Globalización de la gestión de la empresas a todos los niveles y, en cierta manera, modificación y modernización de la estructura de la empresas.
- Mejor satisfacción del cliente y otras partes interesadas.
- Desde el punto de vista operacional, un sistema de gestión integrado cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio a los clientes, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de ambiental y seguridad aceptable.

### **2.3 DESVENTAJAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS**

Entre las desventajas de los Sistemas de Gestión Integrados tenemos:

- Ausencia de norma guía para la integración.
- Mayor esfuerzo en materia de formación, de organización y de cambio de la cultura empresarial.
- Déficit de personal capacitado para la realización de auditorías de los sistemas de gestión existentes.
- Se requiere de mayor esfuerzo en la planificación del Sistema de Gestión.
- Posible pérdida de precisión en los sistemas más críticos.
- Largo período de tiempo de implantación (sobre todo en los aspectos de formación, comunicación, cambio de mentalidad, etc.).

## 2.4 LOS SISTEMAS INTEGRADOS Y EL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

“La implantación de la gestión de procesos se ha revelado como una de las herramientas de mejora de la gestión más efectivas para todos los tipos de organizaciones.

Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios) en resultados (otras informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso. Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso.

El enfoque basado en procesos tiene su fundamento en el ciclo de mejoramiento continuo (Ciclo Deming), este ciclo puede describirse como:

**Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y la política integrada de la organización.

**Hacer:** Implementar los procesos.

**Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a la política integrada, los objetivos, y los requisitos legales y para el producto, e informar sobre los resultados.

**Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente la eficacia y el desempeño de los procesos, del sistema de gestión.

La común orientación a procesos de los tres sistemas facilita la integración. En la realización del proceso, el operario no haría entonces distinciones entre la calidad, el cuidado ambiente, la seguridad y salud ocupacional en su trabajo.

Para ello, los procesos se deben diseñar de forma que los datos de partida, el proceso propiamente dicho incluidos los recursos y controles, y los resultados, concilien los propósitos que se resumen en la prevención de hechos no deseados.

Es desde luego muy deseable evitar la duplicidad de procedimientos para actividades comunes aunque correspondan a diferentes aspectos de la actividad de la empresa.

Adoptando esta visión de procesos, la organización como un todo es un gran proceso que se activa con los datos de partida que introduce el cliente y/o las partes interesadas demandantes y finaliza con la entrega de lo solicitado que, obviamente, debe corresponder a lo requerido.

La base fundamental de estos sistemas es la mejora continua. El control debe realizarse, de una forma constante, sobre la base de una buena organización. Y la forma en la que se aborda esta mejora es muy similar, se analizan indicadores que nos muestran lo que ya ha ocurrido y a partir de esos resultados buscamos oportunidades de mejora.

El sistema de gestión integrado debe incluir el compromiso de todos los niveles de decisión de la empresa, debe ser un proyecto permanente basado en la mejora continua, debe aplicarse a todas las fases del ciclo de vida del producto y en todas las etapas de los procesos productivos, debe ser medible y contar con la capacitación de todo el personal implicado. También tendremos requisitos específicos de cada sistema y en este caso debemos ser lo más exhaustivos posible para no duplicar o triplicar procesos”<sup>4</sup>

La presente investigación se realizó en base a las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, las mismas que servirán de guía para la implementación del sistema de gestión integrado en caso de requerirlo Productos Avon Ecuador S.A, a continuación se muestra la relación entre el sistema de gestión integrado y el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)

---

<sup>4</sup> NORMA ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

**TABLA 2.1 SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN PROCESOS – CICLO PDCA**

<b>Planificar (Plan)</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>OHSAS 18001</b>
Requisitos Generales	4.1	4.1	4.1
Política / Compromiso	5.1; 5.3	4.2	4.2
Enfoque cliente / Aspectos ambientales / Identificación peligros, evaluación y control riesgos	5.2; 7.2.1; 8.2.1	4.3.1; 4.3.2; 4.6	4.3.1; 4.3.2; 4.6
Requisitos legales y otros requisitos	5.2; 7.2.1	4.3.2	4.3.2
Objetivos, metas y programas	5.4.1; 5.4.2	4.3.3	4.3.3
<b>Hacer (Do)</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>OHSAS 18001</b>
Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	5.5.1; 5.5.2; 6.1; 6.3	4.4.1	4.4.1
Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.1; 6.2.2	4.4.2	4.4.2
Comunicación, participación y consulta	5.5.3; 7.2.3	4.4.3	4.4.3
Documentación y control de documentos	4.2.1; 4.2.2; 4.2.3	4.4.4; 4.4.5	4.4.4; 4.4.5
Control operacional / Realización del producto (Prestación del Servicio)	7.1; 7.2; 7.4;7.5	4.4.6	4.4.6
Preparación y respuesta ante emergencias / Control producto no	8.3	4.4.7	4.4.7

conforme			
<b>Verificar (Check)</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>OHSAS 18001</b>
Seguimiento y medición	7.6; 8.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.4	4.5.1; 4.5.2	4.5.1; 4.5.2
No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	8.5.2; 8.5.3	4.5.3	4.5.3
Control de los registros	4.2.4	4.5.4	4.5.4
Auditoria	8.2.2	4.5.5	4.5.5
<b>Actuar (Act)</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 14001</b>	<b>OHSAS 18001</b>
Revisión por la dirección	5.6; 8.5.1	4.6	4.6

Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012

## 2.5 MACROPROCESOS

Existen diferentes tipos de procesos, de acuerdo al rol que desempeñan y pueden ser:

**Procesos Estratégicos:** Destinados a establecer y controlar las metas de la empresa. Son los que proporcionan directrices a los demás procesos, es decir, indican cómo se deben realizar para que se pueda lograr la visión de la empresa. Son conocidos también como procesos **visionarios** y son liderados por la alta dirección.

**Procesos Primarios u Operativos:** Son aquellos que impactan directamente sobre la satisfacción del cliente y cualquier otro aspecto de la misión de la organización. Son procesos operativos típicos como los de venta, producción y servicio post-venta.

También se les conoce como procesos **misionales** porque son los sustentan la razón de ser del negocio.

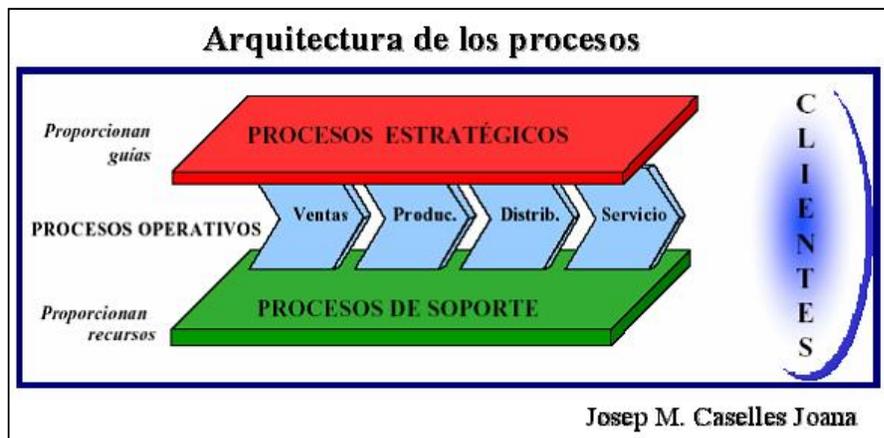
**Procesos de soporte:** Son procesos que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios para que los procesos primarios y estratégicos puedan cumplir sus objetivos. Son procesos transversales a toda la organización.

De alguna manera los procesos estratégicos son procesos de soporte, pues deben estar igualmente apoyando que los procesos primarios se diseñen y realicen para satisfacer el mercado objetivo y responder a las estrategias de diferenciación o de valor agregado.

Debido a que cada uno de los anteriores grupos de procesos contiene en sí mismo dos o más procesos, también se les conoce como **macro procesos**. Por eso, es común encontrar los términos Macro procesos Estratégicos, Macro procesos Primarios y Macro procesos de Soporte.

Es siguiente gráfico ilustra las definiciones anteriores:

**GRÁFICO 2.1 MODELO DE MACROPROCESOS**



Josep M. Caselles Joana

Fuente: Sitio Web, <http://gerenciaprocessos.comunidadcoomeva.com/blog/>, Tema: Macroprocesos, Mapeo de Procesos, Áreas y Procesos

## 2.6 MAPEO DE PROCESOS

Una forma fácil de entender el gerenciamiento de los procesos a todo el personal de la empresa, es mediante el diseño de un mapa de procesos, que represente la situación particular o propia de la organización y donde primordialmente se identifiquen las interrelaciones de los procesos como mecanismo para mejorar las comunicaciones al interior, que son normalmente deficientes por no conocer qué productos y requisitos requieren los clientes internos y más grave aún, cuando se desconocen las necesidades de los clientes externos, que son los que pagan por los servicios y productos.

En primer lugar debe definirse un **MAPA DE PROCESOS**, que se constituirá en la puerta de entrada al mundo de los procesos dentro de las empresas. Haciendo una analogía al mundo del internet, el mapa de procesos es como la página de inicio de un portal web. De ahí en adelante será más fácil la orientación y navegación por cada uno de los procesos.

Existen diversas formas de representar la interrelación de los procesos dentro de una organización, pero antes de hacer dicha representación, lo más recomendable es aplicar el enfoque por procesos, utilizando el principio de aplicar un pensamiento de “derecha a izquierda”, es decir, de identificar primero los clientes, los productos, los requisitos que el cliente exige y con esto identificar los procesos que se requieren para producir los bienes y/o servicios. Lo anterior se debe hacer en perfecta coherencia con la misión de la empresa.

A continuación se presenta un gráfico que sirve de base para determinar cuáles son los procesos primarios que la empresa debe realizar para satisfacer a sus clientes:

## GRÁFICO 2.2 PROCESOS PRIMARIOS PARA SATISFACER AL CLIENTE



Fuente: Sitio Web, <http://gerenciaprocesos.comunidadcoomeva.com/blog/>, Tema: Macroprocesos, Mapeo de Procesos, Áreas y Procesos

Una vez identificados se puede proceder a definir el mapa de procesos que contenga los tres grupos de macro procesos ya explicados en el capítulo anterior.

El diseño en sí mismo corresponde al ingenio y creatividad de la persona o grupo de personas que lo realizan. Por lo tanto existen múltiples maneras para dibujar el mapa, pero sin perder nunca de vista que su objetivo primordial es el de describir las interrelaciones de éstos para obtener los productos y servicios que se entregan a los clientes externos.

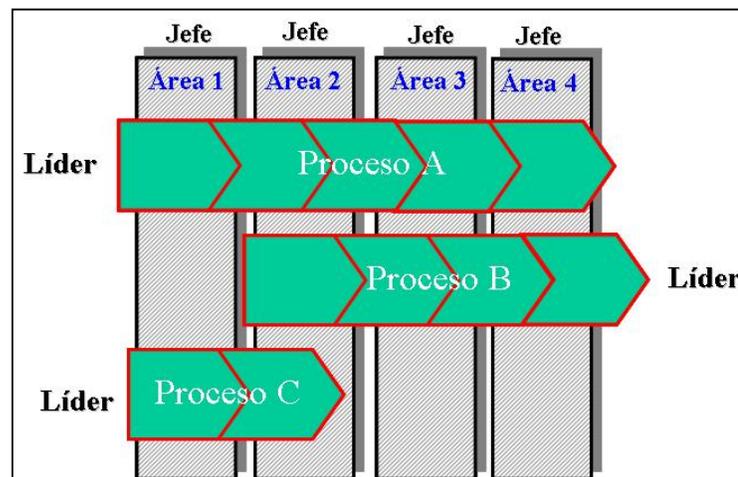
Existen otros usos y aplicaciones al identificar e interrelacionar los procesos, como es el caso de la conocida “cadena de valor” propuesta por Porter y otras metodologías muy útiles para gerencia como el “Lean Manufacturing” que ayudan a la alta dirección a identificar e incorporar los elementos diferenciadores que ayudarán a mantener y atraer nuevos clientes. Por ahora nos concentraremos en construir un mapa de procesos que le sirva a quienes participan dentro de ellos conocer sus interrelaciones y cómo de allí en adelante desplegar los procesos hasta llegar al nivel que permitan controlarlos y mejorarlos.

Cuando las organizaciones deciden trabajar con un enfoque por procesos se experimentan confusiones a nivel de la estructura organizacional, toda vez que quienes tienen a cargo la responsabilidad sobre un grupo de personas, están

asignados a un área dentro del ya conocido sistema de departamentalización. Existe entonces la tendencia natural a demarcar territorios que se vuelven propiedad privada del jefe de la sección o departamento. Al aplicar el enfoque por procesos, éste tiene la característica de que “atraviesa” uno o más departamentos y por lo tanto se requiere de un líder que ayude a coordinar las tareas en esas diferentes áreas. Se cree entonces que dichas áreas entran a depender jerárquicamente de ese líder designado que bien puede ser uno de los jefes de las áreas que el proceso involucra. También se cae en el error de que para evitar este tipo de confusiones, muchas organizaciones designan los procesos con el mismo nombre del área y se desvanece entonces el concepto mismo de proceso para evitar este tipo de conflictos.

El siguiente gráfico ayuda a entender la diferencia entre áreas y procesos:

**GRÁFICO 2.3 DIFERENCIA ENTRE ÁREA Y PROCESOS**



Fuente: Sitio Web, <http://gerenciaprosesos.comunidadcoomeva.com/blog/>, Tema: Macro procesos, Mapeo de Procesos, Áreas y Procesos

## 2.7 DIAGRAMA SIPOC

La definición de un proceso en la estructura básica que debe de existir para identificar la interrelación y delimitación de los procesos y como una entrada para la optimización de los mismos.

Una técnica que resulta muy útil para este propósito es el diagrama de alto nivel conocido como diagrama SIPOC, que sus siglas en español es Proveedor-Insumo-Proceso-Salidas-Cliente.

**Proveedor** es cualquier persona que suministre algún insumo o recurso.

**Insumo** es todo aquello que se requiera para realizar nuestro proceso, y puede ser desde información, materiales, actividades o recursos.

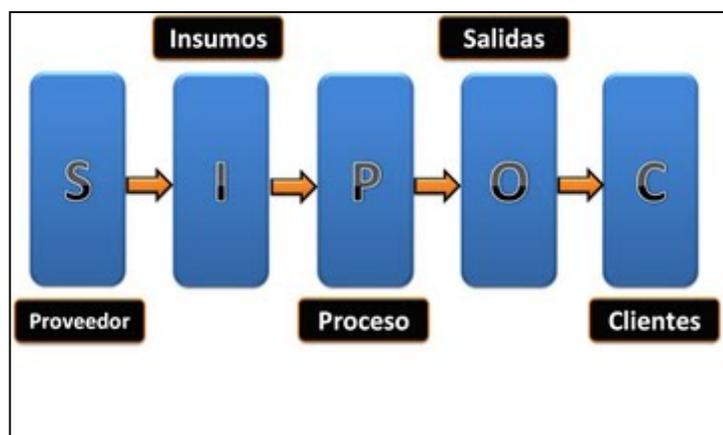
**Proceso** es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado.

**Salida** es el resultado del proceso.

**Cliente** es la persona o proceso (interno o externo) que se ve afectada por el resultado del proceso. El objetivo más importante, al cual debemos de brindar una solución.

**SIPOC** es una herramienta que consiste en un diagrama, que permite visualizar al proceso de manera sencilla y general. Este esquema puede ser aplicado a procesos de todos los tamaños y a todos los niveles, incluso a una organización completa.

GRÁFICO 2.4 DIAGRAMA SIPOC



Fuente: Sitio Web, <http://engindustrial.blogspot.com/2009/08/modelo-sipoc.html> ,Tema: Diagrama SIPOC

A través de la vinculación de estructuras SIPOC de un extremo a otro dentro de la empresa, podemos identificar la interacción que tiene los procesos de toda la organización, ya que podemos visualizar como el resultado de un proceso se convierte en la entrada de otro, y así sucesivamente, de tal manera que, al final podemos visualizar a toda la organización como un conjunto de procesos interrelacionados.

El diagrama SIPOC permitirá contestar las siguientes preguntas:

- ¿Dónde empieza y termina el proceso?
- ¿Cuáles son los pasos principales del proceso?
- ¿Cuáles son las salidas y entradas primordiales del proceso?
- ¿Cuáles son los clientes claves del proceso (ambos directos o indirectos)?
- ¿Cuáles son los proveedores principales (ambos directos o indirectos)?

## **2.8 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES**

“Una organización debería identificar los aspectos ambientales dentro del alcance de su sistema de gestión ambiental, que están asociados con actividades, productos y servicios pasados, presentes y planificados. En todos los casos, la organización debería considerar condiciones de operación normales, condiciones anormales tales como condiciones de arranque, de parada por mantenimiento y situaciones de y accidentes.

Además de estos aspectos ambientales que una organización puede controlar directamente, también debería considerar los aspectos en que pueda influir, por ejemplo aquellos relacionados con los productos y servicios usados por la organización y aquellos relacionados con los productos y servicios que proporciona. Cuando se evalúa su capacidad para influir en los aspectos ambientales asociados con una actividad, producto o servicio, una organización debería considerar la autoridad legal o contractual, sus políticas, asuntos locales o regionales y sus

obligaciones y responsabilidades con las partes interesadas. La organización también debería considerar las implicaciones sobre su propio desempeño ambiental, por ejemplo, la compra de productos que contienen materiales peligrosos. Los ejemplos de situaciones en las que se pueden aplicar estas consideraciones incluyen las actividades realizadas por contratistas o subcontratistas; el Diseño de productos y servicios; los materiales, bienes y servicios suministrados y usados; y el transporte, uso, reutilización y reciclaje de productos puestos en el mercado.

Para identificar y comprender sus aspectos ambientales, una organización debería recopilar datos cuantitativos y/o cualitativos sobre las características de sus actividades, productos y servicios, tales como entradas y salidas de materiales o energía, procesos y tecnología usados, instalaciones, lugares, métodos de transporte y factores humanos (por ejemplo: problemas de visión o audición). Además, puede ser útil recopilar información sobre:

- a) relaciones de causa-efecto entre los elementos de sus actividades, productos, servicios y cambios reales o posibles en el medio ambiente;
- b) preocupaciones ambientales de las partes interesadas; y
- c) posibles aspectos ambientales identificados en las reglamentaciones y permisos gubernamentales, en otras normas, o por asociaciones industriales, instituciones académicas, etc.

El proceso de identificación de aspectos ambientales se beneficiará de la participación de aquellas personas que están familiarizadas con las actividades, productos o servicios de la organización. Aunque no hay un solo enfoque para la identificación de aspectos ambientales, el enfoque seleccionado puede considerar, por ejemplo:

- Emisiones al aire;
- Vertidos al agua;
- Descargas al suelo;
- Uso de materias primas y recursos naturales (por ejemplo uso del suelo, uso del agua);
- Asuntos ambientales locales/de la comunidad;

- Uso de energía;
- Energía emitida (por ejemplo, calor, radiación, vibración);
- Residuos y subproductos; y
- Propiedades físicas (por ejemplo, tamaño, forma, color, apariencia).

Por lo tanto se deberían considerar los aspectos relacionados con los bienes y servicios usados por la organización y los productos y servicios tales como:

- Diseño y desarrollo;
- Procesos de fabricación;
- Embalaje y medio de transporte;
- Desempeño ambiental y prácticas de contratistas, y proveedores;
- Gestión de residuos;
- Extracción y distribución de materias primas y recursos naturales;
- Distribución, uso y fin de la vida útil de los productos; y
- Los asociados con la fauna y la biodiversidad.”<sup>5</sup>

## **2.9 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

“Los peligros pueden potencialmente causar daños o deterioro de la salud de las personas. Por tanto, es necesario identificar los peligros antes de que puedan evaluarse los riesgos asociados a ellos y, si no existen controles o estos son inadecuados, deberían implementarse controles eficaces de acuerdo con la jerarquía de controles [véanse los puntos a) a e) del apartado **4.3.1** del estándar OHSAS 18001:2007].

Una organización necesitara aplicar el proceso de identificación de peligros (véase el apartado **3.7**) y evaluación de riesgos (véase el apartado **3.22**) para determinar los controles necesarios para reducir el riesgo de incidentes (véase el apartado **3.9**). El propósito global del proceso de evaluación de riesgos es reconocer y entender los peligros (véase el apartado **3.6**) que podrían surgir en el transcurso de las actividades

---

<sup>5</sup> Norma ISO 14004:2004 Sistemas de gestión ambiental – Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo

de la organización y asegurarse de que los riesgos (véase el apartado **3.21**) para las personas que surjan de estos peligros se evalúan, priorizan y controlan a un nivel que sea aceptable (véase el apartado **3.1**).

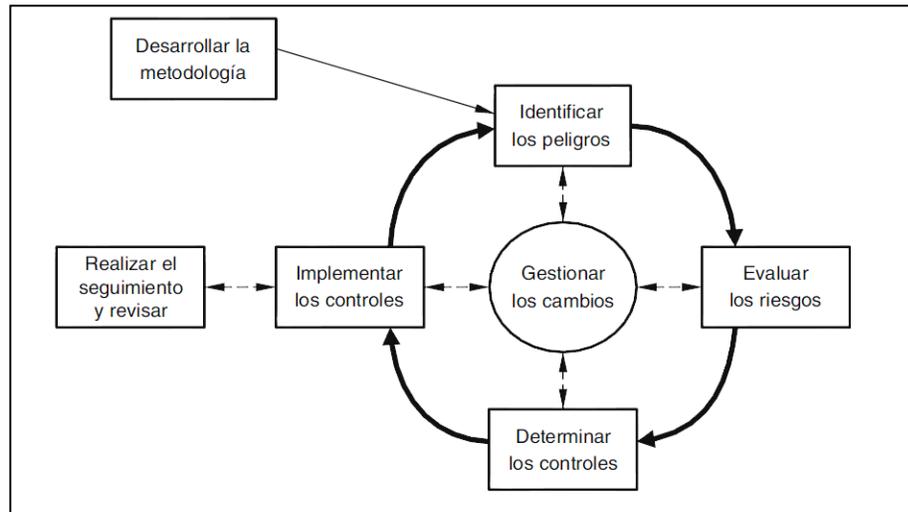
Esto se logra:

- Desarrollando una metodología para la identificación de peligros y evaluación de riesgos;
- Identificando los peligros;
- Estimando los riesgos asociados, teniendo en cuenta la idoneidad de cualquier control existente (podría ser necesario obtener datos adicionales y realizar más análisis a fin de lograr una estimación razonable de los riesgos);
- Determinando si estos riesgos son aceptables, y
- Determinando los controles de riesgos apropiados, cuando se considere que son necesarios (los peligros en el lugar de trabajo y el modo en que han de controlarse están habitualmente definidos en la reglamentación, códigos de prácticas, orientaciones publicadas por los organismos reguladores, y documentos de orientación de la industria).

Los resultados de la evaluación de riesgos permiten a la organización comparar las Opciones de reducción de riesgos y priorizar los recursos para una gestión de riesgos eficaz.

Los resultados de los procesos de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación del control deberían usarse también a lo largo de todo el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la SST.

## GRÁFICO 2.5 PERSPECTIVA GENERAL DE LOS PROCESOS DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS



Fuente: Norma OHSAS 18002:2008, Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Directrices para Implementación de OHSAS 18001:2007

### Desarrollo de una metodología y unos procedimientos para la identificación de peligros y la evaluación de riesgos

Las metodologías de identificación de peligros y evaluación de riesgos varían enormemente entre las distintas industrias, abarcando desde evaluaciones sencillas hasta complejos análisis cuantitativos con extensa documentación. Los peligros individuales pueden requerir que se usen distintos métodos, por ejemplo, una evaluación de la exposición a largo plazo a sustancias químicas puede necesitar un método diferente que el que requiere la seguridad de un equipo o la evaluación de una estación de trabajo de una oficina. Cada organización debería elegir los enfoques que sean apropiados a su alcance, naturaleza y tamaño, y que cumplan con sus necesidades en términos de nivel de detalle, complejidad, tiempo, coste y disponibilidad de datos fiables. En combinación, los enfoques elegidos deberían tener como resultado una metodología propia para la evaluación que se está llevando a cabo de todos los riesgos de SST de la organización.

Es necesario considerar la gestión del cambio (véase el apartado **4.3.1.5**) para los cambios en la evaluación de riesgos, la determinación de controles, o la implementación de controles. La revisión por la dirección debería utilizarse para determinar si son necesarios cambios en la metodología a nivel global.

Para ser eficaces, los procedimientos de identificación de peligros y evaluación de riesgos de la organización deberían tener en cuenta lo siguiente:

- Peligros;
- Riesgos;
- Controles;
- Gestión del cambio;
- Documentación;
- Revisión continua.

Para asegurarse de la coherencia a la hora de aplicarlos, se recomienda que estos procedimientos estén documentados.”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Norma OHSAS 18002:2008, Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Directrices para Implementación de OHSAS 18001:2007

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 MÉTODOS

El marco metodológico con el que se encuentra sustentado este trabajo se basó en los tipos de investigación: Documental, Descriptiva, y Explicativa; es decir en entrevistas al personal, cuestionarios de preguntas, bases de datos históricos y visitas técnicas.

##### 3.1.1 Variables e Indicadores

**a) Variables Independientes:**

- Estructura y complejidad de los procesos
- Almacenamiento de producto terminado
- Distribución de producto terminado

**b) Variables Dependientes:**

- Estrategias del sistemas de gestión integrado
- Diseño de los sistemas de gestión
- Integración de los sistemas

**c) Variables Intervinientes:**

- Factores socioeconómicos
- Factores políticos
- Factores socioculturales
- Resistencia al cambio

Los indicadores que influyen en el seguimiento, medición y control de los procesos, de los aspectos ambientales significativos, de los riesgos del S&SO y del desempeño del sistema de gestión integrado serán definidos, analizados y desarrollados durante

la etapa de la planificación del sistema y de acuerdo a las necesidades de la alta dirección de Productos Avon Ecuador S.A.

### 3.2 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación, se dividirá en seis fases detalladas a continuación:

#### 3.2.1 Fase I: Diagnóstico Inicial

Los criterios que dirigieron el abordaje de campo fue diagnosticar la situación actual de la empresa utilizando como herramienta una lista de verificación Integrada en base a los requerimientos de las normas ISO 9001: 2008, ISO 1400:20041 y OHSAS 18001:2007 ; entrevistas personales a los trabajadores, análisis de información y datos.

Características de la lista de verificación integrada:

- Tiene una pestaña para obtener el diagnóstico inicial de cada norma por separado y al final permite obtener y diagnóstico integrado mediante la relación de las cláusulas aplicables de las tres normas.
- Permite valorar de la siguiente manera:

**TABLA 3.1 CRITERIO DE CALIFICACIÓN LISTA DE VERIFICACIÓN INTEGRADA**

Puntuación	
Cumple	1
No Cumple	0
No Aplica	N/A

Fuente: La Autora. Puntuación Lista de Verificación Integrada, Abril 2103

- Presenta la información de cláusula, tema, matriz de suficiencia documental, área donde se obtuvo la información y evidencia objetiva para identificar el grado de cumplimiento de las normas.

**TABLA 3.2 ENCABEZADO DE LISTA DE VERIFICACIÓN INTEGRADA**

CLÁUSULA/ T E M A	DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	AREA	EVIDENCIA
----------------------	-----------	---------------	----------	------	-----------

Fuente: La Autora. Encabezado Lista de Verificación Integrada, Abril 2103

**3.2.2 Fase II: Identificación de los procesos clave del Sistema de Gestión Integrado, Identificación de aspectos y evaluación de impactos  
Identificación de peligros y evaluación de riesgos.**

Para la identificación de los proceso clave de la organización que formarán parte del sistema de gestión integrado se tomó como referencia en enfoque basado en procesos descrito en la Norma ISO 9001:2008, estructura de macro procesos y diagrama SIPOC.

Para la identificación de aspectos y evaluación de impactos en condiciones normales y anormales, se utilizó como herramienta la Matriz de Leopold, y para situaciones de emergencia ( Riesgos Ambientales) se utilizó una herramienta ( Matriz) propuesta por la autora siguiendo los requisitos de la normas internacional ISO 14004:2004 Sistemas de gestión ambiental – Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo y bibliografía aplicable.

Para la identificación de peligros y evaluación de riesgos se utilizó como herramienta la cualificación o estimación cualitativa del riesgo - METODO TRIPLE CRITERIO – PGV, la misma que permite tener una evaluación cualitativa de los riesgos en actividades rutinarias y no rutinarias (emergencia), de acuerdo la actividades específicas de la compañía, tomando en cuenta probabilidad de ocurrencia, gravedad del daño, vulnerabilidad, estimación del riesgo, factores de riesgo: físicos, mecánicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales y factores de riesgo de accidentes mayores (incendio, explosión, derrame de sustancias)

### **3.2.3 Fase III: Determinación de la Política Integrada, Alcance y Planificación de los sistemas en forma integrada.**

Para la determinación de la política integrada y el alcance se presentó una propuesta de política integrada tomando en cuenta los requisitos de las normas internacionales: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Para la planificación de los sistemas en forma integrada se tomó como referencia los resultados de la fase I y plan del sistema de gestión integrado basado en procesos – ciclo PDCA.

### **3.2.4 Fase IV: Determinar los procedimientos que deben documentarse para cubrir los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.**

Para la determinación de los procedimientos del sistema de gestión integral que deben documentarse, se utilizó como herramienta una matriz de suficiencia documental que se realizó en base a los requisitos de las normas: ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, ver anexo I.

### **3.2.5 Fase V: Diseñar la estructura del Manual Integrado de Gestión**

Para diseñar la estructura del manual integrado de gestión se basó en la norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.2.

### **3.2.6 Fase VI: Propuesta de guía metodológica para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional**

Se elaboró la propuesta en base a la información recolectada durante la investigación.

## CAPÍTULO IV

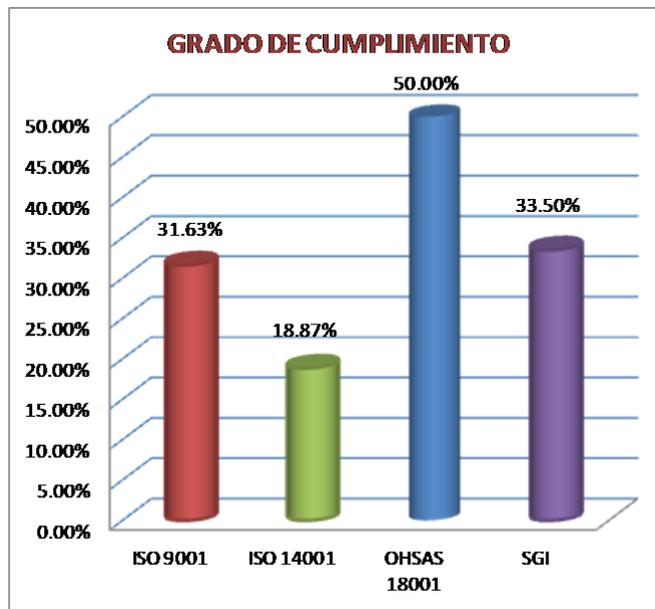
### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 FASE I: DIAGNÓSTICO INICIAL

Los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de Productos Avon Ecuador S.A, en base a los requerimientos de las normas ISO 9001: 2008, ISO 1400:20041 y OHSAS 18001:2007, se muestran en el Anexo V, la estructura de la lista de verificación permite tener información del diagnóstico independiente de cada norma: ISO 9001: 2008, ver anexo II, ISO 14001: 2004, ver anexo III y OHSAS 18001:2007, ver anexo IV.

Los resultados generales sobre el cumplimiento son: 31.63% en ISO 9001, 18.87% en ISO 14001 y 50% en OHSAS 18001, Integrado 33.50%, ver gráfico 4.1.

**GRÁFICO 4.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SGI**



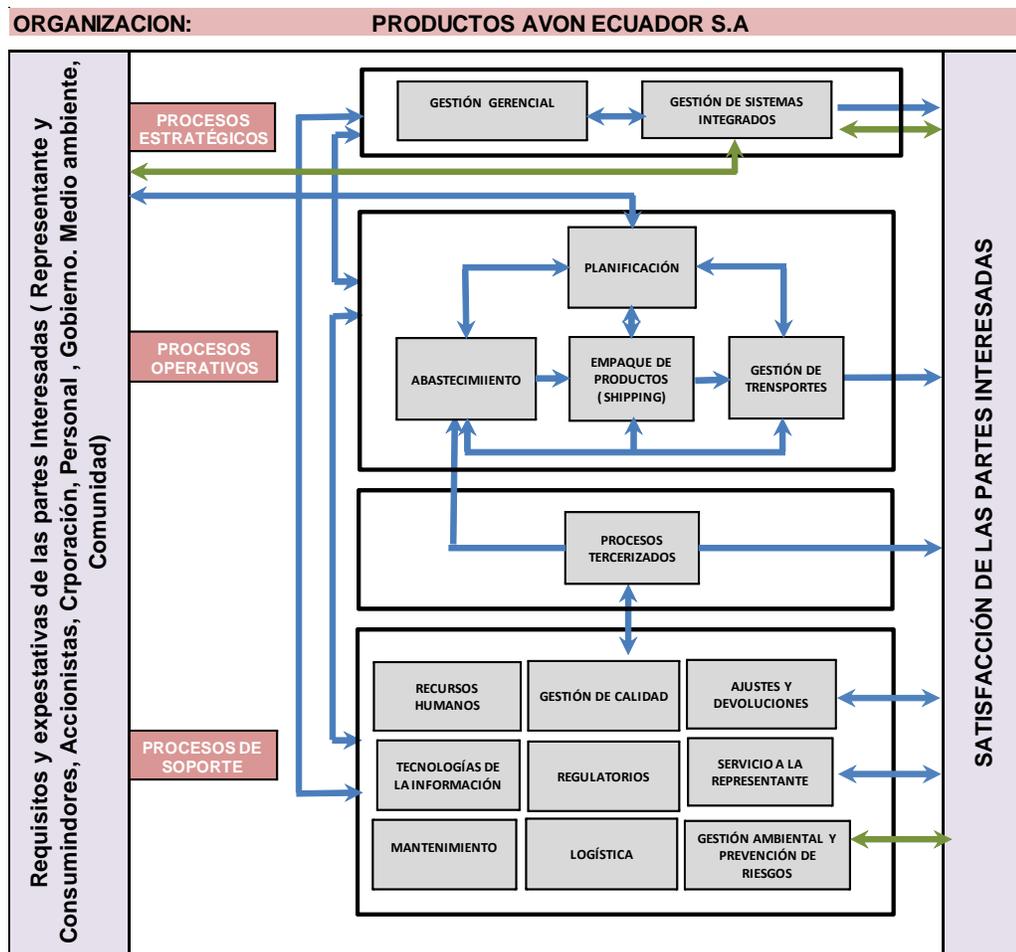
Fuente: La Autora. Resumen Fase I: Diagnóstico, Julio 2013

**4.2 FASE II: IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS CLAVE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO, IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS, IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIEGOS.**

**4.2.1 Identificación de los procesos clave del Sistema de Gestión Integrado y sus Interrelaciones.**

Se ha definido una propuesta de los procesos necesarios para asegurar la funcionalidad del Sistema de Gestión Integrado Q&EHS frente a la operación en Productos Avon Ecuador S.A. Se han establecido los siguientes macro procesos y responsables:

**GRÁFICO 4.2 MAPA E PROCESOS PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A**



Fuente: La Autora, Mapa de Procesos Productos Avon Ecuador S.A, Agosto, 2013

**TABLA 4.1 MACROPROCESOS Y RESPONSABLES DE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A**

<b>Nivel</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
Estratégico	Gestión Gerencial	Gerente Supply Chain
	Gestión SGI	Representante de la Dirección / Líder de Calidad /Líder EHS
Operativo	Planeación	SC Branch Head
	Abastecimiento	Coordinación de Planeación
	Empaque ( Shipping)	Líder Shipping /Leader Sr. SLB
	Gestión de Transportes	Supervisor de Transportes
Soporte	Recursos Humanos	Generalista de RRHH
	Mantenimiento	Líder de mantenimiento
	Gestión SGI	Representante de la Dirección / Líder de Calidad /Líder EHS
	Logística	Coordinador de Logística
	Regulatorios	Directora Técnica
	Ajustes y devoluciones	Líder Ajustes
	Gestión ambiental y Prevención de Riesgos	Líder EHS
	Servicio a la representante	Analista de Rep. Service

Fuente: **La Autora, Macro procesos y responsables Productos Avon Ecuador S.A, Agosto, 2013**

Se propone un modelo para visualizar la interacción de los procesos de Productos Avon Ecuador, mediante diagrama SIPOC, ver anexo VI , a través de esta vinculación de estructuras SIPOC de un extremo a otro dentro de la empresa, se podrá identificar la interacción que tiene los procesos de toda la organización, ya que podemos visualizar como el resultado de un proceso se convierte en la entrada de otro, y así sucesivamente, de tal manera que, al final podemos visualizar a toda la organización como un conjunto de procesos interrelacionados (enfoque basado en sistemas)

También se ha propuesto el formato para realizar seguimiento de indicadores de cada uno de los procesos, ver anexo VII, y de esta manera realizar seguimiento, medición y análisis para mejorar su desempeño continuamente.

#### 4.2.2 Identificación de aspectos y evaluación de impactos

La identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales se realizó en situaciones normales, anormales y de emergencia como se detalla a continuación:

##### 4.2.2.1 Identificación de aspectos y evaluación de impactos en situaciones normales y anormales

Para la identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales se utilizó método de matriz (Matriz de Leopold), la cual se basa en una relación de causalidad entre actividades y factores ambientales. La metodología se muestra en el anexo VII.

Los aspectos ambientales identificados en las actividades, productos y servicios de Productos Avon Ecuador S.A, en condiciones normales (comercialización, almacenamiento y distribución), anormales (limpieza y mantenimiento de instalaciones), se muestra en el anexo VIII, y están resumidos en la siguiente tabla:

**TABLA 4.2 ASPECTOS-IMPACTOS AMBIENTALES EN SITUACIONES NORMALES Y ANORMALES**

CATEGORIZACIÓN DE IMPACTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Benéficos	1	1.22%
Poco Significativos (8-15 puntos)	72	87.80%
Significativos (15-23 puntos)	9	10.98%
Altamente Significativo ( > 24 Puntos)	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: La Autora, Resumen Categorización de Impactos Productos Avon Ecuador S.A, 2013

Los aspectos ambientales que causan impactos significativos dentro de las actividades llevadas a cabo en la empresa en fase de construcción, operación y abandono; corresponden al 10.98% del total de impactos identificados y deben tener mayor prioridad al momento de aplicar medidas de prevención, mitigación, control y son:

En condiciones normales de comercialización almacenamiento y distribución:

1. Generación de residuos (cartón, madera, plástico)
2. Consumo de insumos (papel)
3. Consumo de energía

En condiciones anormales de mantenimiento y Limpieza.

1. Consumo de agua
2. Generación de efluentes
3. Generación de residuos

#### **4.2.2.2 Identificación de aspectos y evaluación de impactos en Situaciones de Emergencia (Riesgos Ambientales)**

Para la identificación de aspectos y evaluación de impactos en situaciones de emergencia (Riesgos Ambientales) se utilizó una matriz que relaciona: probabilidad de ocurrencia, control de la emergencia y gravedad potencial, la metodología se muestra en el anexo IX.

Los resultados de la evaluación de aspectos e impactos significativos de Producto Avon Ecuador S.A en situaciones de emergencia, ver anexo X, están resumidos en la siguiente tabla:

**TABLA 4.3 ASPECTOS-IMPACTOS AMBIENTALES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.**

CATEGORIZACIÓN DE IMPACTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE %	RIESGOS AMBIENTALES
Poco Significativos ≤ a la mediana	16	67%	Explosión Derrames de productos y/o sustancias peligrosas
Significativos > a la mediana	8	33%	Incendio Sismo Erupción Volcánica
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	

Fuente: La Autora, Resumen Categorización de Impactos Productos Avon Ecuador S.A, 2013

Todas las áreas que compone Productos Avon Ecuador S.A presentan alto riesgo externo de enfrentar las consecuencias de un sismo por estar sobre una zona altamente sísmica y en el caso de Amaguaña presenta riesgo de erupción volcánica por presencia del volcán Cotopaxi. En cuanto a riesgos internos presenta riesgo de incendio, es necesario mantener todos los controles necesarios para prevenir que ocurra, Para los tres impactos significativos es importante mantener un plan de emergencia bien estructurado para actuar en caso de que ocurran, los riesgos ambientales, donde se considere la restauración de las instalaciones internas y si fuera necesario de estructuras aledañas posterior a un análisis de daños.

#### **4.2.3 Identificación de peligros y evaluación de riesgos**

La identificación de peligros y evaluación de riesgos, se realizó por método de matriz (Método Triple Criterio), de acuerdo a la siguiente tabla:

**TABLA 4.4 MATRIZ TRIPLE CRITERIO**

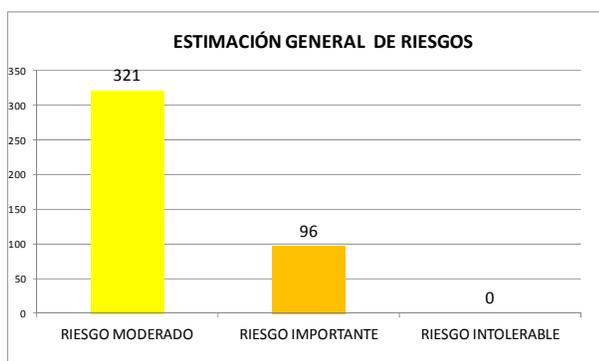
CUALIFICACIÓN O ESTIMACIÓN CUALITATIVA DEL RIESGO - METODO TRIPLE CRITERIO - PGV											
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA			GRAVEDAD DEL DAÑO			VULNERABILIDAD			ESTIMACION DEL RIESGO		
BAJA	MEDIA	ALTA	LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO	MEDIANA GESTIÓN (acciones puntuales, aisladas)	INCIPIENTE GESTIÓN (protección personal)	NINGUNA GESTIÓN	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE
1	2	3	1	2	3	1	2	3	4 Y 3	6 Y 5	9, 8 Y 7

Fuente: Sitio Web <http://www.lacamara.org/website/images/Seminarios/Material/Diciembre/m-matriz-riesgo-02.pdf>, 2010

Para cualificar el riesgo se tomará en cuenta criterios inherentes a su materialización en forma de accidente de trabajo, enfermedad profesional o repercusiones en la salud mental, la estimación se realizó mediante una suma del puntaje de 1 a 3 de cada parámetro establecerá un total, este dato es primordial para determinar prioridad en la gestión.

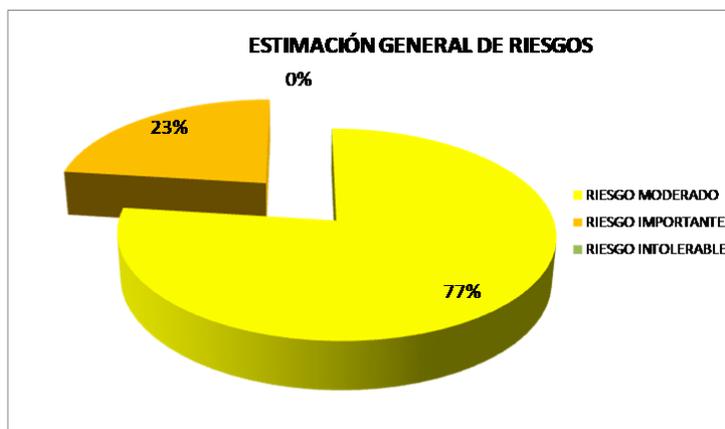
Los resultados de la cualificación y estimación del riesgo, se pueden observar en el anexo XI, están resumidos en los gráficos: 4.3 y 4.4.

**GRÁFICO 4.3 ESTIMACIÓN GENERAL DE RIESGOS**



Fuente: La Autora, Estimación general de riesgos, Productos Avon Ecuador S.A, 2013

**GRÁFICO 4.4 ESTIMACIÓN GENERAL DE RIESGOS %**



Fuente: La Autora, Estimación general de riesgos, Productos Avon Ecuador S.A, 2013

Se puede observar que el mayor porcentaje 77% corresponden a riesgos moderados, el 23% riesgos importantes, sin existir riesgos intolerables para los trabajadores de Productos Avon Ecuador S.A.

Después del análisis se observa que los mayores peligros a los que están expuestos los trabajadores de Productos Avon Ecuador S.A, son: mecánicos, psicosociales, físicos y ergonómicos como se puede observar en la tabla 4.5, por lo que se requiere dar prioridad de gestión preventiva a los mismos.

**TABLA 4.5 ESTIMACIÓN DE RIESGOS PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A**

RIESGO	CUALIFICACIÓN /ESTIMACIÓN DEL RIESGO			
	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE	TOTAL
FÍSICOS	56	9	0	65
MECÁNICOS	101	38	0	139
QUÍMICOS	8	0	0	8
BIOLÓGICOS	13	0	0	13
ERGONÓMICOS	50	8	0	58
PSICOSOCIALES	88	20	0	108
ACCIDENTES	1	25	0	26
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>417</b>

Fuente: La Autora, Resumen de estimación de riesgo, por tipo de riesgo, 2013

La gestión de la prevención de riesgos laborales es una tarea compleja que requiere una adecuada formación y disponer de los medios documentales necesarios, debe ser siempre llevada a cabo por la propia dirección de la empresa en todos sus niveles jerárquicos con el fin de mejorar la gestión preventiva logrando un entorno de trabajo más seguro.

Los factores de riesgo priorizados deben ser gestionados en la fuente, medio de transmisión, trabajador y gestión complementaria, según aplique, la gestión preventiva de Productos Avon Ecuador S.A, se puede observar en el anexo XII.

### **4.3 FASE III: DETERMINACIÓN DE LA POLÍTICA INTEGRADA, ALCANCE Y PLANIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS EN FORMA INTEGRADA.**

#### **4.3.1 Política de Sistema de Gestión Integrado**

La política de gestión integrada propuesta para Productos Avon Ecuador S.A es:

Avon, como compañía líder en el rubro cosmético, vela no sólo por el bienestar integral de la mujer, sino que además tiene un compromiso con la comunidad en la que opera, desarrollando acciones de responsabilidad social empresarial, bajo estrictos códigos de ética, procurando ser un aporte a la sociedad.

Productos Avon Ecuador S.A realizamos actividades de comercialización, almacenamiento y distribución de productos cosméticos y no cosméticos, contemplamos integrar la política de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional como parte de nuestra Misión, Visión, Principios y Valores con los siguientes compromisos:

- Mejorar continuamente los sistemas de gestión de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional.
- Atender los requisitos legales, corporativos de los accionistas y otros requisitos aplicables;
- Lograr atender las necesidades de las representantes y consumidores;
- Establecer y revisar los objetivos de calidad, ambientales y de S&SO

- Mantener a nuestros empleados y proveedores capacitados, comprometidos y motivados;
- Mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable, actuando en la prevención de daños y en todos aquellos temas relacionados a la salud y seguridad, garantizando la integridad de nuestros empleados, contratistas y visitantes;
- Minimizar los impactos ambientales provenientes de las operaciones, previniendo la contaminación y utilizando tecnologías que promocionen la utilización racional de los recursos naturales;
- Ser una empresa reconocida como socialmente responsable.

**TABLA 4.6 OBJETIVOS DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

CONCEPTO	OBJETIVO	META
Calidad de Shipping (Empaque)	Disminuir los errores en el surtido de órdenes	Lograr un índice de unidades por error de 1 error por $\geq 3150$ órdenes hasta finales del 2013.
Calidad de Productos de CM	Disminuir el # de Rechazos de Productos de CM	Lograr un # de rechazos de CM < 5000 ppm hasta Diciembre de 2013
Servicio a la representante	Mejorar el nivel de servicio a la consejera	Lograr un Order Fille Rate $\geq 80\%$ al cierre de Diciembre de 2013
Optimización de Costos	Mejorar el costo por orden	Asegurar un costo por orden de menor USD 5.00 al cierre de Diciembre 2013
Nivel de Inventario	Mantener niveles de inventario de acuerdo a las políticas de la compañía.	Lograr un nivel de inventario a diciembre de 2013 de 100 días.
Generación de Residuos	Reducción del nivel de residuos generados	Reducir el nivel de residuos generados con respecto a 2012, generando como máximo 390 Kg/1.000 OP al cierre del Diciembre 2013
Eficiencia de Reciclaje	Aumentar el nivel de	Aumentar el nivel de reciclaje de residuos

	reciclaje generado	generados con respecto 2012 obteniendo un target $\geq 92\%$ .
Gestión de Agua	Reducción del consumo de agua	Disminuir el consumo de agua el consumo de agua del año 2012, consumiendo como máximo 1.90 m <sup>3</sup> /1.000 O.P.
Eficiencia Energética	Reducción del consumo eléctrico y de gas	Disminuir los consumos de energía con respecto a 2012, logrando un consumo $\leq 330$ KW/1.000 O.P.
Accidentes	Reducción del Índice de Accidentabilidad	Lograr un índice de 0.5 accidentes por cada 200.000 horas trabajadas en el año 2013.

Fuente: La Autora, Propuesta de Objetivos del Sistema Integrado, 2013

#### **4.3.2 Alcance**

El alcance del sistema de gestión integrado Q&EHS cubre el conjunto de las operaciones de abastecimiento, empaque, despacho y distribución de pedidos de productos cosméticos y no cosméticos, desarrolladas en las instalaciones de Productos Avon Ecuador S.A., ubicadas en el sector de Cumbayá Av. Chimborazo 705 y Pampite Centro de Negocios la Esquina (edificio administrativo) y sector de Sangolquí, Km 3 1/2 vía a Amaguaña (centro de distribución), para los temas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.

El sistema de gestión integrado Q&EHS de Avon se ha definido conforme a lo establecido en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, integrando estratégicamente los componentes ambientales, de seguridad y salud ocupacional al esquema de calidad enfocado al cliente

#### **4.3.3 Exclusiones**

Se excluye el siguiente requisito de la Norma ISO 9001:2008:

Requisito	Justificación
7.3 Diseño y Desarrollo	El diseño y desarrollo de los productos se realiza en casa Matriz Avon Products Inc. (USA), por lo cual no aplica actividades de planificación, control, revisión, verificación y validación de diseño en Productos Avon Ecuador S.A.

#### 4.3.4 Planificación del Sistema de Gestión Integrado

La planificación se realizó tomando como referencia el plan del sistema de gestión integrado basado en procesos – ciclo PDCA, como se puede observar en el gráfico 5.1 y tabla 5.2.

#### 4.4 FASE IV: DETERMINAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE DEBEN DOCUMENTARSE PARA CUBRIR LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007.

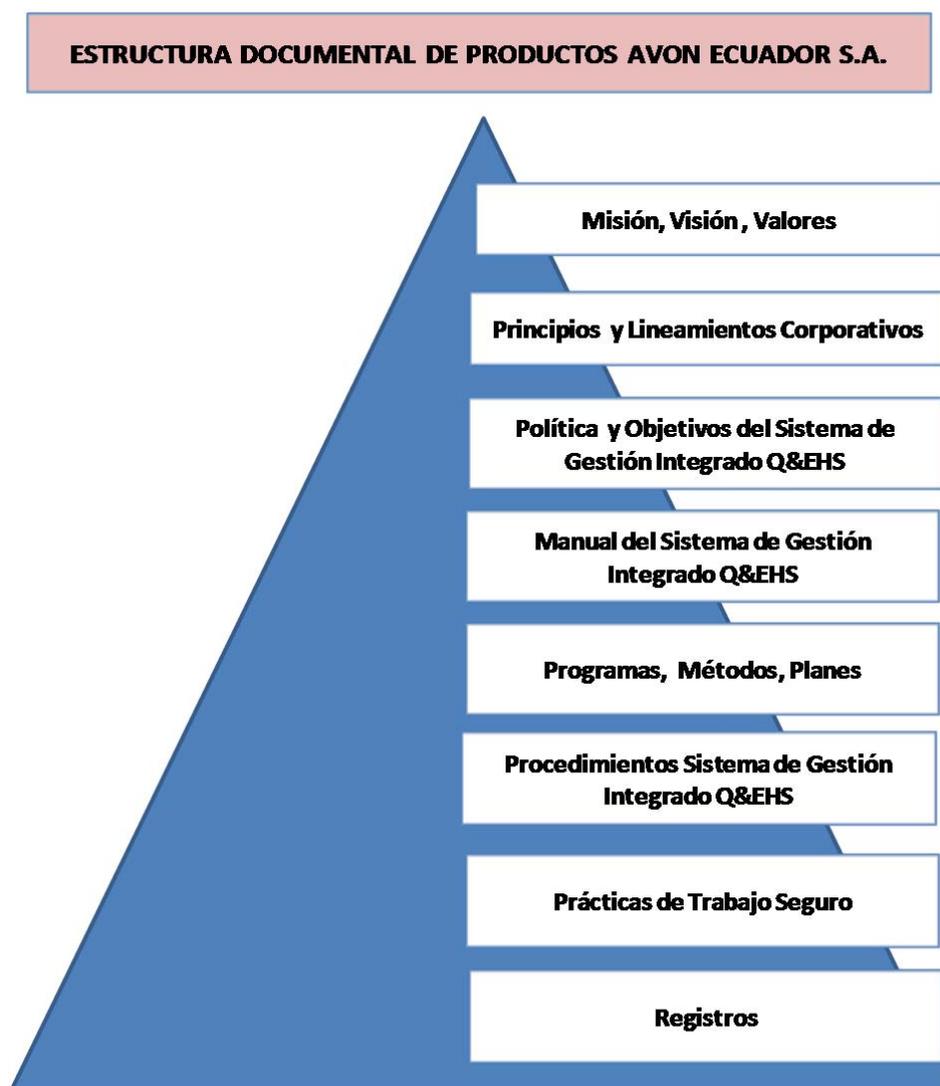
La determinación de los procedimientos que deben documentarse se realizó en base a la matriz de suficiencia documental basado los requisitos de las Normas ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, ver anexo I, los mismos que deben ser incluidos en el sistema de gestión documental en la fase de implementación, y son los siguientes:

- Procedimiento de control de documentos
- Procedimientos de control de registros
- Procedimientos de auditoría internas
- Procedimiento de tratamiento de producto no conforme y no conformidades ambientales y de S&SO.
- Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Procedimiento de control operacional ambiental, de seguridad y salud ocupacional
- Procedimientos de los procesos necesarios por Productos Avon Ecuador S.A para asegurar la eficaz planificación, operación y control de procesos

relacionados con el cliente, impactos significativos y gestión de riesgos de S&SO.

Adicional se ha propuesto un esquema de estructura documental que para el tipo de compañía y procesos que realiza Productos Avon Ecuador así:

**GRÁFICO 4.5 PROPUESTA DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL PARA PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A**



Fuente: La Autora, Propuesta de estructura Documental, 2013

#### **4.5 FASE V: DISEÑAR LA ESTRUCTURA DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN**

Para diseñar la estructura del manual integrado de gestión se tomó como referencia la Norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.2, ver anexo XIII.

#### **4.6 FASE VI: ELABORAR LA PROPUESTA DE GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Se elaboró la propuesta en base a la información recolectada durante la investigación y se describe en el CAPÍTULO V, PROPUESTA

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA

La presente propuesta de guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional para Productos Avon Ecuador S.A, se basa en la información recolectada en toda la investigación, especialmente en la fase I: Diagnóstico, cuyos resultados se muestran a continuación:

**TABLA 5.1 GRADO DE CUMPLIMIENTO GENERAL DEL SGI**

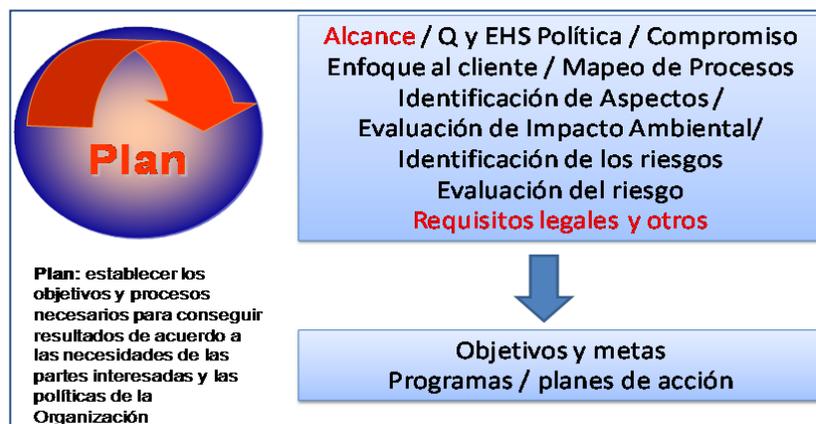
NORMAS	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
% CUMPLIMIENTO	31.63%	18.87%	50.00%	33.50%

Fuente: La Autora. Resumen Fase I: Diagnóstico, Julio 2013

En base a estos resultados se definirá cada uno de los requerimientos que la compañía necesita implementar para alcanzar el cumplimiento integrado de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 y el enfoque del sistema de gestión basado en procesos Ciclo PDCA.

#### 5.1 PLAN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

**GRÁFICO 5.1 PLAN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**



Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012

**TABLA 5.2 PLAN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO, REQUISITOS RELACIONADOS**

Planificar (Plan)	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
General Requisites( Procesos / alcance/ alcance)	4.1	4.1	4.1
Política / Copromiso	5.1; 5.3	4.2	4.2
Enfoque al Cliente/ Aspectos ambientales/ Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos	5.2; 7.2.1; 8.2.1	4.3.1	4.3.1
Requisitos Legales y otros Requisitos	5.2; 7.2.1	4.3.2	4.3.2
Objetivos, Metas y Programas	5.4.1; 5.4.2	4.3.3	4.3.3

Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012

### 5.1.1 Requisitos Generales

**CUADRO 5.1 DIAGNÓSTICO REQUISITOS GENERALES**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
4.1 4.1 4.1	PROCESOS Alcance Alcance	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

4.1 PROCESO / ALCANCE / ALCANCE

A bar chart with a vertical axis from 0.00% to 100.00% in 20.00% increments. The horizontal axis lists four categories: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, and SGI. Each category has a bar representing 0.00% compliance.

Fuente: La Autora. Diagnóstico Requisitos Generales, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. Realizar el levantamiento de los procesos necesarios para el sistema de gestión integrado y sus interacciones, incluyendo procesos externos que afecten la conformidad del producto, para el caso de Productos Avon Ecuador S.A debe asegurarse de controlar los procesos de maquila Contract Manufacturing como se muestra en la propuesta de mapa de procesos de la presente investigación y el grado de control debe ser definido dentro del sistema de gestión integral, asegurando:

- Los criterios y métodos para asegurar su control
- La disponibilidad de recursos para asegurar la operación y seguimiento
- El seguimiento, medición y análisis
- Implementar acciones para alcanzar los resultados de la planificación y mejora continua.

b. Definir y documentar el alcance del sistema de gestión de calidad y sus exclusiones, para este caso, se debe excluir la cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo, ya que todo el diseño y desarrollo de los productos que comercializa Productos Avon Ecuador S.A, se realiza en casa matriz Avon Products Inc. (USA), por lo cual no aplica actividades de planificación, control, revisión, verificación y validación de diseño en Productos Avon Ecuador S.A. Definir y documentar el alcance del sistema de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, según la propuesta establecida en la presente investigación.

### 5.1.2 Política y Compromiso

**CUADRO 5.2 DIAGNÓSTICO POLÍTICA Y COMPROMISO**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
5.1 4.2 / 4.4.1 4.2 / 4.4.1	Responsabilidad de la dirección Política Ambiental / Recursos Política de S&SO / Recursos	20.00%	18.18%	75.00%	42.86%
<p>5.1/ 4.2/ 4.4.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION/POLITICA AMBIENTAL/POLITICA S&amp;SO/RECURSOS</p>					
5.3 4.2 4.2	Política de Calidad Política Ambiental Política de S&SO	0.00%	0.00%	77.78%	30.43%
<p>5.3/4.2 POLITICA CALIDAD/AMBIENTAL/S&amp;SO</p>					

Fuente: La Autora. Diagnóstico Política/ Compromiso, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. La alta dirección de la empresa debe manifestar su compromiso con el sistema de gestión integrado de la siguiente manera:
- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos de las representantes y consumidores buscando incrementar su fidelidad.
  - Estableciendo la política integrada y documentarla, objetivos, metas y programas para asegurar el control y cumplimiento.
  - Realizando las revisiones del sistema de gestión integrado de manera periódica
  - Asegurar la disponibilidad de recursos e información y designar funciones, responsabilidades y autoridad
  - Designar uno o varios representantes de la dirección para asegurar que el sistema de gestión integrado cumpla los requisitos de las normas internacionales y mantener informado a la alta dirección sobre el desempeño del sistema y recomendaciones de mejora, La identidad de la persona asignada debe estar a disposición de todas las personas que trabajan en nombre de la organización.
  - Garantizar el cumplimiento de requisitos legales y corporativos relacionados con la seguridad y salud ocupacional, la protección del medio ambiente, la calidad del producto y/o servicio.
- b. La alta dirección debe establecer y documentar la política integrada de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional de acuerdo a los requisitos, de las normas internacionales, como indica la propuesta de la presente investigación y debe ser revisada para asegurar su continua adecuación.

**5.1.3 Enfoque al Cliente/ Satisfacción del Cliente /Requisitos del Producto Aspectos Ambientales / Identificación de Peligros, evaluación y control de Riesgos/ Requisitos Legales y Otros Requisitos Aplicables**

**CUADRO 5.3 DIAGNÓSTICO PUNTO 5.1.3**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI	
5.2 4.3.1/4.3.2/4.6 4.3.1/4.3.2/4.6	Enfoque al cliente Aspectos /Legal/Revisiones por la dirección Identificación /Legal/Revisiones por la dirección	50.00%	14.29%	83.33%	50.00%	<p>5.2/4.3.1/4.3.2/4.6 ENFOQUE AL CLIENTE/ASPECTO LEGAL/REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p>
8.2.1	Satisfacción del cliente	0.00%	NO APLICA	NO APLICA	0.00%	<p>8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>
7.2.1 4.3.1/4.3.2 /4.4.6 4.3.1/4.3.2 /4.4.6	Determinación de los requisitos relacionados con el producto Aspectos /Legal/Control Operacional Peligros/Legal/Control Operacional	100.00%	42.86%	44.44%	47.06%	<p>7.2.1/4.3.1/4.3.2/4.4.6 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO/ASPECTO LEGAL/REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN</p>

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.1.3, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. Implementar un método de medición de satisfacción de las representantes y consumidores como: encuestas de satisfacción de los productos-servicios y generar planes de acción con estos resultados; reforzar el seguimiento y cierre de quejas y reclamos para asegurar que se cumple con los requisitos y expectativas de los clientes.
- b. El procedimiento de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales debe abarcar todas las actividades, productos y servicios que se

encuentren definidos dentro del alcance del sistema de gestión, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, productos y servicios nuevos o modificados en condiciones normales, anormales y de emergencia, como se muestra en la presente investigación.

#### 5.1.4 Objetivos, Metas y Programas / Planificación del SIG

**CUADRO 5.4 DIAGNÓSTICO OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS / PLANIFICACIÓN DEL SIG**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
5.4.1 4.3.3 4.3.3	Objetivos de Calidad Objetivos , metas y programas Objetivos y Programas	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5.4.2 4.3.3 4.3.3	Planificación del SGC Objetivos , metas y programas Objetivos y Programas	0.00%	100.00%	100.00%	66.67%

**5.4.1/4.3.3 OBJETIVOS CALIDAD/OBJETIVOS METAS Y PROGRAMAS**

Norma	Compliance
ISO 9001	100.00%
ISO 14001	100.00%
OHSAS 18001	100.00%
SGI	100.00%

**5.4.2/4.3.3 PLANIFICACION SGC/OBJETIVOS METAS Y PROGRAMAS**

Norma	Compliance
ISO 9001	0.00%
ISO 14001	100.00%
OHSAS 18001	100.00%
SGI	66.67%

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.1.4, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. La organización tiene objetivos de calidad, ambientales y de S&SO, medibles, pero debe asegurarse de que sea coherente con la política integrada una vez esté definida
- b. Se debe realizar un plan de implementación del sistema de gestión integrado de acuerdo a la propuesta presentada en la presente investigación.

## 5.2 REALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

GRÁFICO 5.2 REALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



**Do:** Implementar los procesos y operar el sistema de gestión ;

Recursos , **funciones, responsabilidad y autoridad**  
 Competencia, formación y sensibilización  
 Comunicación, Participación y Consulta  
 Documentación y Control de Documentos  
 Control / Producto Operacional Realización  
 Preparación y Respuesta a Emergencias /  
 Control del producto no conforme

Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012

TABLA 5.3 PLAN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO, REQUISITOS RELACIONADOS

Hacer (Do)	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad	5.5.1; 5.5.2; 6.1; 6.3	4.4.1	4.4.1
Competencia, Formación y Toma de conciencia	6.2.1; 6.2.2	4.4.2	4.4.2
Communication, Participation and Consulta	5.5.3; 7.2.3	4.4.3	4.4.3
Documentación y Control de documentos	4.2.1; 4.2.2; 4.2.3	4.4.4; 4.4.5	4.4.4; 4.4.5
Control Operacional/ Realización del Producto	7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5	4.4.6	4.4.6
Preparación y Respuesta ante Emergencias/ Control de Producto No Conforme	8.3	4.4.7	4.4.7

Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012

## 5.2.1 Recursos/ Funciones/ Responsabilidad y Autoridad

**CUADRO 5.5 DIAGNÓSTICO RECURSOS/ FUNCIONES/ RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
5.5.1 4.1 / 4.4.1 4.1 / 4.4.1	Responsabilidad, autoridad y comunicación Alcance / Recursos Alcance / Recursos	100.00%	50.00%	50.00%	55.56%
<p>5.5.1/4.1/4.4.1 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN/ ALCANCE/ RECURSOS</p>					
5.5.2 4.4.1 4.4.1	Representante de la Dirección Recursos Recursos	0.00%	66.67%	66.67%	40.00%
<p>5.5.2/4.4.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN/ RECURSOS/ RECURSOS</p>					
6.1 4.4.1 4.4.1	Provisión de recursos Recursos Recursos	100.00%	66.67%	66.67%	71.43%
<p>6.1/4.4.1 PROVISIÓN DE RECURSOS/ RECURSOS/ RECURSOS</p>					
6.3 4.4.1 4.4.1	Infraestructura Recursos Recursos	100.00%	66.67%	66.67%	71.43%
<p>6.3/4.4.1 INFRAESTRUCTURA/ RECURSOS/ RECURSOS</p>					

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.2.1, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

Designar a uno o varios representantes de la dirección que se encargue(n) de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios y requisitos para el SGI, informar a la alta dirección sobre el desempeño de SGI y se asegure de que se promueve la toma de conciencia sobre los requisitos de cliente, prevención de la contaminación y prevención de riegos. Debe existir evidencia de esta designación.

## 5.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

**CUADRO 5.6 DIAGNÓSTICO COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
6.2	Personal				
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	100.00%	33.33%	100.00%	71.43%
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia				

**6.2/4.4.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA /COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA**

Norma	Porcentaje
ISO 9001	100.00%
ISO 14001	33.33%
OHSAS 18001	100.00%
SGI	71.43%

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.2.2, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

Implementar uno o varios procedimientos para que los empleados o las personas que trabajan en nombre de la empresa (proveedores y contratistas) tomen conciencia de:

- Política, procedimientos y requisitos del SGI
- Aspectos significativos, impactos reales o potenciales, relacionados a su trabajo( situación normal, anormal, emergencia)
- Funciones y responsabilidades en SGI
- Consecuencias potenciales de desviarse de procedimientos especificados

Se debe conservar registros de la concientización.

## 5.2.3 Comunicación, Participación y Consulta

**CUADRO 5.7 DIAGNÓSTICO COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
5.5.3	Comunicación interna				
4.4.3	Comunicación	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%
4.4.3	Comunicación Participación y Consulta				

**5.5.3/4.4.3 COMUNICACIÓN INTERNA/COMUNICACIÓN/PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

Norma	Porcentaje
ISO 9001	100.00%
ISO 14001	0.00%
OHSAS 18001	50.00%
SGI	50.00%

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
7.2.3 4.4.3 4.4.3	Comunicación con el cliente Comunicación Comunicación Participación y Consulta	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.2.3, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. Con respecto a sus aspectos e impactos significativos debe establecer , implementar y mantener uno o varios procedimientos para:
  - Comunicación interna en relación a aspectos e impactos significativos.
  - Recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.
  
- b. Decidir si comunica o no externamente información sobre aspectos de sus aspectos ambientales significativos y debe documentar esta decisión, si decide comunicar, debe implementar uno o varios métodos para comunicar externamente.
  
- c. Con respecto a los peligros identificados debe establecer , implementar y mantener uno o varios procedimientos para:
  - Comunicación interna
  - Comunicación con los contratistas y otros visitantes al lugar de trabajo
  - Recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas

## 5.2.4 Documentación y Control de Documentos

**CUADRO 5.8 DIAGNÓSTICO DOCUMENTACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS}**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI	
4.2.1 4.4.4 4.4.4	Requisitos de la documentación Documentos Documentos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	<p>4.2.1/4.4.4 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN / DOCUMENTOS</p>
4.2.2	Manual Integrado	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	<p>4.2.2 MANUAL INTEGRADO</p>
4.2.3 4.4.5 4.4.5	Control de los documentos Control de los documentos Control de los documentos	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	<p>4.2.3/4.4.5 CONTROL DE DOCUMENTOS/CONTROL DE DOCUMENTOS</p>

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.2.4, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. Incluir la documentación necesaria la cumplimiento de las documentación del Sistema Integrado, de acuerdo a la propuesta presentada en la matriz de suficiencia documental, ver anexo I , el mismo indica todos los documentos requeridos por las tres normas internacionales y son:
  - Declaraciones documentadas del alcance del SGI, la política integrada, objetivos, metas y programas del SGI
  - Descripción de los procesos, elementos principales del SGI y sus interacciones y la referencia a los documentos relacionados
  - Manual integrado, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008
  - Procedimientos documentados y registros requeridos por las tres normas internacionales.

- Procedimientos, incluido registros que la organización determine que son necesarios, para la eficaz planificación, operación y control de procesos relacionados con la satisfacción del cliente, gestión de riesgo de S&SO y aspectos ambientales significativos.
- b. Implementar y documentar uno o varios procedimientos para garantizar el control de documentos que contemple:
- Aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de su emisión;
  - Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente;
  - Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
  - Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso;
  - Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
  - Asegurarse que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de S&SO y se controla su distribución; y
  - Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso que se mantengan por cualquier razón.

## 5.2.5 Control Operacional / Realización del Producto

**CUADRO 5.9 DIAGNÓSTICO CONTROL OPERACIONAL, REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI	
7.2.1 4.3.1/4.3.2 /4.4.6 4.3.1/4.3.2 /4.4.6	Determinación de los requisitos relacionados con el producto <b>Aspectos /Legal/Control Operacional</b> <b>Peligros/Legal/Control Operacional</b>	100.00%	42.86%	44.44%	47.06%	<p>7.2.1/4.3.1/4.3.2/4.4.6 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO/ASPECTO LEGAL/REVISION DE LA DIRECCION</p>
7.2.2 4.3.1 / 4.4.6 4.3.1 / 4.4.6	Revisión de los requisitos relacionados con el producto <b>Aspectos/ control operacional</b> <b>Peligros/ control operacional</b>	100.00%	33.33%	37.50%	40.00%	<p>7.1/4.3.1/4.4.6 REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS PRODUCTO/ASPECTOS/PELIGROS/CONTROL OPERACIONAL</p>
7.2.3 4.4.3 4.4.3.1 / 4.4.3.2	Comunicación con el cliente <b>Comunicación</b> <b>Comunicación, Participación y consulta</b>	100.00%	0.00%	50.00%	50.00%	<p>7.2.3/4.4.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE/COMUNICACIÓN</p>
7.4 4.4.6 4.4.6	Proceso de compras <b>Control operacional</b> <b>Control operacional</b>	66.67%	66.67%	0.00%	36.36%	<p>7.4/4.4.6 PROCESO DE COMPRA/CONTROL OPERACIONAL</p>
7.5.1 4.4.6 4.4.6	Control de la Producción y de la prestación del servicio <b>Control operacional</b> <b>Control operacional</b>	100.00%	66.67%	0.00%	60.00%	<p>7.5.1/4.4.6 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO/CONTROL OPERACIONAL</p>

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI	
7.5.2 4.4.6 4.4.6	Validación de los procesos de producción y prestación del servicio Control operacional Control operacional	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	<p>7.5.2/4.4.6 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACION DEL SERVICIO / CONTROL OPERACIONAL</p>
7.5.3 4.4.6 4.4.6	Identificación y Trazabilidad Control operacional Control operacional	0.00%	66.67%	0.00%	22.22%	<p>7.5.3/4.4.6 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD/CONTROL OPERACIONAL</p>
7.5.4 4.4.6 4.4.6	Propiedad del cliente Control operacional Control operacional	NO APLICA	66.67%	0.00%	22.22%	<p>4.4.6 CONTROL OPERACIONAL/CONTROL OPERACIONAL</p>
7.5.5 4.4.6 4.4.6	Preservación del producto Control operacional Control operacional	100.00%	66.67%	0.00%	33.33%	<p>7.5.5/4.4.6 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO/CONTROL OPERACIONAL</p>

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.2.5, Septiembre 2013

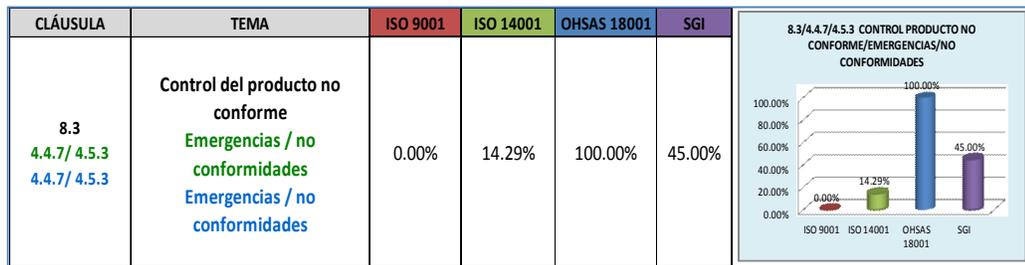
Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. Implementar un procedimiento para mantener la trazabilidad del producto durante toda la cadena de abastecimiento desde ingreso de materias primas (productos cosméticos y no cosméticos), proceso de empaque, distribución hasta la entrega a la representante.
- b. Establecer uno o varios procedimientos documentados de control operacional para controlar las situaciones en las que su ausencia pueda llevar a la desviación de políticas, metas y programas ambientales y de S&SO.
- c. Implementar controles operacionales relacionados con S&SO, aplicables a Productos Avon Ecuador y sus actividades, controles relacionados con compra de bienes, equipos y servicios, controles relacionados con contratistas

y visitante; y criterios de operación que causen desviaciones a la política y objetivos de S&SO.

### 5.2.6 Preparación y Respuesta ante Emergencias/ Control de Producto No Conforme

**CUADRO 5.10 DIAGNÓSTICO PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS/ CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**



Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.2.6, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. Implementar un procedimiento documentado para el control de producto no conforme, para asegurar la prevención del uso de productos que no cumplen con los requisitos especificados, donde estén definidos los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme y no conformidades, aplicable a la detección de productos no conformes en el almacenamiento, preparación de pedidos, chequeo y despacho. Se debe mantener registros de Productos NC y acciones correctivas y preventivas.
- b. Se debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para preparación y respuesta ante emergencias Ambientales, que asegure :
  - Identificar situaciones de potenciales de emergencias y accidentes potenciales que pueden tener impactos en el Ambiente;
  - Responder ante situaciones de emergencia reales y prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos al ambiente;

- Revisar periódicamente y modificar cuando sea necesario los procedimientos, en particular después de que ocurra una emergencia.

### 5.3 VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

**GRÁFICO 5.3 VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**



Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012.

**TABLA 5.4 VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Verificar (Check)	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Seguimiento y Medición	7.6; 8.1; 8.2.3; 8.2.4; 8.4	4.5.1; 4.5.2	4.5.1; 4.5.2
No Conformidad/ Acciones correctivas y Preventivas	8.5.2; 8.5.3	4.5.3	4.5.3
Control de Registros	4.2.4	4.5.4	4.5.4
Auditorías Internas	8.2.2	4.5.5	4.5.5

Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012

En el gráfico 5.4 se observa la relación entre acciones correctivas, preventivas y de mejora que van de la mano para lograr la mejora continua del rendimiento del sistema de gestión integrado

**GRÁFICO 5.4 RELACIÓN ENTRE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA**



Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012

### 5.3.1 Seguimiento y Medición

**CUADRO 5.11 DIAGNÓSTICO SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
7.6 4.5.1 4.5.1	Control de los equipos de seguimiento y de medición Seguimiento y Medición Seguimiento y Medición	100.00%	0.00%	100.00%	66.67%
8.1 4.5.1 4.5.1	Medición, análisis y mejora Seguimiento y Medición Seguimiento y Medición	100.00%	0.00%	100.00%	66.67%

**7.6/4.5.1 CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN/SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Standard	Percentage
ISO 9001	100.00%
ISO 14001	0.00%
OHSAS 18001	100.00%
SGI	66.67%

**8.1/4.5.1 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA/SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

Standard	Percentage
ISO 9001	100.00%
ISO 14001	0.00%
OHSAS 18001	100.00%
SGI	66.67%

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI	
8.2.3 4.5.1/4.5.2 4.5.1/4.5.2	Seguimiento y medición de los Procesos Seguimiento y Medición /cumplimiento legal Medición y Seguimiento del Desempeño / cumplimiento legal	100.00%	50.00%	100.00%	80.00%	<p>8.2.3/4.5.1/5.4.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS/SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO/CUMPLIMIENTO LEGAL</p>
8.2.4 4.5.1/4.5.2 4.5.1/4.5.2	Medición y seguimiento del producto Seguimiento y Medición /cumplimiento legal Medición y Seguimiento del Desempeño / cumplimiento legal	0.00%	50.00%	100.00%	60.00%	<p>8.2.4/4.5.1/4.5.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO/SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN/CUMPLIMIENTO LEGAL</p>
8.4 4.5.1 4.5.1	Análisis de los datos Seguimiento y Medición Medición y Seguimiento del Desempeño	80.00%	0.00%	100.00%	71.43%	<p>8.4/4.5.1 ANÁLISIS DE DATOS/SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN/SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO</p>

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.3.1, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. Mantener registros indicando la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación de producto al cliente, al verificar la orden de pedido vs los productos enviados a la representante.
- b. Implementar uno o varios procedimientos para realizar seguimiento y medición para regular las características de las operaciones que pueden causar impactos significativos al ambiente y asegurar la calibración y/o verificación de equipos de calibración y mantener registros asociados.

### 5.3.2 No Conformidad/ Acciones Correctivas y Acciones Preventivas

**CUADRO 5.12 DIAGNÓSTICO NO CONFORMIDAD/ ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI	
8.5.2 4.5.3 4.5.3.1/4.5.3.2	Acciones correctivas Acciones correctivas y preventivas Investigación de Incidentes Acciones correctivas y preventivas	0.00%	0.00%	100.00%	38.89%	<p>8.5.2/4.5.3/4.5.3.1/4.5.3.2 ACCION PREVENTIVA/ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS/INVESTIGACION DE INCIDENTES</p>
CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI	
8.5.3 4.5.3 4.5.3.1/4.5.3.2	Acción Preventiva Acciones correctivas y preventivas Investigación de Incidentes Acciones correctivas y preventivas	0.00%	0.00%	100.00%	38.89%	<p>8.5.2/4.5.3/4.5.3.1/4.5.3.2 ACCION PREVENTIVA/ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS/INVESTIGACION DE INCIDENTES</p>

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.3.2, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

Implementar un procedimiento documentado de acciones correctivas y preventivas para:

- Revisar las no conformidades incluyendo quejas de los clientes y acciones para mitigar los impactos ambientales
- Investigación de causa raíz
- Plan de acción para evitar que vuelva a ocurrir
- Registrar los resultados de acciones tomadas
- La revisión de eficacia de las acciones

### 5.3.3 Control de Registros

**CUADRO 5.13 DIAGNÓSTICO CONTROL DE REGISTROS**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI	
4.2.4 4.5.4 4.5.4	Control de los registros Control de los registros Control de los registros	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	<p>4.2.4 / 4.5.4 CONTROL DE REGISTROS/CONTROL DE REGISTROS</p>

Fuente: **La Autora. Diagnóstico punto 5.3.3, Septiembre 2013**

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

Establecer un procedimiento documentado para control de registros que asegure:

- La identificación, almacenamiento, protección
- La recuperación
- El tiempo de retención
- La disposición
- Que sean legibles, identificables y trazables

### 5.3.4 Auditoría Interna

**CUADRO 5.14 DIAGNÓSTICO AUDITORÍAS**

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
8.2.2 4.5.5 4.5.5	Auditoría Interna Auditoría Interna Auditoría Interna	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

8.2.2/4.5.5 AUDITORIA INTERNA/AUDITORIA INTERNA

Normativa	Cumplimiento
ISO 9001	0.00%
ISO 14001	0.00%
OHSAS 18001	0.00%
SGI	0.00%

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.3.4, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

- a. Planificar un programa de Auditorías
- b. Establecer un procedimiento documentado de auditorías internas
- c. Mantener registros de las auditorías y sus resultados.

## 5.4 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

GRÁFICO 5.5 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



Fuente: LATAM Q&EHS WORKSHOP AVON, Integrated Management System- Q&EHS ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007, Norberto Berton, April 2012

### 5.4.1 Revisión por la Dirección

CUADRO 5.15 DIAGNÓSTICO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CLÁUSULA	TEMA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
5.6 4.6 4.6	Revisión por la dirección Revisión por la dirección Revisión por la dirección	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

5.6/4.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN / REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fuente: La Autora. Diagnóstico punto 5.4.1, Septiembre 2013

Para lograr el cumplimiento de estos requisitos, Productos Avon S.A debe:

La alta dirección debe realizar revisiones periódicas del sistema de gestión integrado en intervalos planificados (Plan), y deben mantenerse registros de dichas revisiones. Debe asegurar que los elementos de entrada y resultados cumplan con los requisitos de las tres normas internacionales.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 CONCLUSIONES

Al finalizar la presente tesis y evaluando los objetivos planeados al inicio de la investigación, se concluye que:

- Se realizó el diagnóstico inicial en la industria multinacional cosmética “Productos Avon Ecuador S.A” en base a las tres normas, obteniendo un cumplimiento en la norma ISO 9001:2008 de 31.63%, ISO 14001:2004 18.87% y OSHAS 1800:2007 50%, lo que soporta un cumplimiento integrado de 33.50%.
- Se identificó los procesos clave del sistema de gestión integrado, generando el mapa de procesos donde se identifica los procesos estratégicos, operativos y de soporte; se presentó una propuesta para establecer sus interacciones por medio de diagrama SIPOC y gestión de indicadores,
- Se identificó los aspectos ambientales y evaluó los impactos ambientales de las actividades desarrollados en cada uno de los procesos productivos, utilizando la Matriz Leopold y Matriz de relación (probabilidad de ocurrencia, control de riesgo y gravedad potencial) definiendo que: los aspectos ambientales que causan impactos significativos corresponden al 10.98% del total de impactos identificados y son: en condiciones normales: generación de residuos, consumo de insumos y consumo de energía; en condiciones anormales: consumo de agua, generación de efluentes y generación de residuos; y en situaciones de emergencia: incendio, sismos y erupciones volcánicas
- Se identificó los peligros y evaluó los riesgos de las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos productivos, utilizando la matriz de de cualificación

o estimación de riesgo- Método Triple Criterio y se definió que el 77% corresponden a riesgos moderados, el 23% a riesgos importantes, sin existir riesgos intolerables. Después de análisis se determinó que los mayores peligros a los que están expuestos los trabajadores de Productos Avon Ecuador S.A son: mecánicos, psicosociales, físicos y ergonómicos por lo que se requiere dar prioridad de gestión preventiva como se muestra en el anexo XIII.

- Se estableció la política, alcance y planificación de los sistemas en forma integrada.
- Se determinó los procedimientos que deben ser documentados para cumplir los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 mediante la utilización una matriz de suficiencia documental, anexo I.
- Se diseñó una propuesta de manual integrado de gestión, en base a la norma ISO 9001:2008, ver anexo XIV, la misma que contempla: el alcance del sistema de gestión integrado y sus exclusiones, referencia de los procedimientos documentados y descripción de sus procesos e interacciones.
- La implementación de la propuesta de guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión en calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional será factible siempre que la alta dirección de Productos Avon Ecuador, ponga en práctica las recomendaciones detalladas en el capítulo V.

## 6.2 RECOMENDACIONES

Si la empresa decide implementar la presente debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Implementar el sistema de gestión en forma integrada por todas las ventajas existentes y para garantizar **la seguridad** de los trabajadores y el **cuidado del medio ambiente**, aumentando a la vez la **productividad y la calidad**
- Es necesario el apoyo y compromiso total de la alta dirección de la empresa para que el sistema de gestión integrado pueda implementarse, ya que esto permite establecer el compromiso y generación de cultura integrada en todos los niveles de la organización.
- Realizar el entrenamiento y formación de auditores internos de la compañía, previo a la implementación del sistema.
- Realizar un plan de capacitación previa a la implementación, empezando por los responsables de los procesos clave sobre levantamiento de procesos, seguimiento y controles para que se genere cultura del enfoque basado en procesos y luego continuar con los procesos estratégicos y de apoyo para generar la cultura en todos los niveles.
- Realizar un plan de capacitación durante la implementación, tomando en cuenta las necesidades de la organización, empleados y partes interesadas, contemplando los procesos relacionados con el sistema de gestión, satisfacción del cliente, prevención de la contaminación y riesgos asociados a Productos Avon Ecuador S.A
- Una vez implantado el sistema se deben realizar evaluaciones periódicas para medir la eficacia del mismo, incluyendo la evaluación de indicadores, grado de compromiso de la alta dirección y trabajadores, para tomar acciones correctivas oportunas y propuestas de mejora.

## GLOSARIO

Los conceptos que son terminología propia de la empresa y sus respectivas definiciones se muestran a continuación:

**Producto Cosmético.**-“Es toda sustancia o preparado destinado a ser puesto en contacto con las diversas partes superficiales del cuerpo humano (epidermis, sistemas piloso y capilar, uñas, labios y órganos genitales externos) o con los dientes y las mucosas bucales, con el fin exclusivo o principal de limpiarlos, perfumarlos, modificar su aspecto y/o corregir los olores corporales y/o protegerlos o mantenerlos en buen estado”.<sup>7</sup>

**Producto No Cosmético.**- “Categorías que comprenden Lencería, Moda, Accesorios, Hogar (Decoración, Juguetes, Artículos eléctricos, Menaje, Textil, etc.), Joyas y Bienestar”.<sup>8</sup>

**Q&EHS.**- “Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad (Quality & Environmet, Health Safety).”<sup>8</sup>

**Representante.**-“Consultora o vendedora de la industria cosmética Productos Avon Ecuador S.A. responsable de la venta directa”.<sup>8</sup>

**SGL.**-“Sistema de Gestión Integrado Q&EHS”<sup>8</sup>

**Venta Directa.**-“Venta en contacto directo con el Cliente”<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> La Decisión 516 regula la comercialización de productos cosméticos en el Ecuador y la Región Andina. La Decisión 516 fue Publicada en la Gaceta Oficial 771 de la Comunidad Andina el 14/03/2004

<sup>8</sup> Lineamiento Interno Avon.

## BIBLIOGRAFÍA

- CASTANO Rafael, “Metodología de la Investigación Científica”, Ecuador, 2009, p 8-23.
- Guía de Evaluación de Riesgos Ambientales, © Ministerio del Ambiente – MINAM, 2009.
- NORMA ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- NORMA ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- NORMA ISO 14001:2004 - Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con Orientación para el uso.
- Norma ISO 14004:2004 Sistemas de gestión ambiental – Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo
- NORMA OHSAS 18001:2007– Occupational health and safety management systems – Requirements.
- Norma OHSAS 18002:2008, Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, Directrices para Implementación de OHSAS 18001:2007.
- UNIVERDSIDAD DE MÁLAGA “ Procedimientos de Investigación y Evaluación de Aspectos Ambientales, Código PUMA 09, Revisión 01

## LINKOGRAFÍA

- Sitio Web: [http://www.avon.com.ec/PRSuite/aboutus\\_landing.page](http://www.avon.com.ec/PRSuite/aboutus_landing.page)  
Tema; Avon en el Mundo, Avon en el Ecuador
- SitioWeb:<http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion/41176ventajas.a.spx> , Tema; Ventajas y Desventajas del Sistema de Gestión Integrado
- Sitio Web: <http://gerenciaprocesos.comunidadcoomeva.com/blog/>  
Tema; Macro procesos, Mapeo de Procesos, Áreas y Procesos
- Sitio Web:<http://www.monografias.com/trabajos96/mapeo-mejora-procesos-herramientas-calidad/mapeo-mejora-procesos-herramientas-calidad.shtml#mapeodepra>  
Tema: Mapeo, mejora de procesos y herramientas de calidad
- Sitio Web:<http://pedroleira.com/2013/02/04/diagrama-sipoc-herramienta-para-descubrir-las-posibles-areas-de-mejora/> Tema: Diagrama SIPOC, Herramienta para descubrir las posibles áreas de mejora
- Sitio Web: <http://hablemosdesgi.blogspot.com/2008/01/por-qu-implementar-un-sistema-integrado.html> Tema: Hablemos de ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001
- Sitio Web: <http://engindustrial.blogspot.com/2009/08/modelo-sipoc.html>  
Tema: Diagrama SIPOC
- Sitio Web:[http://es.wikipedia.org/wiki/Matriz\\_de\\_Leopold](http://es.wikipedia.org/wiki/Matriz_de_Leopold)  
Tema: Matriz de Leopold
- Sitio Web: <http://www.monografias.com/trabajos95/procedimiento-iper/procedimiento-iper.shtml>  
Tema: Procedimiento de Identificación de peligros y evaluación de riesgos

## **ANEXOS**

**ANEXO I  
MATRIZ SUFICIENCIA DOCUMENTAL**

**MATRIZ DE SUFICIENCIA 9001-14001-18001**

# 9001	# 14001	#18001	NOMBRE 9001	NOMBRE 14001	NOMBRE 18001	DOCUMENTOS( Nombre del Documento) 9001	DOCUMENTOS( Nombre del Documento) 14001	DOCUMENTOS( Nombre del Documento) 18001	PROCEDIMIENTO 9001	PROCEDIMIENTO 14001	PROCEDIMIENTO 18001	REGISTROS 9001	REGISTROS 14001	REGISTROS 18001
4,1	4,1	4,1	Procesos	Alcance	Alcance		Alcance	Alcance	—	—	—	—	—	—
4.2.1	4.4.4	4.4.4	Documentación	Documentación	Documentación	Declaración de Política Objetivos Manual de Calidad Procedimientos y Registros	según requiera esta matriz	según requiera esta matriz	—	—	—	—	—	—
4.2.2			Manual	#N/A	#N/A	Manual de Calidad	#N/A	#N/A	—	#N/A	#N/A	—	#N/A	#N/A
4.2.3	4.4.5	4.4.5	Documentos	Control documentos	Control documentos	PROCEDIMIENTO (1)	—	—	Control de Documentos	Control de documentos	Control de documentos	—	—	—
4.2.4	4.5.4	4.5.4	Registros	Control Registros	Control Registros	PROCEDIMIENTO (2)	—	—	Control de Registros	Identificación,almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición	Identificación,almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición	—	—	—
5,1	4.2 4.4.1	4.2 4.4.1	Compromiso/ Dirección	Política Recursos	Política Recursos	—	Política Ambiental Las funciones, las responsabilidades y la autoridad	Política S&SO Las funciones, las responsabilidades y la autoridad	—	—	—	—	—	—
5,2	4.3.1 4.3.2 4.6	4.3.1 4.3.2 4.6	Cliente	Aspectos Legal Revisión Dirección	Peligros (IPER) Legal Control Operacional	—	Información de Aspectos / Impactos Plan (1) Revisión Registro	IPer y procedimientos para controles Plan (1) Revisión Registro	—	Identificación y Evaluación de AA Identificación y Acceso a Requisitos Legales	IPER Identificación y Acceso a Requisitos Legales	—	Revisión por la Dirección	Revisión por la Dirección
5,3	4,2	4,2	Política	Política	Política	Política de la Calidad	Política Ambiental	Política Seguridad	—	—	—	—	—	—
5.4.1	4.3.3	4.3.3	Objetivos	Objetivos	Objetivos	Objetivos de la Calidad(4.2.1)	Objetivos y programas (1)	Objetivos y programas(1)	—	—	—	—	—	—
5.4.2	4.3.3	4.3.3	Planificación	Objetivos	Objetivos	Plan (1) Plan estratégico del SGC	Objetivos y programas	Objetivos y programas	—	—	—	—	—	—
5.5.1	4.1 4.4.1	4.1 4.4.1	Responsabilidades	Alcance Recursos	Alcance Recursos	—	Alcance Funciones, responsabilidades y la autoridad	Alcance Funciones, las responsabilidades y autoridad	—	—	—	—	—	—
5.5.2	4.4.1	4.4.1	Representante	Recursos	Recursos	—	Funciones, responsabilidades	Las funciones, las responsabilidades y la autoridad	—	—	—	—	—	—
5.5.3	4.4.3	4.4.3.1 4.4.3.2.	Comunicacion Interna	Comunicación	comunicación Participación y consulta	—	Comunicaciones Externas decisión	Comunicaciones Externas	—	Comunicaciones Internas y externas( Partes Interesadas)	Comunicaciones Internas y externas (contratistas y visitantes) Participación de los trabajadores Consulta a contratistas y partes interesadas	—	—	comunicaciones relevantes

5,6	4,6	4,6	Revisión Dirección	Revisión Dirección	Revisión Dirección	Plan (2) de revisión por la dirección Registro	Plan (1) Revisión Registro	Plan (1) Revisión Registro	—	—	—	Revisión por la Dirección	Revisión por la Dirección	Revisión por la Dirección
6,1	4.4.1	4.4.1	Recursos	Recursos	Recursos	—	Funciones, responsabilidades	Las funciones, las responsabilidades y la autoridad	—	—	—	—	—	—
6,2	4.4.2	4.4.2	Personal	Competencia	Competencia	Registro de Competencia	Registros x2	Registros x2	—	Concienciación	Procedimientos de concienciación Procedimientos del entrenamiento(formación)	Educación, formación, experiencia	Competencia, formación experiencia	educación formación experiencia comoetencias
6,3	4.4.1	4.4.1	Infraestructura	Recursos	Recursos	—	Funciones, responsabilidades	Las funciones, las responsabilidades y la autoridad	—	—	—	—	—	—
6,4			Ambiente de trabajo	#N/A	#N/A	—	#N/A	#N/A	—	#N/A	#N/A	—	#N/A	#N/A
7,1	4.4.6	4.4.6	Plan	Control Operacional	Control Operacional	Plan(3) realización de Producto	Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	PROCEDIMIENTO (1)	—	Control Operacional	Control Operacional	—	—	—
7.2.1	4.3.1 4.3.2 4.4.6	4.3.1 4.3.2 4.4.6	Legal	Aspectos Legal Control Operacional	Peligros (IPER) Legal Control Operacional	—	Información de Aspectos / Impactos Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	Información Resultados de Identificación de Peligros / Evaluación de Riesgos y Controles — PROCEDIMIENTO (1)	—	Identificación y Evaluación de AA Identificación y Acceso a Requisitos Legales Control Operacional	IPER/Controles Identificación, acceso y aplicación legal Control Operacional	—	—	— — —
7.2.2	4.3.1 4.4.6	4.3.1 4.4.6	Revisión	Aspectos Control Operacional	Peligros (IPER) Control Operacional	Registros	Información de Aspectos / Impactos Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	Información Resultados de Identificación de Peligros / Evaluación de Riesgos y Controles PROCEDIMIENTO (1)	—	Identificación y Evaluación de AA Identificación y Acceso a Requisitos Legales Control Operacional	IPER/Controles Identificación, acceso y aplicación legal Control Operacional	Registros resultados de la revisión y acciones	—	— — —
7.2.3	4.4.3	4.4.3.1 4.4.3.2	Comunicación-Cliente	Comunicación	comunicación Participación y consulta	—	Comunicaciones Externas decisión	Comunicaciones Externas —	—	Comunicaciones Internas y externas( Partes Interesadas)	Comunicaciones Internas y externas (contratistas y visitantes) Participación de los trabajadores Consulta a contratistas y partes interesadas	—	—	comunicaciones relevantes —
7,3	4.4.6	4.4.6	Diseno y desarrollo	Control Operacional	Control Operacional	Plan (4) Diseño y Desarrollo Registros	Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	PROCEDIMIENTO (1)	—	Control Operacional	Control Operacional	revisión verificación validación control de cambios	—	—
7,4	4.4.6	4.4.6	Compras	Control Operacional	Control Operacional	Método(1) Liberación de producto registro	Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	PROCEDIMIENTO (1)	—	Control Operacional	Control Operacional	Evaluación de proveedores	—	—

7.5.1	4.4.6	4.4.6	Producción	Control Operacional	Control Operacional	Plan (5) de Producción	Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	PROCEDIMIENTO (1)	—	Control Operacional	Control Operacional	—	—	—
7.5.2	4.4.6	4.4.6	Validación	Control Operacional	Control Operacional	Método (2) Método de validación Registros	Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	PROCEDIMIENTO (1)	—	Control Operacional	Control Operacional	Registros de validación o revalidación	—	—
7.5.3	4.4.6	4.4.6	Trazabilidad	Control Operacional	Control Operacional	Registro	Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	PROCEDIMIENTO (1)	—	Control Operacional	Control Operacional	Registro de trazabilidad	—	—
7.5.4	4.4.6	4.4.6	Propiedad del cliente	Control Operacional	Control Operacional	Registro	Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	PROCEDIMIENTO (1)	—	Control Operacional	Control Operacional	Propiedad del cliente	—	—
7.5.5	4.4.6	4.4.6	Preservación del Producto	Control Operacional	Control Operacional	—	Plan(2) de Manejo Ambiental PROCEDIMIENTO (1)	PROCEDIMIENTO (1)	—	Control Operacional	Control Operacional	—	—	—
7.6	4.5.1	4.5.1	Equipos de Medición	Seguimiento y medición	Seguimiento y medición	Registros	Información de Monitoreo Registros	Registro	—	Seguimiento y medición ( Monitoreo)	Seguimiento y medición Calibración y mantenimiento	Calibración y/o verificación patrones o base	calibración y/o verificación	calibración y mantenimiento
8.1	4.5.1	4.5.1	Mejora	Seguimiento y medición	Seguimiento y medición	Plan (6) de mejoramiento de SGC	Información de Monitoreo Registros	Registro	—	Seguimiento y medición ( Monitoreo)	Seguimiento y medición Calibración y mantenimiento	—	calibración y/o verificación	calibración y mantenimiento
8.2.1			Satisfacción	#N/A	#N/A	Método (3) para medir la percepción del cliente	#N/A	#N/A	—	#N/A	#N/A	—	#N/A	#N/A
8.2.2	4.5.5	4.5.5	Auditoria Interna	Auditoria Interna	Auditoria Interna	Programa (1) PROCEDIMIENTO (3) Registros	Plan(3) de auditorías Registros	Programa(2) registro	auditorias internas	Auditoria Interna	Auditoria Interna	resultados de auditorías	Resultados Auditoria Interna	Informe Auditoria Interna
8.2.3	4.5.1 4.5.2	4.5.1 4.5.2.1 4.5.2.2	Indicadores	Seguimiento y medición Cumplimiento Legal	Seguimiento y medición Cumplimiento legal Aplicable Cumplimiento de otros requisitos suscritos	Métodos (4) de Monitoreo de Procesos	Información de Monitoreo Registros x2	Registro	—	Seguimiento y medición Evaluación de Cumplimiento Legal	Seguimiento y medición Calibración y mantenimiento Evaluación Cumplimiento legal y otros Requisitos	—	Calibración y Verificación Resultados de Evaluaciones Legales Periódicas	Seguimiento y medición Calibración y mantenimiento Evaluación Cumplimiento legal
8.2.4	4.5.1 4.5.2	4.5.1 4.5.2.1 4.5.2.2	Seguimiento Producto	Seguimiento y medición Cumplimiento Legal	Seguimiento y medición Cumplimiento legal Aplicable Cumplimiento de otros requisitos suscritos	Registros	Información de Monitoreo Registros x2	Registro	—	Seguimiento y medición Evaluación de Cumplimiento Legal	Seguimiento y medición Calibración y mantenimiento Evaluación Cumplimiento legal	—	Calibración y Verificación Resultados de Evaluaciones Legales Periódicas	Seguimiento y medición Calibración y mantenimiento Evaluación Cumplimiento legal

8,3	4.4.7 4.5.3	4.4.7 4.5.3.1 4.5.3.2	No conforme	Emergencia NC,AC	Emergencias Investigación de incidentes NC/AC/AP	PROCEDIMIENTO (4) Registro	Registros X2	registro registro	Tratamiento de Producto No conforme	Preparación y Respuesta a Emergencias No conformes y acciones	Preparación y Respuesta a Emergencias Investigación de incidentes NC/AP/AC	Registro de NC y acciones	Acciones Correctivas y Preventivas	Resultados de Investigación de Incidentes Acciones Correctivas y Preventivas
8,4	4.5.1	4.5.1	Datos	Seguimiento y medición	Seguimiento y medición	Datos	Información de Monitoreo Registros	Registro	—	Seguimiento y medición ( Monitoreo)	Seguimiento y medición Calibración y mantenimiento	Calibración y/ o verificación patrones o base	calibración y/o verificación	calibración y mantenimiento
8.5.1.	4.2 4.3.3 4.6	4.2 4.3.3 4.6	Mejora Continua	Política Objetivos Revisión Dirección	Política Objetivos Revisión Dirección	—	Política Ambiental Objetivos y programas Plan (1) Revisión Registro	Política S&SO Objetivos y Programas (1) Plan (1) Revisión Registro	—	— — —	— — —	—	Revisión por la Dirección	— — Revisión Dirección
8.5.2	4.5.3	4.5.3.1 4.5.3.2	A. Correctiva	No conformidad acción correctiva acción preventiva	Investigación de incidentes NC/AC/AP	PROCEDIMIENTO (5) Registros	Registro	registro registro	Acciones correctivas	NC reales/ potenciales y acciones	Investigación de incidentes NC/AP/AC	resultados de acciones correctivas	acciones preventivas y acciones correctivas;	Resultados investigación incidentes Resultados NC/AP/AC
8.5.3	4.5.3	4.5.3.1 4.5.3.2	A. Preventiva	No conformidad acción correctiva acción preventiva	Investigación de incidentes NC/AC/AP	PROCEDIMIENTO (6) Registros	Registro	registro registro	Acciones preventivas	NC reales/ potenciales y acciones	Investigación de incidentes NC/AP/AC	resultados de acciones preventivas	acciones preventivas y acciones correctivas;	Resultados investigación incidentes Resultados NC/AP/AC

## ANEXO II DIAGNÓSTICO ISO 9001:2008

DIAGNÓSTICO ISO 9001:2008

Puntuación	
Cumple	1
No Cumple	0
No aplica.	N/A

CUMPLIMIENTO TOTAL		
Puntaje	Porcentaje	NO APLICA
31	31,63%	2

CLÁUSULA/ TEMA	PROCESO	DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	ÁREA	EVIDENCIA	PUNTAJE	% CUMPLIMIENTO PARCIAL
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 6</b>	<b>Porcentaje</b>
Procesos de SGC	-	-	-	-	Representante	Mapa de procesos, Manual Integrado	0	0,0%
Secuencia e interacción de Procesos	-	-	-	-	Representante		0	0,0%
Criterios y Métodos para control de Procesos	-	-	-	-	Representante	Indicadores	0	0,0%
Disponibilidad recursos e información seguimiento de Procesos	-	-	-	-	Representante	Responsables de cada Proceso	0	0,0%
Seguimiento, Medición cuando aplique y análisis de Procesos	-	-	-	-	Representante	Indicadores	0	0,0%
Implementación de acciones para alcanzar resultados y mejora continua	-	-	-	-	Representante	Procesos con objetivos de mejora	0	0,0%
							0	0,0%
<b>4.2.1 Documentación</b>	<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Documentación	-	Política Objetivos Manual de Calidad Procedimientos y Registros	Ver Tabla	Ver Tabla	Calidad		0	0,0%
							0	0,0%
<b>4.2.2 Manual de Calidad</b>	<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 4</b>	<b>Porcentaje</b>
Manual	-	Manual de Calidad	-	-	representante	Manual de Integrado con los requerimientos de la Norma	0	0,0%
Alcance SGC Exclusiones	-	-	-	-	representante		0	0,0%
Procedimientos Documentados establecidos en el SGA o referencia de ellos	-	-	-	-	representante		0	0,0%
Descripción de la Interacción de los Procesos	-	-	-	-	representante		0	0,0%
							0	0,0%
<b>4.2.3 Control de Documentos</b>		<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 8</b>	<b>Porcentaje</b>
Control de documentos	-	Procedimiento	Control de Documentos	-	QA, todas las áreas	Procedimiento Documentado de Control de Documentos	0	0,0%
Aprobación antes de su emisión	-	-	-	-	QA, todas las áreas	Físico o digital Aprobación por mail	0	0,0%
Revisión y actualización	-	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,0%
Identificación de cambios	-	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,0%
Vigencia y disponibilidad	-	-	-	-	QA, todas las áreas	Ojo Punto de uso no quiere decir que este en el lugar de la operación	0	0,0%
Legibles e Identificables	-	-	-	-	QA, todas las áreas	Recuperación de la información no del papel	0	0,0%
Identificación de Documentos Externos	-	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,0%
Prevenir uso de Obsoletos	-	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,0%
							0	0,0%
<b>4.2.4 Control de Registros</b>	<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 6</b>	<b>Porcentaje</b>
Control de Registros	-	Procedimiento	Control de Registros	-	QA, todas las áreas	Procedimiento Documentado de Control de Registros	0	0,0%
Identificación, almacenamiento, Protección	-	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,0%

Recuperación	-	-	-	-	QA, todas las áreas	Recuperación de la información no del papel	0	0,0%
Tiempo de retención	-	-	-	-	QA, todas las áreas	De acuerdo a requerimiento legal o requisito interno	0	0,0%
Disponición	-	-	-	-	QA, todas las áreas	Disponibles	0	0,0%
Legibles, Identificables y Trazables	-	-	-	-	QA, todas las áreas	Atados a un procedimiento, fechas, números, etc	0	0,0%
							0	0,0%
<b>5.1 Compromiso de la Dirección</b>		<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 5</b>	<b>Porcentaje</b>
Importancia de Satisfacer los requisitos del cliente, Legales y reglamentarios	-	-	-	-	Alta Dirección	Cumplimiento de Requisitos del Cliente, Legales y Reglamentarios Ojo( requisitos del Cliente) NSO, INEN, CONSEP, Permisos de Funcionamiento, RUC	1	20,0%
Establecer Política de Calidad	-	-	-	-	Alta Dirección	Política de Calidad	0	0,0%
Asegura el establecimiento de Objetivos de Calidad	-	-	-	-	Alta Dirección	Objetivos	0	0,0%
Llevar a cavo las revisiones	-	-	-	-	Alta Dirección	Revisión por la dirección Completa	0	0,0%
Recursos	-	-	-	-	Alta Dirección	Humanos, técnicos Financieros( presupuesto) Tecnológicos Infraestructura, equipos	0	0,0%
							1	20,0%
<b>5.2 Enfoque al Cliente</b>		<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 2</b>	<b>Porcentaje</b>
Determinación de Requisitos del Cliente	-	-	-	-	Mercadeo	Area de atención al cliente servicios pos venta Especificaciones del Cliente Encuestas Tratamiento de Reclamos y quejas	1	50,0%
Cumplimiento de Requisitos del Cliente para aumentar su satisfacción	-	-	-	-	Servicio a la Representante Procesamiento de órdenes	Pedido Completo Pedido a Tiempo Producto sin errores de Facturación En Buen estado Productos de Buena Calidad (ojo Momentos de la Verdad)	0	0,0%
							1	50,0%
<b>5.3. Política</b>		<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 6</b>	<b>Porcentaje</b>
Definida por la alta Dirección		Política	-	-	Alta Dirección	Política documentada	0	0,0%
a.- Apropiaada al Propósito de la Organización		Política	-	-	Alta Dirección	Relacionado Almacenamiento, canales de distribución y venta de Productos CFT y BCFT	0	0,0%
b. Compromiso de Cumplimiento Requisitos del Cliente y Mejora Continua		Política	-	-	Alta Dirección	Quejas, reclamos Objetivos( Aumentar / disminuir) Desempeño dirigido a la mejora Revisión por la dirección dirigido a la mejora Auditorías Internas Tratamiento de NC	0	0,0%
c. Marco de referencia para Establecer y Cumplir objetivos de Calidad		Política	-	-	Alta Dirección	Relación con Objetivos de Calidad	0	0,0%
d. Documentada, implementada y entendida		Política	-	-	Alta Dirección	Documenta, capacitada, internalizada en la organización	0	0,0%
e. Revisada		Política	-	-	Alta Dirección	En Revisión por la Dirección	0	0,0%
							0	0,0%
<b>5.4.1 Objetivos de Calidad</b>		<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Objetivos		Objetivos	-	-	Dirección Representante	1.- Objetivos SMART Documentados(Mejora continua disminuir/aumentar)( # de quejas, reclamos, Indices, Indicadores(Unidad de medida, línea Base. Meta) Equipo de medición Calibrado en rango de medición, Laboratorio acreditado OEA) Medición del desempeño Relación con la Política Calidad Cumplimiento de Requisitos del Cliente Recursos financieros, tecnológicos, operacionales y comerciales	1	100,0%
							1	100,0%

5.4.2 Planificación del SGC	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencia	Puntaje 2	Porcentaje
Planificación SGC para cumplimiento de Requisitos del Cliente y Objetivos de Calidad	-	Plan	-	-	Representante	Plan estratégico del SGC Presupuesto, responsables, fechas	0	0,0%
Integridad del Sistema cuando se planifican o Implementan cambios	-	-	-	-	Representante	Control de Cambios	0	0,0%
							0	0,0%
5.5.1. Responsabilidad y autoridad	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Responsabilidades y autoridad	-	-	-	-	RRHH	Responsabilidades y autoridad definidas y comunicadas (Organigrama Job description, Contrato de trabajo Diagrama de funciones hoja de responsabilidades Organigramas)	1	100,0%
							1	100,0%
5.5.2. Representante de la Dirección	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 4	Porcentaje
Representante	-	-	-	-	Representante	Designación por la Alta dirección	0	0,0%
Responsable de asegurar que se establezcan, Implementan y mantienen Procesos necesarios para SGC	-	-	-	-	Representante		0	0,0%
Informar a la alta Dirección desempeño y Necesidad del mejora del sistema	-	-	-	-	Representante		0	0,0%
Asegurar promover la toma de conciencia de los Requisitos del cliente en todos los niveles de la Organización	-	-	-	-	Representante	Campaña de Cocientización con requisitos del cliente. Capacitaciones Casa abierta( Requisitos del cliente)	0	0,0%
							0	0,0%
5.5.3. Comunicación Interna	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Comunicaciones	Comunicación	-	-	-	Comunicaciones Representante Instalaciones Administrativas y Operativas	Mail, memos Actas de reuniones Cartelera Revistas Registros de Capacitación	1	100,0%
							1	100,0%
5.6 Revisión Por la Dirección	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 3	Porcentaje
Dirección	revisiones	Plan de Revisión	-	-	Dirección Representante	Plan de Revisión	0	0,0%
Elementos de Entrada	-	-	-	-	Dirección Representante	1.- Resultados de Auditorías Internas, 2.- retroalimentación del Cliente 3- Desempeño del Proceso y Conformidad del Producto 4.-Estado de acciones Correctivas y Preventivas 5.- Acciones de seguimiento de Revisiones por la dirección previas 6.- cambios que afecten al sistema 7. Recomendaciones de Mejora	0	0,0%
Resultados	-	Registros	-	Revisiones por la Dirección	Dirección Representante	Decisiones y acciones 1.- Mejoras de la eficacia del SGC y sus procesos. 2.- Mejora del Producto en relación con los Requisitos del Cliente 3.- Necesidades de Recursos	0	0,0%
							0	0,0%
6.1. Provisión de Recursos	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Recursos	-	-	-	-	RRHH	Humanos, técnicos Financieros( presupuesto) Tecnológicos Infraestructura, equipos Presupuesto pagos facturas	1	100,0%
							1	100,0%

6.2 . Recursos Humanos	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Recursos Humanos	-	Registros	-	Educación Formación Habilidades Experiencia	RRHH	Título Certificados de Capacitación Procedimiento de selección, reclutamiento Contratación Perfil de cargo Procedimiento de capacitación y formación Evaluaciones de la Eficacia(examen, desempeño, Indicadores), Título, certificados, cursos	1	100,0%
							1	100,0%
6.3 . Infraestructura	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Infraestructura	-	-	-	-	Todas las áreas	Infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del Producto -Edificios, espacio de trabajo, y servicios asociado -Equipo para los Procesos(Software/ Hardware) -Servicios de apoyo(transportes, comunicación o sistemas de información)	1	100,0%
							1	100,0%
6.4 . Ambiente de Trabajo	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Ambiente de Trabajo	-	-	-	-	Todas las áreas	Ambiente trabajo para lograr conformidad con los requisitos del Producto Factores físicos, ambientales y otros( ruido , temperatura, humedad iluminación, condiciones climáticas)	1	100,0%
							1	100,0%
7.1 Planificación de la Realización del producto	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Planificación de realización de Producto	Realización de Producto	Plan	-	-	Planning Sourcing Shipping	Planificación de Preparación de Pedidos por Campaña Objetivos de Calidad, requisitos para el pedido -Necesidad de establecer Procesos y documentos y proporcionar recursos -actividades de verificación, validación, seguimiento, medición Inspección, criterios para aceptación del producto -Los registros para proporciona de que producto cumple con requisitos.	1	100,0%
							1	100,0%
7.2.1 Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Requisitos de Producto	Con el Cliente	-	-	-	Procesamiento de órdenes	Requisitos -(Caja de pedido) Especificados del Clientes, incluido actividad de entrega y posteriores -Para uso especificado o previsto cuando sea conocido -Legales reglamentarios aplicables -organización	1	100,0%
							1	100,0%
7.2.2 Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Revisión de Requisitos del Producto	Con el Cliente	Registros	-	Registros resultados de la revisión y acciones	Revisión Shipping Calidad	Registros de revisión de que el producto cumple con los requisitos	1	100,0%
							1	100,0%

7.2.3 Comunicación con el Cliente	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Comunicación con el Cliente	Con el Cliente	-	-	-	Comunicaciones Call center Gerente Zonales	Call center página web Información sobre Producto Consultas, contratos, atención a pedidos, incluyendo modificaciones Retroalimentación / Quejas	1	100,0%
							1	100,0%
7.3 Diseño y Desarrollo	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Planificación de Diseño y Desarrollo Elementos de Entrada Resultados Revisión Verificación Validación Control de Cambios	Diseño y desarrollo	Plan Registros	-	Elementos de Entradas Revisiones verificación Validación Cambios		Plan de diseño y Desarrollo Registros	N/A	NO APLICA
							NO APLICA	NO APLICA
7.4. Compras	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 3	Porcentaje
Proceso de compras	Compras	Registros	-	Resultados de las evaluaciones de Proveedores y acciones	Plannig CFT Sourcing BCFT Sourcing	Compras Producto CFT y BCFT, Materiales, revistas, cajas	1	33,3%
Información de Compras	Compras (Comunicación al proveedor)	-	-	-	Plannig CFT Sourcing BCFT Sourcing	Compras -Requisitos de Aprobación del producto, Procedimientos, procesos y Equipos -Requisitos para Calificación del personal -Requisitos del SGC ojo establecer los requisitos de compra antes de comunicarse al proveedor	1	33,3%
Verificación de Productos Comprados	Compras (Inspección)	Método	-	-	Plannig CFT Sourcing BCFT Sourcing Calidad Materiales	Método de Liberación del producto Inspección de Productos Comprado, Certificados Analíticos) CFT, BCFT, Materiales, Corrugado	0	0,0%
							2	66,7%
7.5.1 Control de la Producción y Prestación del servicio	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 7	Porcentaje
Producción	Producción	Plan	-	-	Shipping	Plan de Producción campaña Calendario operacional	1	14,3%
Disponibilidad de descripción de características de Producto	-	-	-	-	Shipping		1	14,3%
Disponibilidad de Instrucciones de trabajo	-	-	-	-	Shipping	Instrucciones de trabajo de maquinaria	1	14,3%
Uso de Equipo	-	-	-	-	Shipping		1	14,3%
Disponibilidad y uso de Equipos de Seguimiento y Medición	-	-	-	-	Shipping		1	14,3%
Implementación de Seguimiento y Medición	-	-	-	-	Shipping		1	14,3%
Actividades de Liberación, entrega y posteriores a la entrega	-	-	-	-	Calidad Shipping Transportes Ajustes Call center		1	14,3%
							7	100,0%
7.5.2 Validación de Procesos de Producción y Prestación del servicio	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Validación	Validación	Métodos Registro	-	Validaciones	Shipping	Método de validación Registros de Validaciones de los procesos Productivos	1	100,0%
							1	100,0%
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Trazabilidad	-	Registros	-	Identificación de Producto	Shipping Cargue Transporte	Etiqueta de la caja de pedido Trazabilidad de productos CFT y BCFT Materiales, folletos, corrugado	0	0,0%
							0	0,0%

7.5.4 Propiedad del cliente	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Propiedad del Cliente	-	Registros	-	Propiedad del Cliente	Representante	Bienes de Propiedad del Cliente	N/A	NO APLICA
							NO APLICA	NO APLICA
7.5.5 Preservación del producto	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Preservación de Producto	-	-	-	-	Calidad Shipping Transporte	Preservar el producto proceso interno y de entrega hasta el destino previsto( representante)	1	100,0%
							1	100,0%
7.6 Control de Equipos de Seguimiento y Medición	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Control de Equipos	Control de Equipos	Registros	-	Calibración, verificación Patrones de medición	Almacén Control de Calidad	Balanzas Calibradores Termohigrómetros -Calibración o verificación -ajustarse o reajustarse -Identificado para revisar sus estado de calibración -protegerse contra ajustes -Protegerse de daños y deterioros	1	100,0%
							1	100,0%
8.1 Medición , análisis y mejora	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Medición, análisis y mejora	Seguimiento análisis y mejora	Plan	-	-	Almacén Control de Calidad	Plan de seguimiento, medición de análisis y mejora - demostrar conformidad con los requisitos del Producto -demostrar conformidad con los requisitos del SGA -Mejorar continuamente, (Objetivos de Calidad) Resultados Auditorías Internas quejas reclamos	1	100,0%
							1	100,0%
8.2.1 Satisfacción del Cliente	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Satisfacción	Seguimiento análisis y mejora	Métodos	-	-	call center Procesamiento de órdenes	Método de seguimineto de percepción del cliente Encuestas # de quejas y acciones # de Devoluciones	0	0,0%
							0	0,0%
8.2.2 Auditoría Interna	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Auditorías	Seguimiento análisis y mejora	Programa de Auditorías Procedimiento Registros	Auditorías	Resultados de Auditorías	QC&EHS	Programa de Auditorías Procedimiento documentado de Auditorías Registros de Resultados de auditorías Calificación de Auditores Informes de Auditorías	0	0,0%
							0	0,0%
8.2.3 Seguimiento y medición de Procesos	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Seguimiento y medición de procesos	Seguimiento análisis y mejora	Metodos	-	-	Shipping Transportes	Método de Monitoreo de Procesos Identificación de Procesos, responsables, implementación de Procedimientos, es eficaz para lograr resultados	1	100,0%
							1	100,0%
8.2.4 Seguimiento y medición de Producto	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Seguimiento y medición de Producto	Seguimiento análisis y mejora	registro	-	Conformidad y liberación del Producto	Calidad	Especificaciones Registros de conformidad y liberación del Producto ( Caja de Pedido)	0	0,0%
							0	0,0%
8.3 Control de Producto no Conforme	Proceso	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 5	Porcentaje
Producto No conforme	Seguimiento análisis y mejora	Procedimiento Registro	Tratamiento Producto No conforme	Registro de NC y acciones	Calidad Representante	Procedimiento Documentado de tratamiento de Producto No conforme Responsabilidades y autoridad Registro de NC y acciones conseciones	0	0,0%
Tomando acciones para eliminar la NC	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Calidad Representante		0	0,0%

Autorizando el Uso, liberación o aceptación bajo conseción por una autoridad y cuando aplique por el cliente	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Calidad Representante		0	0,0%
Tomado acciones para impedir el Uso o aplicación Prevista	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Calidad Representante		0	0,0%
tomando acciones a los efectos, reales o potenciales de la NC cuando se detecta después de la entrega o ha comenzado su uso	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Calidad Representante		0	0,0%
							0	0,0%
<b>8.4 Análisis de Datos</b>	<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 5</b>	<b>Porcentaje</b>
Análisis de datos	Seguimiento análisis y mejora	Datos	-	-	Calidad Representante	Datos de seguimiento y medición	1	20,0%
satisfacción del Cliente	Seguimiento análisis y mejora	Datos	-	-	Calidad Representante	Quejas, devoluciones Persepción de satisfacción del cliente	1	20,0%
Conformidad con requisitos del producto	Seguimiento análisis y mejora	Datos	-	-	Calidad Representante	Especificaciones de Producto ( Caja de Pedido)	1	20,0%
Características y tendencias de Proceso y productos	Seguimiento análisis y mejora	Datos	-	-	Calidad Representante	Monitoreo de Procesos, Indicadores	1	20,0%
Información sobre Proveedores	Seguimiento análisis y mejora	Datos	-	-	Calidad Planning Sourcing	Evaluación de Proveedores	0	0,0%
							4	80,0%
<b>8.5.1 Mejora continúa</b>	<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Mejora	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Representante	Objetivos( Aumentar / disminuir) Compromiso en la política de calidad Desempeño dirigido a la mejora Revisión por la dirección dirigido a la mejora Resultados Auditorías Internas Acciones correctivas y Preventivas Tratamiento de NC	0	0,0%
							0	0,0%
<b>8.5.2 Acción Correctiva</b>	<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 5</b>	<b>Porcentaje</b>
Revisar las NC	Seguimiento análisis y mejora	Procedimiento	Acciones Corectivas	-	Representante	Procedimiento Documentado Acciones Corectivas NC , quejas	0	0,0%
Investigación de Causa raíz	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Representante	Espina de pescado, 5 Por qué	0	0,0%
Plan de Acción	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Representante	Plan de acción con responsables y fechas	0	0,0%
resultados de acciones tomadas	Seguimiento análisis y mejora	Registros	-	Resultados Acciones	Representante	Regitro de acciones Acción correctiva ataca a la causa	0	0,0%
Revisión de Eficacia	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Representante	verificación de eficacia y asegurar que no vuelva a ocurrir	0	0,0%
							0	0,0%
<b>8.5.3 Acción Preventiva</b>	<b>Proceso</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 5</b>	<b>Porcentaje</b>
Revisar las NC Potenciales	Seguimiento análisis y mejora	Procedimiento	Acciones Preventivas	-	Representante	Procedimiento documentado de Acciones Preventivas Producto o Porcesos acercándose a los límites de especificaciones o control	0	0,0%
Investigación de Causa raíz NC potenciales	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Representante	Espina de pescado, 5 Por qué	0	0,0%
Plan de acción para prevenir	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Representante	Plan de acción con responsables y fechas	0	0,0%
resultados de acciones tomadas	Seguimiento análisis y mejora	Registros	-	Acciones	Representante	Regitro de acciones Acción Preventiva ataca a la causa	0	0,0%
Revisión de Eficacia	Seguimiento análisis y mejora	-	-	-	Representante	Verificación de eficacia y asegurar no ocurra	0	0,0%
							0	0,0%

### ANEXO III DIAGNÓSTICO ISO 14001 : 2004

#### DIAGNÓSTICO ISO 14001:2004

Puntuación		CUMPLIMIENTO TOTAL		
Cumple	1	Puntaje	Porcentaje	NO APLICA
No Cumple	0	10	18,87%	0
No aplica.	N/A			

CLÁUSULA/ TEMA	DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	AREA	EVIDENCIA	PUNTAJE	% CUMPLIMIENTO PARCIAL
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Alcance	Alcance	-	-	Alta Dirección Representante	Alcance del SGA definido y documentado Confirmación en RUC, escrituras	0	0,0%
						0	0,0%
<b>4.2. Política Ambiental</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 8</b>	<b>Porcentaje</b>
Definida por la alta dirección	Politica	-	-	Alta Dirección	Política documentada	0	0,0%
a.- Apropiaada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios	Politica	-	-	Alta Dirección	Relacionado a aspectos -impactos significativos de almacenamiento, canales de distribución y venta de Productos CFT y BCFT	0	0,0%
b...Compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación	Politica	-	-	Alta Dirección	Objetivos( Aumentar / disminuir) Desempeño dirigido a la mejora Revisión por la dirección dirigido a la mejora Auditorías Internas Tratamiento de NC	0	0,0%
c. Compromiso de Cumplimineto Legal aplicable y otros requisitos con aspectos ambientales	Politica	-	-	Alta Dirección	Permisos y licencias vigentes Multas requisitos Corporativos	0	0,0%
d. Marco de referencia para cumplir objetivos y metas ambientales	Politica	-	-	Alta Dirección	Relación con Objetivos y metas ambientales	0	0,0%
e. Documentada, implementada y mantenida	Politica	-	-	Alta Dirección	Documenda, capacitada, internalizada	0	0,0%
f. Comunicación a Empleados, proveedores y contratistas	Politica	-	-	Comunicaciones Internas Intralaciones en general	Comunicaciones Empledos( administrativos, operativos,gerentes zonales) proveedores y Contratistas	0	0,0%
g. Disposición del público	Politica	-	-	QC&EHS Comunicaciones IT	Pagina web, carteleras	0	0,0%
						0	0,0%
<b>4.3.1 Aspectos Ambientales</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 3</b>	<b>Porcentaje</b>
a. Identificar y evaluar los aspectos ambientales de las actividades, productos o servicios	-	Identificación, evaluación AA	-	QC& EHS	Procedimiento para identificación y evaluación de AA( Método de Evaluación o Percepción) Ojo No es necesario mismo Método para todas las áreas, Tema legal no se discute Situacion Normal, Amormal y Emergencia) tomando en cuenta la revisión de nuevas actividades, productos o servicios	0	0,0%
c. Información de aspectos- impactos significativos	Información aspectos- Impactos	-	-	QC& EHS	Listado documentado en cualquier medio	0	0,0%
Indicadores de seguimiento al desempeño de aspectos - impactos significativos	-	-	-	QC& EHS	Indices, Indicadores Unidad de medida Linea base Meta Equipo de medida calibrado; laboratorio Acreditado OAE	0	0,0%
						0	0,0%

4.3.2. Requisitos Legales y Otros requisitos	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Legal	-	Identificación y Acceso a las Leyes	-	Legal / RA/	Procedimiento para identificación y acceso de Legal aplicables y vigentes( Lexis, Suscripción al registro Oficial; documento en Excel, Visitas a organismos de Control, Consultores, Empresas Similares, expertiz) Requisitos Cooperativos(Página web Regional/ Global EHS)	1	100,0%
						1	100,0%
4.3.3 Objetivos, Metas y Programas	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 2	Porcentaje
Objetivos y Metas	Objetivos	-	-	Dirección Representante	1.- Objetivos SMART Documentados(Mejora continua disminuir/aumentar) Indices, Indicadores(Unidad de medida, línea Base. Meta) Equipo de medición Calibrado en rango de medición, Laboratorio acreditado OAE) Medición del desempeño Relación con la Política Ambiental, cumplimiento de Requisitos legales y requisitos aplicables Recursos financieros, tecnológicos, operacionales y comerciales Opiniones de las partes interesadas( afectados)	1	50,0%
Programa cumplimiento de Objetivos y Metas	Programa	-	-	Dirección Representante	Responsables( Funciones y niveles) Recursos Plazos	1	50,0%
						2	100,0%
4.4.1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 3	Porcentaje
Recursos	-	-	-	RRHH	Humanos, técnicos Financieros( presupuesto) Tecnológicos Infraestructura, equipos	1	33,3%
Responsabilidades y autoridad	responsabilidades	-	-	RRHH	Responsabilidades Documentadas e informadas(Organigrama Job description, Contrato de trabajo	1	33,3%
Representante de la Dirección	responsabilidades	-	-	Dirección Representante	Evidencia de designación de Representante de la Dirección( memo , mail, carta)	0	0,0%
						2	66,7%
4.4.2. Competencia, formación, y toma de conciencia	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 3	Porcentaje
Competencias	Registros	-	Competencias	RRHH Representante	Título Registros de Capacitación( Empleados, Proveedores y Contratistas) Certificados Carpetas del personal Certificados de Proveeedor y Contratistas especializados	0	0,0%
Capacitación	Registros	-	Formación	RRHH Representante	Título Registros de Capacitación( Empleados, Proveedores y Contratistas) Certificados Carpetas del personal Certificados de Proveeedor y Contratistas especializados	1	33,3%
Concientización	-	Concientización	-	RRHH Representante	Procedimiento de concientización Empleados, Proveedores y Contratistas en: - Política, procedimientos y requisitos del SGA -Aspectos significativos, impactos reales o potenciales, relacionados a su trabajo( situación N,A,E) -Funciones y responsabilidades en SGA - Consecuencias de desviarse de Procedimientos especificados	0	0,0%
						1	33,3%

4.4.3. Comunicación	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Comunicaciones	Comunicaciones Externas Decisión de comunicar	Comunicaciones Internas y externas( Partes Interesadas)	-	Comunicaciones Sourcing Planning Ventas Mercadeo EHS & QC Instalaciones Administrativas y Operativas	Procedimiento de Comunicaciones Internas (Empleados) y externas(Recibir, documentar y responder comunicaciones de partes Interesadas) Mail, memos Actas de reuniones Cartelera Revistas Evidencia de decisión de comunicar Aspectos significativos ( carta, memo, mail, incluido en el procedimiento, etc) Decisión SI: Métodos de comunicación.	0	0,0%
						0	0,0%
4.4.4 Documentación	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencia	Puntaje 1	Porcentaje
Documentación	Ver Tabla	Ver Tabla	Ver Tabla	QA		0	0,0%
						0	0,0%
4.4.5 Control de Documentos	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencia	Puntaje 8	Porcentaje
Control de documentos	-	Control de Documentos	-	QA, todas las áreas	Procedimiento de Control de Documentos	0	0,0%
Aprobación antes de su emisión	-	-	-	QA, todas las áreas	Físico o digital Aprobación por mail	0	0,0%
Revisión y actualización	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,0%
Identificación de cambios	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,0%
Vigencia y disponibilidad	-	-	-	QA, todas las áreas	Ojo Punto de uso no quiere decir que este en el lugar de la operación	0	0,0%
Legibles e Identificables	-	-	-	QA, todas las áreas	Recuperación de la información no del papel	0	0,0%
Identificación de Documentos Externos	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,0%
Prevenir uso de Obsoletos	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,0%
						0	0,0%
4.4.6 Control Operacional	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencia	Puntaje 3	Porcentaje
Identificación y Planificación	Plan ( Manejo ambiental)	-	-	Representante	Plan de manejo ambiental 1.- Sitio(Fuente, Transmisor, receptor) 2.- Identificación de aspectos- Impactos(situación N,A,E) 3.-Analizar( Grado de Impacto:Nivel de Afectación,Frecuencia, Factor Económico. Legal) 4.-Desempeño/ criterio Operacional(Evaluación y Medición)Límites S,I, meta 5.- Control : Sitio, Tipo, de gestión( Mantener,Corregir, Mejorar), revisar que no haya efecto colateral 6.- Responsables y Fechas	1	33,3%
Controles Operativos	Procedimientos	Control Operativo	-	Shipping Almacén Ajustes Reaco Mantenimiento	Procedimientos de control Operativo relacionados SGA documentados	0	0,0%
Aspectos Impactos Significativos y Comunicación	-	Aspectos Significativos	-	Representante Comunicaciones Sourcing planing	Procedimiento para identificación y evaluación de AA( Matriz aspectos o percepción) Situación Normal, Anormal y Emergencia) tomando en cuenta la revisión de nuevas actividades, productos o servicios Comunicación a Empleados, Proveedores y contratistas	1	33,3%
						2	66,7%

4.4.7 Preparación y Respuesta ante Emergencias	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencia	Puntaje 1	Porcentaje
Emergencias	-	Emergencia	-	Brigadas Representante	Procedimiento de Emergencia Señalética Mapas rutas de evacuación Contactos de Emergencias Equipos de Tratamiento de Emergencias Simulacros( Cuando sea factible) si es legal se lo debe hacer Registros de Capacitación a Empleados, Proveedores y Contratistas	1	100,0%
						1	100,0%
4.5.1 Seguimiento y Medición	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencia	Puntaje 1	Porcentaje
Monitoreo	Información de Monitoreo Registros	Monitoreo	Calibración	QA & EHS Representante Shippingx Almacén Mantenimiento	Procedimiento de Monitoreo  Especificaciones Registros de monitoreo( indicadores de desempeño que se encuentran en los objetivos y Aspectos ambientales Significativos) Tablas de Datos  Registros de Calibración de Equipos, Certificados, Laboratorio Acreditado por la OAE	0	0,0%
						0	0,0%
4.5.2 Evaluación del Cumplimiento Legal	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Legalidad	Registros	Evaluación y Cumplimiento Legal y Otros requisitos aplicables	Evaluación Legal	QC & EHS	Procedimiento evaluación y Cumplimiento Legal ojo permisología Permisos y licencias vigentes Ausencia de Multas registros de Evaluaciones del Cumplimiento Legal	1	100,0%
						1	100,0%
4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva:	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 6	Porcentaje
No Conformidades	-	NC y acciones	-	Representante	Procedimiento de NC y acciones Tratamiento de NC	0	0,0%
Identificación y corrección	-	-	-	Representante	Corrección Ataca al efecto	0	0,0%
Investigación de Causa raíz	-	-	-	Representante	Espina de pescado, 5 Por qué	0	0,0%
Plan de Acción	-	-	-	Representante	Plan de acción con responsables y fechas	0	0,0%
resultados de acciones tomadas	Registros	-	Acciones	Representante	Registro de acciones Acción correctiva ataca a la causa	0	0,0%
Revisión de Eficacia	-	-	-	Representante	verificación de eficacia y asegurar que no vuelva a ocurrir	0	0,0%
						0	0,0%
4.5.4 Control de Registros	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 6	Porcentaje
Control de Registros	-	Control de Registros	-	Definir	Procedimiento de Control de Registros	0	0,0%
Identificación, almacenamiento, Protección	-	-	-	Definir		0	0,0%
Recuperación	-	-	-	Definir	Recuperación de la información no del papel	0	0,0%
Tiempo de retención	-	-	-	Definir	De acuerdo a requerimiento legal o requisito interno	0	0,0%
Disposición	-	-	-	Definir	Disponibles	0	0,0%
Legibles, Identificables y Trazables	-	-	-	Definir	Atados a un procedimiento, fechas, números, etc	0	0,0%
						0	0,0%
4.5.5 Auditoría Interna	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Auditorías	Plan Auditorías Registros	Auditorías	Resultados de Auditorías	QC&EHS	Plan de Auditorías Procedimiento de Auditorías Registros de Resultados de auditorías Calificación de Auditores Informes de Auditorías	0	0,0%
						0	0,0%

4.6 Revisión Por la Dirección	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 3	Porcentaje
Dirección	Plan de Revisión	-	-	Dirección Representante	Plan de Revisión	0	0,0%
Elementos de Entrada	-	-	-	Dirección Representante	1.- resultados de Auditorías Internas, Evaluaciones de cumplimiento Legal y otros requisitos 2.-Comunicaciones de Partes Interesadas, quejas 3- Desempeño ambiental 4.- Grado de Cumplimiento de objetivos y metas 5.-estado de acciones Correctivas y Preventivas 6.-Seguimiento de revisiones Previas de la Dirección 7.-Cambios de Circunstancias y Incluyendo evolución de Requisitos Legales y otros requisitos 8. Recomendaciones de Mejora	0	0,0%
Resultados	Registros	-	Revisión	Dirección Representante	Decisiones y acciones ( posibles cambio en Política, objetivos y otros elementos coherente con compromiso de mejora Continua.	0	0,0%
						0	0,0%

**ANEXO IV**  
**DIAGNÓSTICO OHSAS 18001 : 2007**

DIAGNÓSTICO ISO 18001:2007

Puntuación		CUMPLIMIENTO TOTAL		
Cumple	1	Puntaje	Porcentaje	NO APLICA
No Cumple	0	29	50,00%	0
No aplica.	N/A			

CLÁUSULA/ TEMA	DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO	REGISTRO	AREA	EVIDENCIA	PUNTAJE	% CUMPLIMIENTO PARCIAL
<b>4.1 Requisitos Generales</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Alcance	Alcance	-	-	Alta Dirección Representante	Alcance del S&SO definido y documentado Confirmación en RUC, escrituras	0	0,00%
						0	0,00%
<b>4.2. Política De Seguridad</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 9</b>	<b>Porcentaje</b>
Definida por la alta dirección	Política	-	-	Alta Dirección	Política documentada	1	11,11%
a.- Apropiada a la naturaleza y escala de Riesgos la la Organización	Política	-	-	Alta Dirección	Relacionado a riesgos de almacenamiento, canales de distribución y venta de Productos CFT y BCFT	1	11,11%
b.-Compromiso de mejora continua	Política	-	-	Alta Dirección	Objetivos( Aumentar / disminuir) Desempeño dirigido a la mejora Revisión por la dirección dirigido a la mejora Auditorías Internas Tratamiento de NC	0	0,00%
c. Compromiso de Cumplimiento Legal aplicable y otros requisitos	Política	-	-	Alta Dirección	Permisos y licencias vigentes Multas requisitos Corporativos	1	11,11%
d. Marco de referencia para cumplir objetivos de S&SO	Política	-	-	Alta Dirección	Relación con Objetivos S&SO	0	0,00%
e. Documentada, implementada y mantenida	Política	-	-	Alta Dirección	Documenda, capacitada, internalizada	1	11,11%
f. Comunicación a Empleados	Política	-	-	Comunicaciones Internas Inatralaciones en general	Comunicaciones Empleados( administrativos, operativos,gerentes zonales)	1	11,11%
g. Disposición de las partes interesadas	Política	-	-	QC&EHS Comunicaciones IT	Pagina web, carteleras	1	11,11%
h. Revisada	Política	-	-	Alta Dirección	En Revisión por la Dirección	1	11,11%
						7	77,78%
<b>4.3.1 Identificación de Peligros, evaluación y control de Riesgos</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 3</b>	<b>Porcentaje</b>
Identificación de Peligros, evaluación de Riesgos y controles	Información Resultados de Identificación de Peligros / Evaluación de Riesgos y Controles	Identificación Peligros, evaluación Riesgos y determinación de controles	-	QC& EHS	Procedimiento establecido, implementado y mantenido para identificación de peligros, evaluación Riesgos y determinación de controles que contemple a. Actividades Rutinarias y No rutinarias b. Actividades de todo el personal que tenga acceso al sitio de trabajo( incluso contratistas y visitantes) c. Comportamiento Humano, capacidades y otros factores humanos d. Peligros fuera del lugar de trabajo bajo control de la Organización, capaces de afectar la salud dentro del lugar de trabajo e. Peligros Creados en las cercanías del lugar de trabajo por actividades de la organización f. Infraestructura, Equipamiento y materiales g. Cambios o cambios propuestos por la organización, actividades o materiales h. Modificaciones en S&SO, cambios temporales y sus impactos en operaciones, proceso y actividades i. Obligación Legal aplicable a la evaluación del riesgo e Implementación de de controles j. Diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, equipo, procedimientos de operación, organización de trabajo, incluyendo adaptación de capacidades	1	33,33%

Metodología	-	-	-	QC& EHS	1.- tomando en cuenta alcance, naturaleza y tiempo( Proactivo no reactivo) 2.- permitir la identificación, priorización y documentación de riesgos y la aplicación de los controles, según proceda.	1	33,33%
Controles /Control de cambios	-	-	-	QC& EHS	Reducción e Riesgos por jerarquía: eliminación,substitución, controles de ingeniería, señáletica/advertencias y/o controles administrativos, EPP	1	33,33%
						3	100,00%
<b>4.3.2. Requisitos Legales y Otros requisitos</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Legal	-	Identificación y Acceso a las Leyes	-	Legal / RA/	Procedimiento para identificación y acceso de Legal aplicables y vigentes( Lexis, Suscripción al registro Oficial; documento en Excel, visitas a organismos de Control, Consultores, Empresas Similares, expertiz) Requisitos Cooperativos(Página web Regional/ Global EHS)	1	100,00%
						1	100,00%
<b>4.3.3 Objetivos y Programas</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 2</b>	<b>Porcentaje</b>
Objetivos	Objetivos	-	-	Dirección Representante	1.- Objetivos SMART Documentados(Mejora continua disminuir/aumentar) Indices, Indicadores(Unidad de medida, línea Base. Meta) Equipo de medición Calibrado en rango de medición, Laboratorio acreditado OAE) Medición del desempeño Relación con la Política S&SO, compromisos para prevención de lesiones y enfermedades, cumplimiento de Requisitos legales y requisitos aplicables Recursos financieros, tecnológicos, operacionales y comerciales Opiniones de las partes interesadas( afectados)	1	50,00%
Programa cumplimiento de Objetivos	Programa	-	-	Dirección Representante	Responsables( Funciones y niveles) Recursos Plazos revisado en intervalos regulares y planificados	1	50,00%
						2	100,00%
<b>4.4.1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 3</b>	<b>Porcentaje</b>
Recursos	-	-	-	RRHH	Humanos, técnicos Financieros( presupuesto) Tecnológicos Infraestructura, equipos	1	33,33%
Responsabilidades y autoridad	Funciones, responsabilidades y autoridad	-	-	RRHH Representante	Responsabilidades Documentadas e informadas(Organigrama Job description, Contrato de trabajo	1	33,33%
Representante de la Dirección	Funciones, responsabilidades y autoridad	-	-	Dirección Representante	Evidencia de designación de Representante de la Dirección( memo , mail, carta)	0	0,00%
						2	66,67%
<b>4.4.2. Competencia, formación, y toma de conciencia</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 3</b>	<b>Porcentaje</b>
Competencias	Registros	-	Competencias	RRHH Representante	Título Registros de Capacitación Empleados Certificados Carpets del personal	1	33,33%
Capacitación / Formación	Registros	Procedimiento de entrenamiento(Formación)	Formación entrenamiento	RRHH Representante	Procedimiento de entrenamiento(Niveles de responsabilidad, habilidad, destrezas de lenguaje y educación y riesgo) Título Registros de Capacitación Empleados Certificados Carpets del personal	1	33,33%
Concientización	-	Procedimiento de Concientización	-	RRHH Representante	Procedimiento de concientización Empleados en: - Consecuencias reales o potenciales de sus actividades de trabajo, comportamiento -Funciones y responsabilidades e importancia Política, procedimientos y requisitos del S&SO, preparación para emergencias - Consecuencias potenciales de apartarse de los procedimientos -Concuenias de desviarse de Procedimientos	1	33,33%
						3	100,00%

4.4.3.1 Comunicación	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Comunicaciones	Comunicaciones Internas y Externas	Comunicaciones Internas y externas (contratistas y visitantes)	-	Instalaciones Administrativas y Operativas	Procedimiento de Comunicaciones Internas (Empleados)y externas(Recibir,documentar y responder comunicaciones de partes interesadas) Mail, memos Actas de reuniones Carteleras Revistas	0	0,00%
						0	0,00%
4.4.3.2 Participación y Consulta	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Participación y Consulta	-	Participación de los trabajadores Consulta a contratistas y partes interesadas	-	Definir	Procedimiento de participación de trabajadores consulta a contratistas y partes interesadas Mail, memos Actas de reuniones Carteleras Revistas	1	100,00%
						1	100,00%
4.4.4 Documentación	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencia	Puntaje 1	Porcentaje
Documentación	Ver Tabla	Ver Tabla	Ver Tabla	QA		0	0,00%
						0	0,00%
4.4.5 Control de Documentos	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencia	Puntaje 8	Porcentaje
Control de documentos	-	Control de Documentos	-	QA, todas las áreas	Procedimiento de Control de Documentos	0	0,00%
Aprobación antes de su emisión	-	-	-	QA, todas las áreas	Físico o digital Aprobación por mail	0	0,00%
Revisión y actualización	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,00%
Identificación de cambios	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,00%
Vigencia y disponibilidad	-	-	-	QA, todas las áreas	Ojo Punto de uso no quiere decir que este en el lugar de la operación	0	0,00%
Legibles e Identificables	-	-	-	QA, todas las áreas	Recuperación de la información no del papel	0	0,00%
Identificación de Documentos Externos	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,00%
Prevenir uso de Obsoletos	-	-	-	QA, todas las áreas		0	0,00%
						0	0,00%
4.4.6 Control Operacional	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencia	Puntaje 5	Porcentaje
Controles operacionales, aplicables a la organización y actividades	-	-	-	Definir		0	0,00%
Controles relacionados con compra de bienes, equipos y servicios	-	-	-	Definir		0	0,00%
Controles relacionados con contratistas y visitantes	-	-	-	Definir		0	0,00%
Procedimientos documentados de situaciones que causen desviaciones a la política y objetivos de S&SO	Procedimientos	Control Operativo		Definir	Procedimientos de control Operativo relacionados operaciones y actividades	0	0,00%

Criterios de operación que causen desvíos a la política y objetivos de S&SO	-	-	-	Definir		0	0,00%
						0	0,00%
<b>4.4.7 Preparación y Respuesta ante Emergencias</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Emergencias	-	Preparación y respuesta a Emergencias	-	Brigadas Representante	Procedimiento de Preparación y respuestas a Emergencia Señalética Mapas rutas de evacuación Contactos de Emergencias Equipos de Tratamiento de Emergencias Simulacros( Cuando sea factible) si es legal se lo debe hacer Registros de Capacitación a Empleados, partes interesadas( servicios de emergencias y vecinos)	1	100,00%
						1	100,00%
<b>4.5.1 Medición y Seguimiento del desempeño</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencia</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Monitoreo	Registros	Monitoreo mantenimiento y calibración de equipo de monitoreo	mantenimeinto y Calibración	QA & EHS Representante Shippingx Almacén Mantenimiento	Procedimiento de Monitoreo -medidas cualitativas y cuantitativas Seguimiento del grado de Cumplimiento de Objetivos Seguimiento de efectividad de controles Medida Proactivas desempeño medidas reactivas de desempeño(efernedades, incidentes, historial de desempeño deficiente) registro de datos y resultados de seguimiento- acciones correctivas y preventivas  Procedimiento de Calibración y Mantenimiento de Equipos  Registros de Calibración y mantenimiento relacionados a de Equipos, Certificados, Laboratorio Acreditado por la OAE	1	100,00%
						1	100,00%
<b>4.5.2 Evaluación del Cumplimiento Legal</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Legalidad	Registros	Evaluación y Cumplimiento Legal y Otros requisitos aplicables	Evaluación Legal y Otros requisitos	QC & EHS	Procedimiento evaluación y Cumplimiento Legal ojo permisología Permisos y licencias vigentes Ausencia de Multas registros de Evaluaciones del Cumplimiento Legal	1	100,00%
						1	100,00%
<b>4.5.3.1 Investigación de Incidentes</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 1</b>	<b>Porcentaje</b>
Incidentes	Registro	Investigación de incidentes	Resutados de Investigación de Incidentes	Representante	Procedimiento de Investigación de Incidentes (determinar deficiencias del S&SO, necesidades de acción correctiva, oprtunidades de acciones preventivas y mejora, comunicación de resultados)	1	100,00%
						1	100,00%
<b>4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva:</b>	<b>Documento</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Registro</b>	<b>Área</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Puntaje 6</b>	<b>Porcentaje</b>
No Conformidades	-	NC y acciones	-	Representante	Procedimiento de NC y acciones Tratamiento de NC	1	16,67%
Identificación y corrección	-	-	-	Representante	Corrección Ataca al efecto	1	16,67%
Investigación de Causa raíz	-	-	-	Representante	Espina de pescado, 5 Por qué	1	16,67%
Plan de Acción	-	-	-	Representante	Plan de acción con responsables y fechas	1	16,67%
resultados de acciones tomadas	Registros	-	Acciones	Representante	Regitro de acciones Acción correctiva ataca a la causa	1	16,67%
Revisión de Eficacia	-	-	-	Representante	verificación de eficacia y asegurar que no vuelva a ocurrir	1	16,67%
						6	100,00%

4.5.4 Control de Registros	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 6	Porcentaje
Control de Registros	-	Control de Registros	-	Definir	Procedimiento de Control de Registros	0	0,00%
Identificación, almacenamiento, Protección	-	-	-	Definir		0	0,00%
Recuperación	-	-	-	Definir	Recuperación de la información no del papel	0	0,00%
Tiempo de retención	-	-	-	Definir	De acuerdo a requerimiento legal o requisito interno	0	0,00%
Disponición	-	-	-	Definir	Disponibles	0	0,00%
Legibles, Identificables y Trazables	-	-	-	Definir	Atados a un procedimiento, fechas, números, etc	0	0,00%
						0	0,00%
4.5.5 Auditoría Interna	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 1	Porcentaje
Auditorías	Programa Auditorías Registros	Auditorías	Resultados de Auditorías	QC&EHS	Programa de Auditorías Procedimiento de Auditorías Registros de Resultados de auditorías Calificación de Auditores Informes de Auditorías	0	0,00%
						0	0,00%
4.6 Revisión Por la Dirección	Documento	Procedimiento	Registro	Área	Evidencias	Puntaje 3	Porcentaje
Dirección	Plan de Revisión	-	-	Dirección Representante	Plan de Revisión	0	0,00%
Elementos de Entrada	-	-	-	Dirección Representante	1.- resultados de Auditorías Internas, Evaluaciones de cumplimiento Legal y otros requisitos 2.-Resultados de la participación y consulta 3- comunicaciones de las partes interesadas externas, quejas 4.- Grado de Cumplimiento de objetivos 5.-estado de la investigación de incidentes, acciones Correctivas y Preventivas 6.-Seguimiento de revisiones Previas de la Dirección 7.-Cambios de Circunstancias y Incluyendo evolución de Requisitos Legales y otros requisitos 8. Recomendaciones de Mejora	0	0,00%
Resultados	Registros	-	Revisión	Dirección Representante	Decisiones y acciones ( desempeño de S&SO, posibles cambio en Política, objetivos, recursos y otros elementos del S&SO) Resultados disponibles para comunicación y consulta	0	0,00%
						0	0,00%

ANEXO V

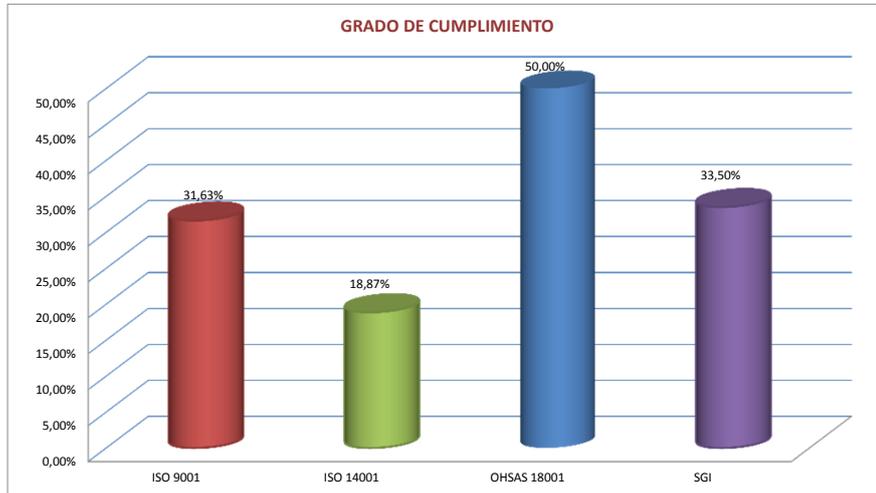
DIAGNÓSTICO INTEGRADO PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A

DIAGNÓSTICO INTEGRADO ISO 9001/ISO 14001/ OSHAS 18001								
CLÁUSULA	TEMA	Puntaje Calidad	Porcentaje Calidad	Puntaje ambiente	Porcentaje Ambiente	Puntaje Seguridad	Porcentaje Seguridad	Porcentaje SGI
4.1 4.1 4.1	PROCESOS Alcance Alcance	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
4.2.1 4.4.4 4.4.4	Requisitos de la documentación Documentos Documentos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
4.2.2	Manual Integrado	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
4.2.3 4.4.5 4.4.5	Control de los documentos Control de los documentos Control de los documentos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
4.2.4 4.5.4 4.5.4	Control de los registros Control de los registros Control de los registros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
5.1 4.2 / 4.4.1 4.2 / 4.4.1	Responsabilidad de la dirección Politica Ambiental / Recursos Politica de S&SO / Recursos	1	20,00%	2	18,18%	9	75,00%	42,86%
5.2 4.3.1/4.3.2/4. 6 4.3.1/4.3.2/4. 6	Enfoque al cliente Aspectos /Legal/Revisiones por la direccion Identificacion /Legal/Revisiones por la direccion	1	50,00%	1	14,29%	5	83,33%	50,00%
5.3 4.2 4.2	Política de Calidad Politica Ambiental Politica de S&SO	0	0,00%	0	0,00%	7	77,78%	30,43%
5.4.1 4.3.3 4.3.3	Objetivos de Calidad Objetivos , metas y programas Objetivos y Programas	1	100,00%	2	100,00%	2	100,00%	100,00%
5.4.2 4.3.3 4.3.3	Planificación del SGC Objetivos , metas y programas Objetivos y Programas	0	0,00%	2	100,00%	2	100,00%	66,67%
5.5.1 4.1 / 4.4.1 4.1 / 4.4.1	Responsabilidad, autoridad y comunicación Alcance / Recursos Alcance / Recursos	1	100,00%	2	50,00%	2	50,00%	55,56%
5.5.2 4.4.1 4.4.1	Representante de la Dirección Recursos Recursos	0	0,00%	2	66,67%	2	66,67%	40,00%
5.5.3 4.4.3 4.4.3.1 / 4.4.3.2	Comunicación interna Comunicación Comunicación Participación y Consulta	1	100,00%	0	0,00%	1	50,00%	50,00%
5.6 4.6 4.6	Revisión por la dirección Revisión por la dirección Revisión por la dirección	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%

6.1 4.4.1 4.4.1	Provisión de recursos Recursos Recursos	1	100,00%	2	66,67%	2	66,67%	71,43%
6.2 4.4.2 4.4.2	Personal Competencia, formación y toma de conciencia Competencia, formación y toma de conciencia	1	100,00%	1	33,33%	3	100,00%	71,43%
6.3 4.4.1 4.4.1	Infraestructura Recursos Recursos	1	100,00%	2	66,67%	2	66,67%	71,43%
6.4	Ambiente de trabajo	1	100,00%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	100,00%
7.1 4.4.6 4.4.6	Planificación de realización del producto Control operacional Control operacional	1	100,00%	2	66,67%	0	0,00%	33,33%
7.2.1 4.3.1/4.3.2 /4.4.6 4.3.1/4.3.2 /4.4.6	Determinación de los requisitos relacionados con el producto Aspectos /Legal/Control Operacional Identificación /Legal/Control Operacional	1	100,00%	3	42,86%	4	44,44%	47,06%
7.2.2 4.3.1 / 4.4.6 4.3.1 / 4.4.6	Revisión de los requisitos relacionados con el producto Aspectos/ control operacional Peligros/ control operacional	1	100,00%	2	33,33%	3	37,50%	40,00%
7.2.3 4.4.3 4.4.3.1 / 4.4.3.2	Comunicación con el cliente Comunicación Comunicación, Participación y consulta	1	100,00%	0	0,00%	1	50,00%	50,00%
7.3 4.4.6 4.4.6	Diseño y Desarrollo Control operacional Control operacional	NO APLICA	NO APLICA	2	66,67%	0	0,00%	22,22%
7.4 4.4.6 4.4.6	Proceso de compras Control operacional Control operacional	2	66,67%	2	66,67%	0	0,00%	36,36%
7.5.1 4.4.6 4.4.6	Control de la Producción y de la prestación del servicio Control operacional Control operacional	7	100,00%	2	66,67%	0	0,00%	60,00%
7.5.2 4.4.6 4.4.6	Validación de los procesos de producción y prestación del servicio Control operacional Control operacional	1	100,00%	2	66,67%	0	0,00%	33,33%
7.5.3 4.4.6 4.4.6	Identificación y Trazabilidad Control operacional Control operacional	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	22,22%
7.5.4 4.4.6 4.4.6	Propiedad del cliente Control operacional Control operacional	NO APLICA	NO APLICA	2	66,67%	0	0,00%	22,22%
7.5.5 4.4.6 4.4.6	Preservación del producto Control operacional Control operacional	1	100,00%	2	66,67%	0	0,00%	33,33%

7.6 4.5.1 4.5.1	Control de los equipos de seguimiento y de medición Seguimiento y Medición Seguimiento y Medición	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%	66,67%
8.1 4.5.1 4.5.1	Medición, análisis y mejora Seguimiento y Medición Seguimiento y Medición	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%	66,67%
8.2.1	Satisfacción del cliente	0	0,00%	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0,00%
8.2.2 4.5.5 4.5.5	Auditoría Interna Auditoría Interna Auditoría Interna	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0,00%
8.2.3 4.5.1/4.5.2 4.5.1/4.5.2	Seguimiento y medición de los Procesos Seguimiento y Medición /cumplimiento legal Medición y Seguimiento del Desempeño / cumplimiento legal	1	100,00%	1	50,00%	2	100,00%	80,00%
8.2.4 4.5.1/4.5.2 4.5.1/4.5.2	Medición y seguimiento del producto Seguimiento y Medición /cumplimiento legal Medición y Seguimiento del Desempeño / cumplimiento legal	0	0,00%	1	50,00%	2	100,00%	60,00%
8.3 4.4.7/ 4.5.3 4.4.7/ 4.5.3	Control del producto no conforme Emergencias / no conformidades Emergencias / no conformidades	0	0,00%	1	14,29%	8	100,00%	45,00%
8.4 4.5.1 4.5.1	Análisis de los datos Seguimiento y Medición Medición y Seguimiento del Desempeño	4	80,00%	0	0,00%	1	100,00%	71,43%
8.5.1 4.2 / 4.3.3 / 4.6 4.2 / 4.3.3 / 4.6	Mejora - Mejora continua Politica / objetivos/ revision por la direccion Politica / objetivos/ revision por la direccion	0	0,00%	2	15,38%	9	64,29%	39,29%
8.5.2 4.5.3 4.5.3.1 4.5.3.2	Acciones correctivas Acciones correctivas y preventivas Investigación de Incidentes Acciones correctivas y preventivas	0	0,00%	0	0,00%	7	100,00%	38,89%
8.5.3 4.5.3 4.5.3.1 4.5.3.2	Acción Preventiva Acciones correctivas y preventivas Investigación de Incidentes Acciones correctivas y preventivas	0	0,00%	0	0,00%	7	100,00%	38,89%
<b>TOTAL</b>		31	31,63%	10	18,87%	29	50,00%	33,18%

NORMAS	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	SGI
% CUMPLIMIENTO	31,63%	18,87%	50,00%	33,50%



**ANEXO VI**  
**PROPUESTA GESTIÓN DE PROCESOS MATRIZ SIPOC**

**HOJA DE ANALISIS DEL PROCESO**

**EMPRESA:** PRODUCTOS AVON ECUADOR      **SUBPROCESO:** MUESTREO INSPECCIÓN Y APROBACIÓN DE PRODUCTO BCFT  
**PROCESO:** CONTROL DE CALIDAD      **RESPONSABLE:** Inspector de Calidad BCFT

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
ALMACÉN PROVEEDORES LOCALES PROVEEDORES INTERNACIONALES	Producto BCFT Ingresado Muestras Ficha Técnica Reporte SGS Categorización de Defectos	<p><b>Misión</b> Inspeccionar y dar disposición al producto ingresado asegurando el cumplimiento de especificaciones</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Límites del Proceso</b></p> <p><b>INICIO:</b> Muestreo de Productos</p> <p><b>FIN:</b> Disposición de producto</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Nombres de los Sub-Procesos</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre>                     graph LR                         M[MUESTREO] --&gt; I[INPECCIÓN]                         I --&gt; A[APROBACIÓN]                     </pre> </div>	Reporte mínimo de Inspección Reacondicionamiento o rechazo de Producto	Almacén Shipping Reaco
RECURSOS			REQUISITOS	
PERSONAL: DOCUMENTOS INSTALACIONES: EQUIPOS: TECNOLOGIA: SISTEMAS ESPECIFICACIONES FINANCIEROS	1 INSPECTOR facturas, PL, Archivo Skip Lote Galpones, Oficina Calidad computador, impresoras Internet, intranet WIMS, MAC_PAC Muestras Patrón		PERSONAL: DOCUMENTOS INSTALACIONES: EQUIPOS: TECNOLOGIA: SISTEMAS ESPECIFICACIONES FINANCIEROS	1 INSPECTOR  Galpones, Oficina Calidad computador, impresoras Internet, intranet WIMS, MAC_PAC

## ANEXO VII PROPUESTA DE INDICADORES

### PRINCIPALES INDICADORES DEL PROCESO

EMPRESA                                      Productos Avon Ecuador S.A                                      DEPARTAMENTO:                                      Calidad

PROCESO:                                      Gestión de calidad                                      SUB PROCESO                                      Control de Calidad

PROCESO	INDICADOR	DESCRIPCION / FORMULA	RESPONSABLE	META
<b>1</b>	Rechazos CM- vendor (ppm)	$INDICADOR = X^{\epsilon} * \frac{\text{Total de unidades rechazadas}}{\text{Total de unidades recibidas}}$	INSPECTOR DE CALIDAD CFT	700 ppm
	Rechazos Filiales (ppm)	$INDICADOR = X^{\epsilon} * \frac{\text{Total de unidades rechazadas}}{\text{Total de unidades recibidas}}$	INSPECTOR DE CALIDAD CFT	15000 ppm
<b>2</b>	Rechazos Proveedores BCFT (ppm)	$INDICADOR = X^{\epsilon} * \frac{\text{Total de unidades rechazadas}}{\text{Total de unidades recibidas}}$	INSPECTOR DE CALIDAD BCFT	25000 ppm

## ANEXO VIII

### **METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES, CONDICIONES NORMALES Y ANORMALES**

Para la evaluación de los Impactos Ambientales se realizó la matriz de Leopold, la cual se basa en una relación de causalidad entre actividades y factores ambientales.

El principio básico del método consiste, inicialmente, en señalar todas las posibles interacciones entre las acciones propias del proyecto y los factores ambientales afectados, identificando si el impacto es positivo o negativo.

Para este proyecto se identificaron las actividades o acciones que se realizan durante la fase de construcción, operación, mantenimiento y abandono del proyecto, susceptibles a provocar impactos.

La estructura básica de la matriz es la siguiente:

Eje Y: En las filas constan las actividades, obras y acción generadoras de impactos clasificado en Fase de construcción, operación y abandono.

Eje X: Consta una lista de componentes abióticos, bióticos y antrópicos o antropogénicos potencialmente afectables por la operación y abandono del proyecto. Mediante el análisis de relación causa – efecto y un juicio de valor, se identificó los elementos del ambiente o socioeconómicos que resultan afectados por el proyecto.

#### **Valoración de impactos ambientales**

Las características consideradas para la valoración de la importancia, se las define de la siguiente manera:

- NATURALEZA (N): Es esta se define si el impacto generado es positivo beneficioso o negativo perjudicial.
- INTENSIDAD (I): Este evalúa la medida de afectación del impacto generado, es decir si su incidencia es baja (no perceptible), media (perceptible), alta (modificación de ecosistemas).
- EXTENSIÓN (E): Se refiere al área de influencia del impacto ambiental en relación con el entorno del proyecto.
- RELACIÓN CAUSA-EFECTO (C-E): Es decir si la acción produce afectación directa o indirectamente.
- PERSISTENCIA (P): Se refiere al tiempo que dura la afectación y que puede ser temporal, permanente o periódica, considerando, además las implicaciones futuras o indirectas.

- REVERSIBILIDAD (R): Representa la posibilidad de reconstruir las condiciones iniciales una vez producido el impacto ambiental.

### Criterios de Valoración

CRITERIO	VALOR
<i>NATURALEZA (N):</i>	+
	-
<i>INTENSIDAD (I):</i>	Baja (1)
	Media (2)
	Alta (4)
<i>EXTENSIÓN (E):</i>	Puntual (1)
	Parcial (2)
	Total (4)
<i>RELACIÓN CAUSA-EFECTO (C-E):</i>	Directa (4)
	Indirecta (1)
<i>PERSISTENCIA (P):</i>	Temporal (1)
	Permanente (3)
<i>REVERSIBILIDAD (R):</i>	Reversible (1)
	Irreversible (4)

El impacto se califica a partir de estos parámetros con la siguiente fórmula:

$$Impacto = N * (3I + 2E + (C - E) + P + R)$$

### Categorización de impactos ambientales

La categorización de los impactos ambientales identificados y evaluados, se lo realiza en base al Valor del Impacto Ambiental VIA. Se han conformado 4 categorías de impactos, que se los puede definir de la siguiente manera:

- Impactos altamente significativos: **Celda en color rojo**. Son aquellos de carácter negativo, cuyo valor de Impacto es mayor a 24 y corresponden a las afecciones de elevada incidencia sobre el factor ambiental, difícil de corregir, de extensión generalizada, con afección de tipo irreversible y de duración permanente.
- Impactos Significativos: **Celda en color anaranjado**. Son aquellos de carácter negativo cuyo valor del impacto es menor a 23 pero mayor o igual a 16; cuyas características son: factibles de corrección, de extensión local y duración temporal.
- Poco Significativo: **Celda en color amarillo**. Corresponden a todos aquellos impactos de carácter negativo, con valor de impacto 8 a 15. Pertenecen a esta categoría los impactos capaces plenamente de corrección y por ende compensados durante la ejecución del Plan de Manejo Ambiental, son reversibles, de duración esporádica y con influencia puntual.

- Benéficos: **Celda en color verde**. Aquellos de carácter positivo que son benéficos para el proyecto.

### **Priorización de impactos**

La prioridad (significancia) para la ejecución de medidas tendientes a prevenir, mitigar y controlar impactos ambientales negativos, se definió mediante el empleo de una matriz que toma en cuenta la severidad del impacto, la probabilidad de ocurrencia, la existencia de requisitos legales y la existencia de medidas para la adecuación.

#### **Crterios para la priorización de impactos ambientales**

<b>CRITERIO</b>	<b>NIVEL</b>	<b>PESO</b>
Impacto (I)	Impacto poco significativo	1
	Impacto significativo	2
	Impacto altamente significativo	3
Probabilidad de ocurrencia (PR)	Baja → El impacto ocurre esporádicamente, sin regularidad.	1
	Media → El impacto ocurre frecuentemente (semanal, quincenal, mensual). Es planificado.	2
	Alta → El impacto ocurre continuamente.	3
Existencia de requisito legal (RL)	No existen requisitos legales	0
	Existen requisitos legales	5
Existencia de medidas para la adecuación (MA)	Si existen de medidas para la adecuación	1
	Existen medidas para la adecuación, pero no se cumplen	3
	No existen medidas para la adecuación	6
(Riesgo ambiental) $RA = I \times PR$		
<b>(Significancia) <math>SIG = (I \times PR) + RL + MA</math></b>		

A partir de este análisis se determina que el impacto con mayor valor de significancia tendrá mayor prioridad mientras que el impacto con menor valor será el menos prioritario al momento de aplicar medidas de prevención, mitigación y control.

ANEXO IX

IDENTIFICACIÓN ASPECTOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES, CONDICIONES NORMALES Y ANORMALES

PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACION DE IMPACTOS AMBIENTALES

FASE	ESTABLECIMIENTO	ÁREA / LUGAR	ACTIVIDADES	COMPONENTE AFECTADO	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	N	I	EX	CE	P	R	IMPORT	CATEGORÍA	I	PR	RA	RL	MA	SIG
CONSTRUCCIÓN	PLANTA AMAGUAÑA (BODEGAS DE ALMACENAMIENTO - BRANCH)	NUEVO GALPON DE ALMACENAMIENTO	Desbroce y limpieza del terreno	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	2	1	4	1	1	-14	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
				Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13
			Movimientos de tierra	Suelo	Movilización de tierra de capas del suelo	Pérdida de estabilidad	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	1	1	5	1	7
				Aire	Emisión de material particulado	Aumento de material particulado en el aire	-1	2	1	4	1	1	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13
					Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	2	1	4	1	1	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13
			Antrópico	Percepción de Operarios y Visitantes	Malestar en operarios y visitantes	-1	2	1	4	1	1	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	3	3	5	1	9	
			Cimentación	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	1	2	5	1	8
				Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	2	1	4	1	1	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	1	1	5	6	12
			Fundición y Construcción de estructura	Aire	Emisión de material particulado	Aumento de material particulado en el aire	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	1	1	5	6	12
					Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	1	1	5	6	12
				Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
			Instalaciones eléctricas e hidrosanitarias	Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	2	1	4	1	1	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	1	1	5	6	12
				Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10

CONSTRUCCIÓN	OPERACIÓN	PLANTA AMAGUAÑA (BODEGAS DE ALMACENAMIENTO - BRANCH)																	
		ACABADOS	Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	1	1	5	6	12
Suelo	Generación de Residuos			Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
OFICINAS	Funcionamiento y Operaciones en oficina	Recursos Naturales	Consumo de Energía	Desperdicio de recursos y presión sobre fuentes naturales	-1	2	1	1	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	3	6	0	1	7	
			Consumo de insumos		-1	2	1	1	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	3	6	0	1	7	
	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	3	6	5	1	12		
	Dispensario Médico	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
		Agua	Generación de efluentes	Afectación a la calidad del agua	-1	1	2	4	1	1	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	1	8	
	Uso de Baños	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
		Agua	Generación de efluentes	Afectación a la calidad del agua	-1	1	2	4	1	1	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13	
		Recursos Naturales	Consumo de Agua	Desperdicio de recursos y presión sobre fuentes naturales	-1	1	1	1	3	4	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	3	3	0	3	6	
	BODEGAS	Recepción de mercadería	Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13
				Emisión de gases de combustión	Aumento en niveles de concentración de gases contaminantes	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	3	10
Control de calidad		Suelo	Generación de Residuos (Rechazos)	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
Almacenamiento de mercadería		Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
Almacenamiento de materiales (Papelería)		Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
Pickeo		Aire	Presencia de polvo	Aumento de material particulado en el aire	-1	1	1	4	3	1	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	1	1	5	1	7	
		Suelo	Generación de residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
Ajustes y Devoluciones		Suelo	Generación de residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
Funcionamiento de equipos, montacargas	Aire	Emisión de gases de combustión	Aumento en niveles de concentración de gases contaminantes	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13		

OPERACIÓN	BODEGAS DE ALMACENAMIENTO AMAGUAÑA																			
		USO	RECURSO	IMPACTO	INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR	INDICADOR	VALOR		
OPERACIÓN	BODEGAS DE ALMACENAMIENTO AMAGUAÑA	BODEGAS	Uso de Baños	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
				Agua	Generación de efluentes	Afectación a la calidad del agua	-1	1	2	4	1	1	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13
		SITIOS A NIVEL NACIONAL (REPRESENTANTES)	Transporte y entrega del producto	Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	3	10
					Emisión de gases de combustión	Aumento en niveles de concentración de gases contaminantes	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	3	10
		CUARTO DE MÁQUINAS	Funcionamiento de generador (emergencia) y compresores	Aire	Emisión de gases de combustión	Aumento en niveles de concentración de gases contaminantes	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	1	1	5	1	7
				Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	1	1	5	1	7
		CAFETERÍA	Almacén de alimentos	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
				Aire	Emisión de gases de combustión	Aumento en niveles de concentración de gases contaminantes	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	3	10
			Cocción y preparación de alimentos	Agua	Generación de efluentes	Afectación a la calidad del agua	-1	1	2	4	1	1	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13
				Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
				Recursos Naturales	Consumo de Energía	Desperdicio de recursos y presión sobre fuentes naturales	-1	1	1	1	3	4	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	0	3	5
					Consumo de Agua		-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	0	6	10
					Consumo de insumos		-1	1	1	1	3	4	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	0	3	5
				Consumo de alimentos	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1
		Limpieza y Mantenimiento de Trampa de Grasa	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	3	12	
		GUARDIANÍA	Servicio de guardiana	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	1	-13	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
		EN TODA LA EMPRESA	Limpieza General	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10

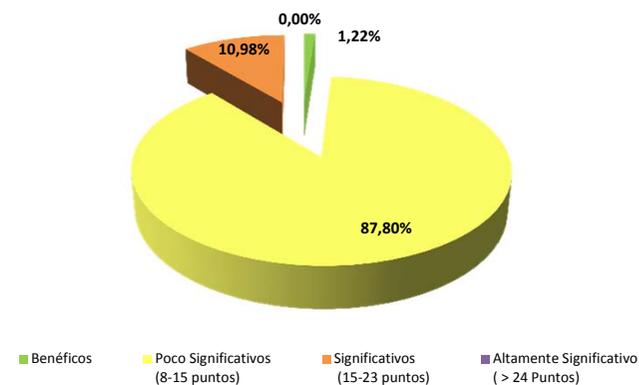
OPERACIÓN	BODEGAS DE ALMACENAMIENTO AMAGUAÑA	EN TODA LA EMPRESA	Limpieza General	Agua	Generación de efluentes	Afectación a la calidad del agua	-1	2	2	4	1	1	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	6	15	
				Recursos Naturales	Consumo de Agua e Insumos	Desperdicio de recursos y presión sobre fuentes naturales	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	0	3	7	
			Control sanitario	Aire	Emisión de aerosoles	Aumento en niveles de concentración de contaminantes y afecciones a la salud	-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
				Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
			Mantenimiento de instalaciones, equipos	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
				Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	2	1	4	1	1	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	1	8	
		AFUERAS ÁREA DE OFICINAS	Mantenimiento y limpieza de áreas verdes	Agua	Generación de efluentes	Afectación a la calidad del agua	-1	1	2	4	1	1	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	1	8	
				Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
				Recursos Naturales	Consumo de Agua	Desperdicio de recursos y presión sobre fuentes naturales	-1	1	1	4	1	4	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	0	3	5	
		ÁREA DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLES	Almacenamiento de combustibles	Agua y Suelo	Derrame de combustibles	Afectación a la calidad del agua y suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	1	2	5	1	8	
		CARPAS DE ALMACENAMIENTO DE RECHAZOS	Almacenamiento de rechazos a destruir	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		MANTENIMIENTO DE MONTACARGAS	Mantenimiento de Montacargas	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
			Cambio de baterías	Agua y Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del agua y suelo	-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
			Almacenamiento de baterías	Agua y Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del agua y suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	1	2	5	1	8	

OPERACIÓN	BODEGAS DE ALMACENAMIENTO O AMAGUAÑA	MANTENIMIENTO DE MONTACARGAS	Cambio de aceite y provisión de combustible	Agua y Suelo	Derrame de combustibles	Afectación a la calidad del agua y suelo	-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	1	2	5	1	8
	OFICINAS ADMINISTRATIVAS CUMBAYÁ	OFICINAS	Funcionamiento y operación de oficinas	Recursos Naturales	Consumo de Energía	Desperdicio de recursos y presión sobre fuentes naturales	-1	2	1	1	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	0	1	5
					Consumo de Agua		-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	2	4	0	3	7
					Consumo de insumos		-1	2	1	1	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	0	1	5
			Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10	
			Consumo de alimentos	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	2	1	4	3	4	-19	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
			Atención Médica (Semanal)	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
				Agua	Generación de efluentes	Afectación a la calidad del agua	-1	1	2	4	1	1	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13
			Uso de Baños	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	6	15
				Agua	Generación de efluentes	Afectación a la calidad del agua	-1	1	2	4	1	1	-13	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	6	13
		Recursos Naturales		Consumo de Agua e Insumos	Desperdicio de recursos y presión sobre fuentes naturales	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	0	1	5	
		GUARDIANÍA	Servicio de guardiana	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
		TODA LA EMPRESA	Limpieza General	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
				Agua	Generación de efluentes	Afectación a la calidad del agua	-1	2	2	4	1	1	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	6	15
				Recursos Naturales	Consumo de Agua e Insumos	Desperdicio de recursos y presión sobre fuentes naturales	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	0	1	5
			Mantenimiento de instalaciones	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
				Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	2	1	4	1	1	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	1	8

OPERACIÓN	GERENCIAS ZONALES	OFICINA PROVISIONAL	Administración	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	6	15
	BODEGAS EXTERNAS	ÁREA DE REACO	Reacondicionamiento el Producto	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
		BODEGA	Almacenamiento de mercadería	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	1	10
		Almacenamiento de rechazos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
CIERRE Y ABANDONO	TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS	TODAS LAS INSTALACIONES	Desmantelación de Infraestructura y Equipos	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	2	2	4	3	4	-21	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	NA	NA
				Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	2	1	4	1	1	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	NA	NA
			Derrocamiento de edificios	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	2	2	4	3	4	-21	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	NA	NA
				Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	2	1	4	1	1	-14	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	NA	NA
			Rehabilitación de áreas ocupadas	Suelo	Generación de Residuos	Afectación a la calidad del suelo	-1	1	1	4	3	4	-16	SIGNIFICATIVO	2	2	4	5	NA	NA
				Aire	Generación de ruido	Contaminación acústica	-1	1	1	4	1	1	-11	POCO SIGNIFICATIVO	1	2	2	5	NA	NA
				Paisaje	Alteración del paisaje	Recuperación del paisaje	1	2	1	4	3	4	19	BENÉFICO	NA	NA	NA	NA	NA	NA

CATEGORIZACIÓN DE IMPACTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Benéficos	1	1,22%
Poco Significativos (8-15 puntos)	72	87,80%
Significativos (15-23 puntos)	9	10,98%
Altamente Significativo (> 24 Puntos)	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100,00%</b>

CATEGORIZACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES %



## ANEXO X

### METODOLOGÍA PARA IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS Y EVALUACIÓN SITUACIONES EMERGENCIA.

#### OBJETO

Describir la metodología empleada para identificar, evaluar los aspectos ambientales originados como consecuencia de la actividad realizada en Productos Avon Ecuador con la finalidad de determinar los que tiene impacto significativos sobre el medio ambiente y asegurarse de que sean tenidos en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento del SGI

#### ALCANCE

Los aspectos ambientales que se puedan controlar resultantes de las actividades, producto y servicios de Productos Avon S.A, situaciones de emergencia ambiental

#### DEFINICIONES

**Aspecto ambiental:** elementos de las actividades, producto o servicios de la organización que puede interactuar con el medio ambiente.

**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.

**Parámetro de evaluación:** propiedad representativa de un aspecto ambiental que lo caracteriza cuantitativa o cualitativamente.

**Criterio de evaluación:** regla que permite asignar un valor objetivo a los parámetros definidos para cada aspecto ambiental.

**Significancia ambiental:** valoración del impacto ambiental potencial o real de una actividad obtenida a partir de criterios cuantitativos o cualitativos.

**Situación de emergencia:** situación imprevista derivada de un incidente o accidente que origina un daño en el medio ambiente.

## **PARAMETROS DE EVALUACION**

Una vez identificados los aspectos ambientales en situaciones de emergencia, se evaluará el impacto que pueden provocar los mismos con la finalidad de determinar si significancia o importancia relativa.

Se utilizaran los siguientes parámetros con sus correspondientes criterios de evaluación:

- **Probabilidad de ocurrencia** del accidente o incidente, basado en las veces en las que se ha presentado cada situación de emergencia desde la última revisión.
- **Control** de accidente o incidente ocurrido, recibirá mayor puntuación cuanto mayor sea el grado de intervención que necesite la situación de emergencia para ser controlada
- **Gravedad potencial** del accidente o incidente, severidad de las consecuencias, en el supuesto de que ocurra, basándose en los aspectos ambientales que se desprenderían de cada situación de emergencia.

## CRITERIOS DE EVALUACION

SITUACIONES DE EMERGENCIA		
<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>	1	No ha habido ningún registro de emergencias cumplimentando con esta situación
	2	Ha habido un registro de emergencia cumplimentando con esta situación
	3	Ha habido más de un registro de emergencia cumplimentando con esta situación
<b>INTERVENCIÓN</b>	1	Puede ser controlado sin problema por el personal del área donde se ha producido el accidente
	2	Precisa de actuación por parte de agentes específicos intervención ajenos a la Universidad
	3	Se tiene que acudir a agentes externos a la UMA para controlar la emergencia (bomberos, Protección Civil, etc.)
<b>GRAVEDAD POTENCIAL</b>	1	<p>Genera aspectos ambientales a un nivel que ocasiona daños despreciables en el medio ambiente y estos se circunscriben al interior de las instalaciones. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Provocar un aumento puntual del consumo de energía</li> <li>· Provoca un aumento puntual del consumo de agua</li> <li>· Se produce residuos peligrosos en pequeña cantidad</li> <li>· Se produce residuos urbanos o asimilables en pequeña cantidad</li> <li>· Se produce vertidos despreciables a la red de alcantarillado</li> <li>· Produce emisiones puntuales de productos poco contaminantes</li> </ul>
	2	<p>Genera aspectos ambientales a un nivel que ocasiona daños al medio ambiente sin sobrepasar los límites de las instalaciones. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Se producen residuos urbanos o similares en gran cantidad</li> <li>· Provoca un aumento importante del consumo de energía</li> <li>· Provoca un aumento importante del consumo de agua</li> <li>· Se produce residuos peligrosos en cantidad moderada</li> </ul>
	3	<p>Genera aspectos ambientales a un nivel que ocasiona daños importantes al medio ambiente, sobrepasando los límites de las instalaciones. Ejemplo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Se producen residuos peligrosos en gran cantidad</li> <li>· Se produce vertidos a la red de alcantarillado o al suelo que producen un cambio importante en los parámetro normales del medio</li> <li>· Produce emisiones de productos altamente contaminantes</li> </ul>

Se evaluará la significancia de cada una de las posibles situaciones de emergencia ambiental que se hayan identificado, hayan ocurrido o no

## CALCULO DE LA SIGNIFICANCIA

La significancia del impacto ambiental asociado a cada aspecto se calculara de la siguiente forma:

$$\text{SIGNIFICANCIA} = \text{PROBABILIDAD} \times \text{CONTROL} \times \text{GRAVEDAD} \\ \text{POTENCIAL}$$

Un aspecto se considerara **significativo**, y por tanto prioritario a la hora de plantear objetivos y metas, si el valor de que se obtiene de la multiplicación supera a la mediana del conjunto de valores que podría adoptar la significancia según los criterios que se han definido y **no significativo** si es igual o menor a dicho valor.

Los aspectos ambientales significativos son prioritarios a la hora de establecer objetivos, metas y programas ambientales y serán objeto de seguimiento y medición para la organización.

Se podrán considerar como significativos con independencia de la puntuación obtenida los aspectos para los que haya un riesgo de incumplimiento importante de la reglamentación o aquellos aspectos para los que se haya mostrado especial interés, sensibilización o preocupación por parte de la comunidad universitaria

Asimismo aspectos que se hayan resultado significativos según la evaluación podrán no incluirse en los objetivos y metas por intervenir en su valoración final criterios de naturaleza económica, tecnológica, operativa o social.

# ANEXO XI

## IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

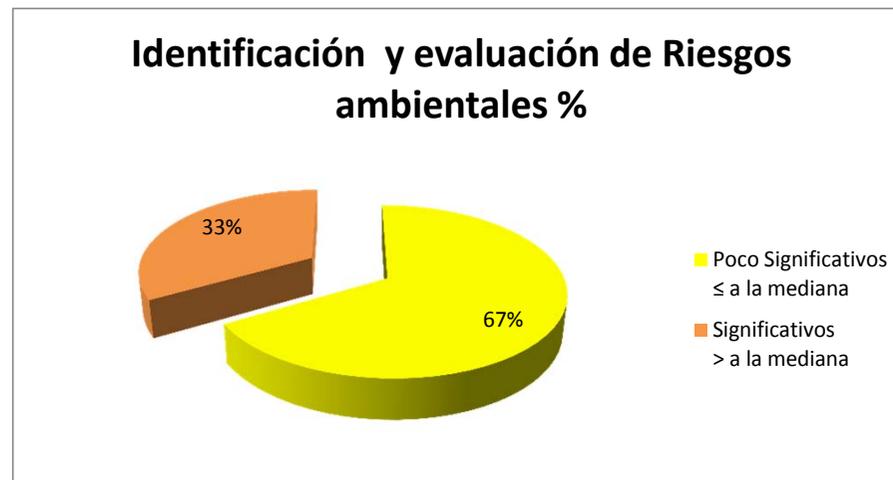
Matriz de identificación y evaluación de aspectos ambientales

### SITUACIONES DE EMERGENCIA

LUGAR	SITUACION DE EMERGENCIA	Probabilidad de Ocurrencia	Intervencion	Gravedad Potencial	SIGNIFICANCIA	MEDIANA	CATEGORIA SIGNIFICANCIA	
<b>BODEGAS DE ALMACENAMIENTO (Amaguaña)</b>	<b>Emergencia por riesgo Interno</b>	Incendio	1	3	2	6	2,5	Significativo
		Explosión	1	2	1	2	2,5	Poco Significativo
		Derrames de productos y/o sustancias peligrosas	1	1	1	1	2,5	Poco Significativo
	<b>Emergencia por riesgo externo</b>	Sismo	3	3	1	9	2,5	Significativo
		Erupción Volcanica	1	3	1	3	2,5	Significativo
		Otros riesgos antrópicos (Incendio, explosion, etc)	1	2	1	2	2,5	Poco Significativo
<b>OFICINAS ADMINISTRATIVAS (Cumbayá)</b>	<b>Emergencia por riesgo Interno</b>	Incendio	1	3	2	6	2	Significativo
		Explosión	1	2	1	2	2	Poco Significativo
		Derrames de productos y/o sustancias peligrosas	1	1	1	1	2	Poco Significativo
	<b>Emergencia por riesgo externo</b>	Sismo	2	3	1	6	2	Significativo
		Erupción Volcanica	1	1	1	1	2	Poco Significativo
		Otros riesgos antrópicos (Incendio, explosion, etc)	1	2	1	2	2	Poco Significativo

<b>BODEGAS EXTERNAS</b>	<b>Emergencia por riesgo Interno</b>	Incendio	1	2	1	2	2	Poco Significativo
		Explosión	1	2	1	2	2	Poco Significativo
		Derrames de productos y/o sustancias peligrosas	1	1	1	1	2	Poco Significativo
	<b>Emergencia por riesgo externo</b>	Sismo	3	3	1	9	2	Significativo
		Erupción Volcanica	1	1	1	1	2	Poco Significativo
		Otros riesgos antrópicos (Incendio, explosion, etc)	1	2	1	2	2	Poco Significativo
<b>BODEGAS EXTERNAS</b>	<b>Emergencia por riesgo Interno</b>	Incendio	1	2	1	2	1,5	Significativo
		Explosión	1	1	1	1	1,5	Poco Significativo
		Derrames de productos y/o sustancias peligrosas	1	1	1	1	1,5	Poco Significativo
	<b>Emergencia por riesgo externo</b>	Sismo	3	1	1	3	1,5	Significativo
		Erupción Volcanica	1	1	1	1	1,5	Poco Significativo
		Otros riesgos antrópicos (Incendio, explosion, etc)	1	2	1	2	1,5	Poco Significativo

CATEGORIZACIÓN DE IMPACTOS	CANTIDAD	PORCENTAJE %	RIESGOS AMBIENTALES
Poco Significativos ≤ a la mediana	16	67%	Explosión Derrames de productos y/o sustancias peligrosas
Significativos > a la mediana	8	33%	Incendio Sismo Erupción Volcánica
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	



<b>SITUACIONES DE EMERGENCIA</b>		
<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>	1	No ha habido ningún registro de emergencias cumplimentando con esta situación
	2	Ha habido un registro de emergencia cumplimentando con esta situación
	3	Ha habido más de un registro de emergencia cumplimentando con esta situación
<b>INTERVENCIÓN</b>	1	Puede ser controlado sin problema por el personal del área donde se ha producido el accidente
	2	Precisa de actuación por parte de agentes específicos intervención ajenos a la Universidad
	3	Se tiene que acudir a agentes externos a la UMA para controlar la emergencia (bomberos, Protección Civil, etc.)
<b>GRAVEDAD POTENCIAL</b>	1	<p>Genera aspectos ambientales a un nivel que ocasiona daños despreciables en el medio ambiente y estos se circunscriben al interior de las instalaciones. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provocar un aumento puntual del consumo de energía</li> <li>• Provoca un aumento puntual del consumo de agua</li> <li>• Se produce residuos peligrosos en pequeña cantidad</li> <li>• Se produce residuos urbanos o asimilables en pequeña cantidad</li> <li>• Se produce vertidos despreciables a la red de alcantarillado</li> <li>• Produce emisiones puntuales de productos poco contaminantes</li> </ul>
	2	<p>Genera aspectos ambientales a un nivel que ocasiona daños al medio ambiente sin sobrepasar los límites de las instalaciones. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se producen residuos urbanos o similares en gran cantidad</li> <li>• Provoca un aumento importante del consumo de energía</li> <li>• Provoca un aumento importante del consumo de agua</li> <li>• Se produce residuos peligrosos en cantidad moderada</li> </ul>
	3	<p>Genera aspectos ambientales a un nivel que ocasiona daños importantes al medio ambiente, sobrepasando los límites de las instalaciones. Ejemplo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se producen residuos peligrosos en gran cantidad</li> <li>• Se produce vertidos a la red de alcantarillado o al suelo que producen un cambio importante en los parámetros normales del medio</li> <li>• Produce emisiones de productos altamente contaminantes</li> </ul>

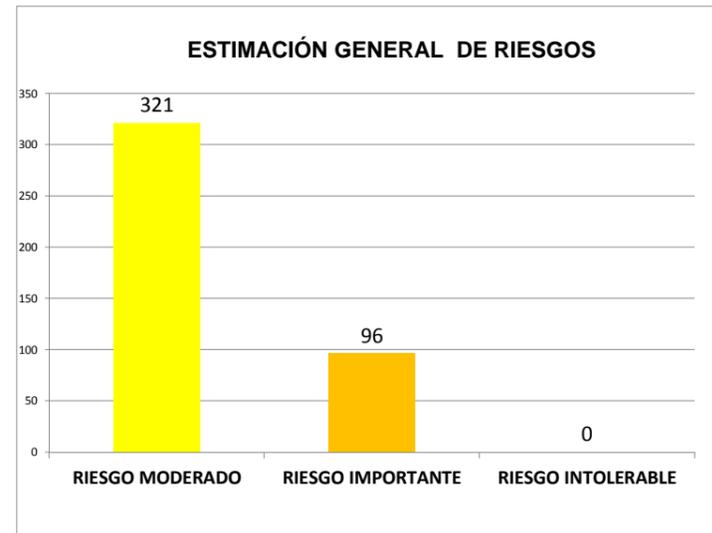
**ANEXO XII  
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

INFORMACIÓN GENERAL				FACTORES FISICOS	FACTORES MECANICOS															FACTORES QUIMICOS			FACTORES BIOLÓGICOS		FACTORES ERGONOMICOS				FACTORES PSICOSOCIALES						FACTORES DE RIESGO DE ACCIDENTES MAYORES			ESTIMACIÓN DEL RIESGO										
ÁREA / DEPARTAMENTO	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO	TRABAJADORES (AS) total	Hombres No.	Mujeres No.	1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	1	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE			
ALMACENAMIENTO	RECEPCIÓN	Recepción de guías. Verificación sellos. Awaerificación del estado de llegada del producto. Descarga productos (montacargas -coche). Ubicar productos en playa. Cuadre de producto vs factura. Etiquetado palets. Ubicación palets en racks	27	27	0	3	5	3	3	5	6		3	6		6	4		5	4			3																				17	10	0			
			6	6	0	4	4	4	3	4	6		3	6		6		5	5	4					3																				17	9	0	
			4	4	0	3	5	3	3	4					6				4	5					4																					13	4	0
			10	5	5	3	5	3	3	3				4	4				4	4					3																					13	5	0
			8	4	4	5	3	3	3					4	4					3					3																						13	5
SURTIDO (SHIPPING)	PIQUEO	Surtido manual. Recepción de facturas. Proceso de surtido en líneas transportadoras	10	5	5	3	5	3	3	3								4	4					3																				13	5	0		
			4	4	0	3	5	3	3	4									4	5					4																				13	4	0	
			4	4	0	3	5	3	3	4									4	5					4																				13	4	0	
			10	5	5	3	5	3	3	4									4	4					3																				13	5	0	
			8	4	4	5	3	3	3					4	4					3					3																					13	5	0
SURTIDO (SHIPPING)	ARMADO DE CAJAS	Definición de tamaño de cajas. Armado mecánico con engrampamiento.	4	4	0	3	5	3	3	4							6			4	5			4																				13	4	0		
			6	6	0	4	4	4	3	4	6		3	6		6		5	5	4					3																				17	9	0	
			4	4	0	3	5	3	3	4									4	5					4																				13	4	0	
			10	5	5	3	5	3	3	3				4	4				4	4					3																					13	5	0
			8	4	4	5	3	3	3					4	4					3					3																					13	5	0
SURTIDO (SHIPPING)	ALIMENTACIÓN PRODUCTO HACIA SHIPPING	Generación orden PICK. Recolectión productos para envío a SHIPPING. Envío producto hacia SHIPPING. Recepción y revisión producto.	6	6	0	4	4	4	3	4	6		3	6		6		5	5	4				3																				17	9	0		
			6	6	0	4	4	4	3	4	6		3	6		6		5	5	4					3																				17	9	0	
			4	4	0	3	5	3	3	4									4	5					4																				13	4	0	
			10	5	5	3	5	3	3	3				4	4				4	4					3																				13	5	0	
			8	4	4	5	3	3	3					4	4					3					3																				13	5	0	

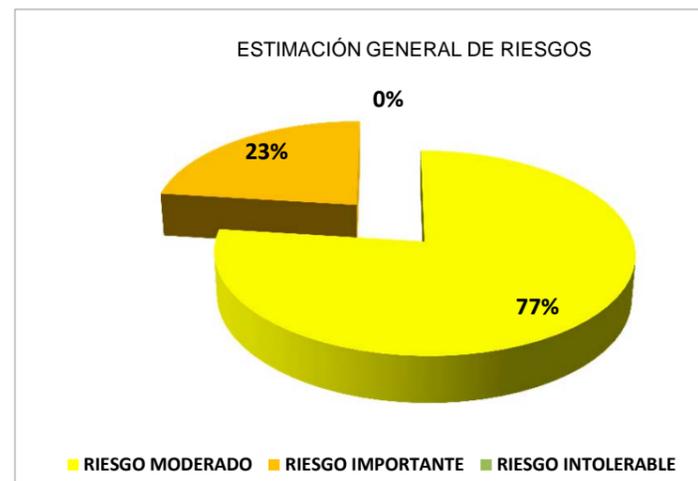




ESTIMACIÓN DEL RIESGO			
RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE	TOTAL
321	96	0	417



ESTIMACIÓN DEL RIESGO			
RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE	TOTAL
77%	23%	0%	417



RIESGO	CUALIFICACIÓN /ESTIMACIÓN DEL RIESGO			
	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE	TOTAL
FÍSICOS	56	9	0	65
MECÁNICOS	101	38	0	139
QUÍMICOS	8	0	0	8
BIOLÓGICOS	13	0	0	13
ERGONÓMICOS	50	8	0	58
PSICO SOCIALES	88	20	0	108
ACCIDENTES	1	25	0	26
TOTAL	317	100	0	417

**ANEXO XIII**  
**GESTIÓN PREVENTIVA**

<b>GESTIÓN PREVENTIVA PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A</b>				
<b>FACTORES DE RIESGO PRIORIZADOS</b>	<b>FUENTE</b> acciones de sustitución y control en el sitio de generación	<b>MEDIO DE TRANSMISIÓN</b> acciones de control y protección interpuestas entre la fuente generadora y el trabajador	<b>TRABAJADOR</b> mecanismos para evitar el contacto del factor de riesgo con el trabajador, EPPs, adiestramiento, capacitación	<b>COMPLEMENTO</b> apoyo a la gestión: señalización, información, comunicación, investigación
Ruido	Mantenimiento programado equipos	N/A	Uso de protección auditiva, Capacitación Ruido	Programa Conservación auditiva, Señalización que advierta del riesgos, medición ruido
Obstáculos en el piso	Orden y limpieza	N/A	Inducción de Seguridad que incluya esta buena práctica	Inspecciones de Seguridad que incluya el orden y la limpieza. Señalización que resalte esta norma
Carga Suspendida	N/A	Instrucción prohibido ingreso personal ajeno al proceso	Inducción de Seguridad en operación y seguridades de montacargas y cargas	Señalización que advierta del riesgo en el sector
Circulación y conducción de vehículos	Límite velocidad 10 Km/h	Sendas peatonales	Instrucción limite velocidad	Señalización horizontal
Transporte mecánico de cargas (montacargas - coches)	Mantenimiento programado equipos	N/A	Personal competente, tanto operación como en licencia que le acredite	Señalización que advierta del riesgo en el sector, señalización horizontal
Desplazamiento en transporte entre localidades	Mantenimiento programado equipos	Instrucción uso de cinturón de Seguridad	Personal competente para conducción vehículos. Capacitación manejo a la defensiva	N/A
Trabajo en altura ( desde 1.8 metros)	N/A	Canasta para elevar personas	Arnés de Seguridad y línea de vida,	N/A
Caída de objetos por derrumbamiento o desprendimiento	Orden y limpieza	N/A	Inducción de Seguridad que incluya esta buena práctica	Inspecciones de Seguridad que incluya el orden y la limpieza. Señalización que resalte esta norma
Superficies materiales cortantes o punzantes	N/A	N/A	Guantes anti corte	Inspecciones de Seguridad a las áreas de trabajo
Levantamiento manual de objetos	Instrucción límite para de levantamiento de carga	Uso de carretillas o Montacargas para cargas que rebasa el peso de la instrucción	Uso de faja lumbar. Capacitación en manejo de cargas	Programa protección de la espalda. Señalización que advierta del riesgo
Movimiento corporal repetitivo	N/A	N/A	N/A	Evaluación ergonómica de los puestos de trabajo
Posición forzada (de pie, sentada, encorvada)	N/A	N/A	N/A	Evaluación ergonómica de los puestos de trabajo
Alta responsabilidad	N/A	N/A	N/A	Evaluación riesgo psicosocial
Minuciosidad de la tarea	N/A	N/A	N/A	Evaluación riesgo psicosocial
Fatiga física y psíquica	N/A	N/A	N/A	Evaluación riesgo psicosocial
Sobre carga mental	Organización del trabajo	N/A	N/A	Evaluación riesgo psicosocial
Manejo de inflamables y/o explosivos	No mezclar productos que reaccionan entre si.	Ventilación. Orden y limpieza	Personal competente para operación de estos productos	Señalización que advierta sobre el riesgo
ubicación en zonas de riesgo de desastres	N/A	Edificaciones construidas bajo normas anti sísmicas	Capacitación evacuación	Plan de Emergencia
Iluminación insuficiente	Mantenimiento preventivo. Limpieza programada luminarias	N/A	N/A	Monitoreo intensidad luminosa
Descarga Eléctrica	Instalaciones eléctricas con conexión a tierra. Instalaciones eléctricas bajo normas eléctricas	Cables aislados y en canaletas	Mantenimiento instalaciones eléctricas solo por personal competente	N/A
Piso irregular, resbaladizo	Pisos regulares y limpios	N/A	Calzado anti deslizante	Señalización que advierta sobre el riesgo
Bandas transportadoras	N/A	N/A	Inducción en el proceso y riesgos de estas instalaciones	Señalización que advierta sobre el riesgo

Maquinaria desprotegida	N/A	Protección en motores y otras máquinas	Inducción en el proceso y riesgos de estas instalaciones	Señalización que advierta sobre el riesgo
Trabajo a distinto nivel	N/A	Ubicación pasamanos en gradas(pared y hacia fuera) y altillos	N/A	N/A
Manejo herramientas electromecánicas	Mantenimiento preventivo herramientas	mantener siempre protecciones en este tipo de herramientas	Capacitación seguridad en uso de herramientas electromecánicas	Mantener señales de seguridad en estas herramientas. Inspección de Seguridad
Manejo de herramienta manuales	Sustitución periódica de herramientas	mantener siempre protecciones en este tipo de herramientas	Capacitación seguridad en uso de herramientas manuales	Inspección de Seguridad
Gases de combustión montacargas	Uso de LPG para montacargas	Ventilación. Orden y limpieza	N/A	Monitoreo de calidad de aire de las áreas involucradas
Manejo de químicos (desinfectantes-limpiador, goma)	Químicos biodegradables y no tóxicos		Uso de guantes de nitrilo, gafas y delantal de caucho	Disponibilidad hojas de Seguridad
Manejo aceites y grasas	N/A	Orden y limpieza. Lugares ventilados	Uso de guantes de nitrilo y gafas	Plan de Emergencia para derrames
Presencia de vectores (roedores, moscas, cucarachas)	N/A	Trampas	Personal competente para eliminación plagas	Programa control de plagas
Agentes biológicos	N/A	N/A	Uso de guantes de nitrilo, gafas y delantal de caucho	Programa Bioseguridad
Uso de pantallas de visualización - PVDs	Monitores LCD (última tecnología)	N/A	N/A	Evaluación ergonómica
Trabajo a presión	Organización del trabajo	N/A	N/A	Programa de recreación
Trabajo monótono	Cambio de puesto de trabajo, esto con el consentimiento del trabajador	N/A	N/A	Programa de recreación
Delincuencia común	N/A	Edificación cercada, seguridad física	Personal competente para administrar la seguridad física	Estudio de vulnerabilidad

**ANEXO IX**

**PROPUESTA MANUAL INTEGRADO**

MANUAL Q&EHS

**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO Q&EHS  
PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.**

## **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO Q&EHS**

### **Nuestra Visión AVON**

Ser la empresa que mejor comprende y satisface las necesidades de productos y servicios para la belleza y la realización personal de la mujer; enalteciendo el vínculo y el servicio personalizado en todo el mundo.

### **Nuestra Misión**

Nuestra Misión define nuestros objetivos a largo plazo en función de las necesidades de nuestros Clientes, Asociados, Consejeras, Accionistas y Mujeres en todo el mundo. Sirve de puente entre nuestra Visión y los planes de negocio, tal como están definidos en la estrategia corporativa y la Agenda Operativa Anual.

Nuestra Misión es ser:

#### **La Compañía Líder en Belleza**

Construiremos un portfolio único de Belleza y de marcas relacionadas procurando superar a nuestros competidores en calidad, innovación y valor, y elevando nuestra imagen para convertirnos en la compañía de Belleza a la cual acuden más mujeres a nivel mundial.

#### **La Elección de Compra de la Mujer**

Nos convertiremos en el sitio de compra elegido por la mujer, ofreciendo la comodidad de encontrar múltiples marcas y canales de venta y brindando una atención personalizada que nos permita crear lazos duraderos.

#### **La Principal Compañía de Venta Directa**

Incrementaremos nuestra presencia en la venta directa y lideraremos la renovación del canal de comercialización, ofreciendo la oportunidad de obtener mayores ganancias, reconocimiento, servicio y apoyo, logrando que sea más sencillo y conveniente ser parte de Avon y elevando la imagen de nuestra industria.

#### **La Mejor Compañía donde Trabajar**

Seremos reconocidos por nuestro liderazgo de punta a través de nuestra firme adhesión a los altos estándares de desempeño, nuestro respeto por la diversidad y nuestro compromiso con la creación de oportunidades excepcionales para el crecimiento profesional de nuestros Asociados, de manera que puedan desarrollar su máximo potencial.

La Más Importante Fundación para la Mujer

Seremos un comprometido defensor de la salud de la mujer, a través de acciones filantrópicas que contribuyan a eliminar el cáncer de mama de la faz de la tierra.

**Promoveremos su desarrollo personal para facilitar su independencia.**

La Compañía más Admirada

Proporcionaremos ganancias superiores a nuestros accionistas, esforzándonos incansablemente por lograr nuevas oportunidades de crecimiento y, al mismo tiempo, mejorando constantemente nuestra rentabilidad una compañía socialmente responsable y ética que sea considerada e imitada como un modelo de éxito.

**Avon en Ecuador**

Avon llegó a Ecuador en 1992, brindando oportunidades de ganancia, bienestar y progreso a la mujer ecuatoriana.

Durante estos 21 años en Ecuador, Avon continúa su gran crecimiento en ventas y consolidación de marca en el mercado, reafirmando su firme compromiso de seguir haciendo realidad los sueños y metas de la mujer.

Avon en Ecuador se encuentra ubicado en la ciudad de Quito – Ecuador, las oficinas administrativas en el Sector de Cumbayá y Centro de Distribución en el Sector de Sangolquí y se encarga de la Comercialización, almacenamiento y distribución de Productos cosméticos y No cosméticos.

Productos Avon Ecuador S.A. ubicada Quito- Ecuador sector de Cumbayá Av. Chimborazo 705 y Pampite Centro de Negocios la Esquina (Edificio Administrativo) y sector de Sangolquí, Km 3 1/2 vía a Amaguaña (Centro de Distribución), Teléfono central: 022979800

**NUESTROS PRINCIPIOS**

Los principios que nos han guiado, tal como los expresara nuestro Fundador, han sido generadores constantes de nuestra fortaleza a lo largo de la orgullosa historia de Avon y se mantienen en el corazón de cada uno de los que formamos esta gran empresa.

“Si nos detenemos un instante y observamos nuestro pasado y luego miramos hacia el futuro, podremos ver que las posibilidades son mayores cada día; que apenas hemos comenzado a lograr los resultados adecuados de la tarea que tenemos ante nosotros.”

David H. McConnell, Fundador de Avon.

Los Principios que Guían a Avon

Según las palabras de nuestro Fundador

- **Ofrecer** a las personas oportunidades de ganancias, bienestar y progreso.
- **Proporcionar** a las familias de todo el mundo, productos de alta calidad respaldados por una garantía de satisfacción.
- **Brindar** a nuestros clientes un servicio que se destaque por su utilidad y cortesía.
- **Otorgar** pleno reconocimiento a empleados y Revendedoras, de cuya contribución Avon depende.
- **Compartir** con otros las recompensas del crecimiento y el éxito.
- **Cumplir** plenamente con las obligaciones de una empresa, contribuyendo al bienestar de la sociedad y del entorno en el cual funciona.
- **Mantener** y fomentar el espíritu amigable de Avon.

## **NUESTROS VALORES**

Los cinco Valores Avon:

- **Confianza:** Implica que queremos vivir y trabajar en un ambiente donde las comunicaciones sean fluidas, donde las personas se sientan libres para asumir riesgos y expresar sus puntos de vista. Si confía en que las personas harán lo correcto, y ellas comprenden el razonamiento y la filosofía que lo sustenta, seguramente no lo decepcionarán.
- **Respeto:** Nos ayuda a valorar las diferencias, a apreciar a cada persona por sus cualidades únicas. A través del respeto contribuimos a desarrollar el máximo potencial de cada persona.
- **Credibilidad:** Es el motor que impulsa a nuestros Asociados a asumir responsabilidades y obtener lo mejor de ellos mismos. Si cree en alguien, ya lo manifiesta, esa manifiesta, esa personas moverá montañas para demostrar que usted tiene razón.
- **Humildad:** Simplemente significa que no siempre tenemos la razón, no tenemos todas las respuestas...y lo sabemos. Somos tan humanos como las personas con las personas con las que trabajamos, por ello no debemos temer al pedir ayuda.

- **Integridad:** Debe ser la cualidad que identifique a cada Asociado de Avon. Al establecer y observar los más altos estándares y hacer lo correcto, cumplimos con el deber de considerar..no sólo a nuestras Revendedoras y Clientes, sino también a nuestros colegas y a nosotros mismos.

## **POLÍTICA DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

“Avon, como compañía líder en el rubro cosmético, vela no sólo por el bienestar integral de la mujer, sino que además tiene un compromiso con la comunidad en la que opera, desarrollando acciones de responsabilidad social empresarial, bajo estrictos códigos de ética, procurando ser un aporte a la sociedad.

Productos Avon Ecuador S.A realizamos actividades de comercialización, almacenamiento y distribución de productos cosméticos y no cosméticos, contemplamos integrar la política de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional como parte de nuestra Misión, Visión, Principios y Valores con los siguientes compromisos:

- Mejorar continuamente los sistemas de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.
- Atender los requisitos legales, corporativos de los accionistas y otros requisitos aplicables;
- Lograr atender las necesidades de las representantes y consumidores;
- Establecer y revisar los objetivos de calidad, ambientales y de S&SO
- Mantener a nuestros empleados y proveedores capacitados, comprometidos y motivados;
- Mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable, actuando en la prevención de daños y en todos aquellos temas relacionados a la salud y seguridad, garantizando la integridad de nuestros empleados, contratistas y visitantes;
- Minimizar los impactos ambientales provenientes de las operaciones, previniendo la contaminación y utilizando tecnologías que promuevan la utilización racional de los recursos naturales;
- Ser una empresa reconocida como socialmente responsable.”

**OBJETIVOS DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

CONCEPTO	OBJETIVO	META
Calidad de Shipping (Empaque)	Disminuir los errores en el surtido de órdenes	Lograr un índice de unidades por error de 1 error por $\geq 3150$ órdenes hasta finales del 2013.
Calidad de Productos de CM	Disminuir el # de Rechazos de Productos de CM	Lograr un # de rechazos de CM < 5000 ppm hasta Diciembre de 2013
Servicio a la representante	Mejorar el nivel de servicio a la consejera	Lograr un Order Fille Rate $\geq 80\%$ al cierre de Diciembre de 2013
Optimización de Costos	Mejorar el costo por orden	Asegurar un costo por orden de menor USD 5.00 al cierre de Diciembre 2013
Nivel de Inventario	Mantener niveles de inventario de acuerdo a las políticas de la compañía.	Lograr un nivel de inventario a diciembre de 2013 de 100 días.
Generación de Residuos	Reducción del nivel de residuos generados	Reducir el nivel de residuos generados con respecto a 2012, generando como máximo 390 Kg/1.000 OP al cierre del Diciembre 2013
Eficiencia de Reciclaje	Aumentar el nivel de reciclaje generado	Aumentar el nivel de reciclaje de residuos generados con respecto 2012 obteniendo un target $\geq 92\%$ .
Gestión de Agua	Reducción del consumo de agua	Disminuir el consumo de agua el consumo de agua del año 2012, consumiendo como máximo 1.90 m3/1.000 O.P.
Eficiencia Energética	Reducción del consumo eléctrico y de gas	Disminuir los consumos de energía con respecto a 2012, logrando un consumo $\leq 330$ KW/1.000 O.P.
Accidentes	Reducción del Índice de Accidentabilidad	Lograr un índice de 0.5 accidentes por cada 200.000 horas trabajadas en el año 2013.

## **ALCANCE**

El alcance del Sistema de Gestión Integrado Q&EHS cubre el conjunto de las operaciones de Abastecimiento, Empaque, despacho y Distribución de pedidos de productos cosméticos y no cosméticos, desarrolladas en las instalaciones de Productos Avon Ecuador S.A., ubicadas en el sector de Cumbayá Av. Chimborazo 705 y Pampite Centro de Negocios la Esquina (Edificio Administrativo) y sector de Sangolquí, Km 3 1/2 vía a Amaguaña (Centro de Distribución), para los temas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.

El Sistema de Gestión Integrado Q&EHS de Avon se ha definido conforme a lo establecido en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, integrando estratégicamente los componentes ambientales, de seguridad y salud ocupacional al esquema de calidad enfocado al cliente

## **EXCLUSIONES**

Se excluye el siguiente requisito de la Norma ISO 9001:2008:

<b>Requisito</b>	<b>Justificación</b>
<b>7.3</b> Diseño y Desarrollo	El diseño y desarrollo de los productos se realiza en casa Matriz Avon Products Inc. (USA), por lo cual no aplica actividades de planificación, control, revisión, verificación y validación de diseño en Productos Avon Ecuador S.A.

## **REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN**

Productos Avon Ecuador S.A. definió y creó un Sistema de Gestión Integrado Q&EHS como medio para asegurar el cumplimiento de los requisitos especificados. Dicho Sistema está soportado en la siguiente estructura general de documentación:

**ESTRUCTURA DOCUMENTAL DE PRODUCTOS AVON ECUADOR S.A.**



DOCUMENTO	CONTENIDO
Misión, Visión , Valores	Misión: Define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización. La misión de la empresa es la respuesta a la pregunta , ¿Para que existe la organización?.

DOCUMENTO	CONTENIDO
	<p>Visión :Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización.. La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años?</p> <p>Valores: Los valores corporativos es la respuesta a la pregunta, ¿En que creemos y como somos?</p>
Principios y Lineamientos Corporativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios y Lineamientos de Avon Products Inc.</li> </ul>
Manual Q&EHS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe el Alcance del Sistema de Gestión de Q &amp;EHS y exclusiones de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.</li> <li>• Describe la Política Q&amp;EHS objetivos generales del sistema Q&amp;EHS de la Empresa.</li> <li>• Requisitos de documentación y Referencia de los Procedimientos Documentados establecidos en el Sistema de Q &amp; EHS</li> </ul>
Programas, Planes y Métodos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requeridos por Sistema de Gestión Integrada</li> </ul>
Procedimientos Requeridos por la Normas y de los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describe cómo desarrollar cada una de las actividades encaminadas al buen funcionamiento de la operación y del Sistema Q&amp;EHS, la protección de la seguridad y salud de las personas y del medio ambiente. Incluye Instructivos de trabajo, los cuales describen detalladamente el desarrollo de algunas actividades.</li> </ul>
Prácticas de Trabajo Seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece los estándares operativos para el desarrollo seguro de las actividades con riesgo en seguridad, medio ambiente y salud ocupacional.</li> </ul>
Registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En ellos se registran los resultados de la aplicación de los procedimientos establecidos, los cuales constituyen la evidencia objetiva de dicha aplicación.</li> </ul>

## **PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE Q&EHS**

Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión Integrado de Q&EHS de Productos Avon Ecuador son:

- Procedimiento de control de documentos
- Procedimientos de control de registros
- Procedimientos de auditoría internas
- Procedimiento de tratamiento de producto no conforme y no conformidades ambientales y de S&SO.
- Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Procedimiento de control operacional ambiental, de seguridad y salud ocupacional
- Procedimientos de los procesos necesarios por Productos Avon Ecuador S.A para asegurar la eficaz planificación, operación y control de procesos relacionados con el cliente, impactos significativos y gestión de riesgos de S&SO.

### **DEFINICIÓN DE PROCESOS E INTERACCIONES**

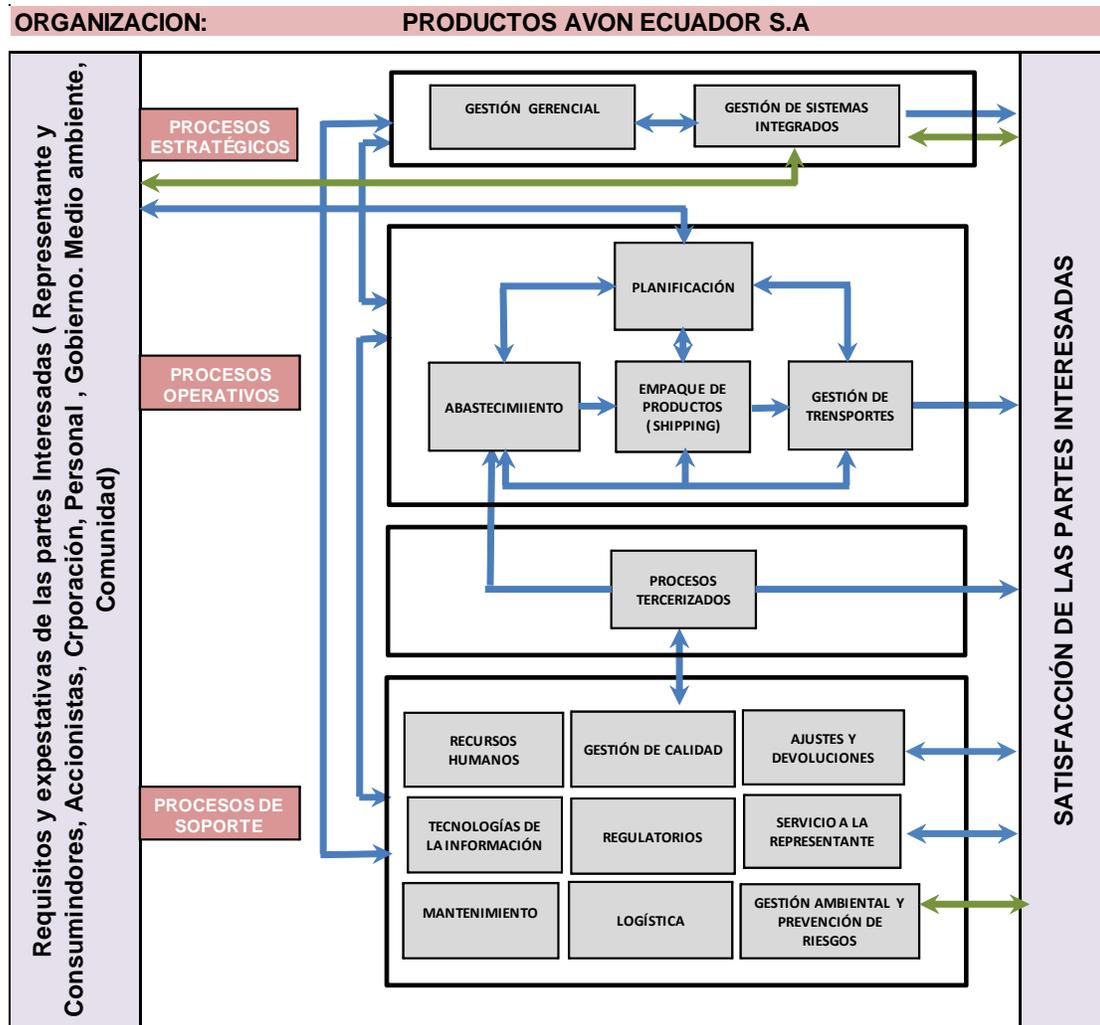
La organización ha definido los procesos necesarios para asegurar la funcionalidad del Sistema de Gestión Integrado Q&EHS frente a la operación en Productos Avon Ecuador S.A.

Se han establecido los siguientes procesos:

<b>Nivel</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
Estratégico	Gestión Gerencial	Gerente Supply Chain
	Gestión SGI	Representante de la Dirección / Líder de Calidad / Líder EHS

<b>Nivel</b>	<b>Proceso</b>	<b>Responsable</b>
Operativo	Planeación	SC Branch Head
	Abastecimiento	Coordinación de Planeación
	Empaque ( Shipping)	Líder Shipping /Leader Sr. SLB
	Gestión de Transportes	Supervisor de Transportes
Soporte	Recursos Humanos	Generalista de RRHH
	Mantenimiento	Líder de mantenimiento
	Gestión SGI	Representante de la Dirección / Líder de Calidad /Líder EHS
	Logística	Coordinador de Logística
	Regulatory Affairs	Directora Técnica
	Ajustes y devoluciones	Líder Ajustes
	Gestión ambiental y Prevención de Riesgos	Líder EHS
	Servicio a la representante	Analista de Rep. Service

**MAPA DE PROCESOS**



**REGISTRO DEL MANUAL Q&EHS**

El contenido de este Manual Q&EHS es propiedad de Productos Avon Ecuador S.A. Cualquier copia impresa y/o magnética de este documento sin autorización no tiene control y es responsabilidad del lector garantizar que ésta sea la última versión aprobada, verificando la misma por medio del Centro de Documentación ubicado en la red de información interna de la organización.

El Representante de la Dirección es responsable de la actualización, administración, presentación e incorporación de las modificaciones que se hicieren en los procesos o procedimientos, que involucra el Manual.

La versión más reciente de este documento es el que se encuentra en la red. “Centro de Documentación”.

### **TERMINOLOGÍA**

Para propósitos de este manual, se adoptan todas las definiciones establecidas en la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

EHS: Medio Ambiente, Salud y Seguridad (Environment, Health, Safety).

Q&EHS: Calidad y Ambiente, Salud y Seguridad (Quality & Environmet, Health Safety).

SGI: Sistema de Gestión Integrado Q&EHS

### **LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

El personal de Avon, tendrá acceso a este documento por medio del Centro de Documentación ubicado en la red de información interna de la organización.