

# Criterios para implementar un sistema integrado de gestión sector terciario dedicado a prestar servicios veterinarios

Diplomado Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad -HSEQ.  
Presentado por: Carlos Andres Salcedo, Leidi Johana Josa Leal, Hermes Elias Arroyo Estupiñan.

CARLOS ANDRES SALCEDO RAMIREZ 26 DE MAYO DE 2023 03:43 UTC

## Contexto general

La clínica veterinaria salva pet's, tiene 6 meses desde su creación en la ciudad de Cali, esta cuenta por el momento con un total de 2 trabajadoras, la estilista que es la encargada de todo lo relacionado con el manejo de baños y peluquería de animales domésticos, y la doctora que es la encargada de velar por el bienestar de los animales según las enfermedades, aplicable al código CIUU 7500 clínica veterinaria de consultas, tratamientos, estética veterinaria y ventas al por menor de productos y servicios veterinarios.

**Figura 1.**  
Logo de la organización.



### Alcance

La clínica busca la implementación del sistema de gestión integrado para obtener un plus en la calidad de la prestación del servicio, minimizar los impactos negativos que esta genera y brindar un ambiente laboral libre de riesgos y peligros para los trabajadores.

**Figura 2.**



### Lista de chequeo aplicadas a las normas

Lista de chequeo del centro médico veterinario salva pet's, es un requisito para implementar el sistema de gestión integrado, con estos datos se puede empezar a definir las acciones a seguir para construir un sistema de gestión integrado, acorde a las exigencias y alcances de la organización.

**Tabla 1.**  
Lista de chequeo normas 9001, 14001, 45001.

Lista de chequeo			
Requisitos del sistema integrado de gestión	Norma ISO 9001: 2015	Norma ISO 14001: 2015	Norma ISO 45001: 2018
Determinación de las cuestiones internas y externas	X	X	X
Alcance del sistema de gestión a implementar	X	X	X
Productos y servicios acorde a las partes interesadas	X		
Satisfacción de los clientes	X		
Responsabilidad roles y compromisos según las funciones		X	X

**LISTA DE CHEQUEO**  
Documento PDF  
PADLET DRIVE

## Diagnóstico de la organización

# Análisis PESTEL

Este análisis es aplicable al centro médico veterinario, en él se puede identificar las amenazas e igualmente las oportunidades de crecer que tiene esta organización.

**Tabla 2.**  
Matriz de análisis PESTEL.

Análisis PESTEL de la organización				
Factores	Variables	Situación	Oportunidades	Amenazas
Político	Nuevas políticas sobre el respeto a los animales	Cambio de presidente y senadores	✓	
	Tratados políticos nuevos de importación	Aprobo a la integridad animal en las nuevas reformas	✓	
Económico	Continuidad de las políticas existentes	Nuevos productos para los animales	✓	
	Política monetaria	Menos construcción de productos nacionales y materia prima	✓	
Social	Política social y cultural	Los gobiernos salieron y entraron según con la misma ley que existe para los animales	✓	
	Política de desarrollo empleo y tecnológico	Consiguen créditos con tasas de interés muy bajas, lo cual es un apoyo para que la organización crezca	✓	
		Devaluación económica con mayor inflación según la política financiera del país	✓	
		Conocer entender e interactuar con personas de diferentes culturas	✓	
		Respetar los espacios y conservar los aspectos sociales en la organización y en sus alrededores	✓	
		Nivel de formación del personal alto	✓	
		Falta de formación y capacitación del personal		✓

## ANÁLISIS PESTEL (2)

Documento PDF

PADLET DRIVE

# Análisis de contexto cuestiones internas y externas

La matriz de análisis PESTEL permite conocer comprender e identificar las cuestiones internas y externas de la organización, en esta se definen todos los criterios y variables que existen alrededor del centro médico veterinario Salva pet's el cual está ubicado en la ciudad de Cali en la dirección calle 44 #5n-34. Este análisis permite que se pueda identificar los aspectos y cuestiones políticas, económicas, social, tecnológica, ambiental, y legal, que se pueden convertir en acciones que impactan negativa y positivamente a la organización, en el tema político observamos que las normas y leyes que existen del gobierno es un apoyo positivo e implementan el respeto por los animales, para el tema económico se encontró que hay cuestiones positivas y negativas, el área financieras permite que se puedan realizar créditos con bajas tasas de intereses lo cual es importante para que la organización crezca, y el punto negativo es la inflación en el pago de impuestos y agravantes, en la parte social el impacto es positivo para el centro médico veterinario salva pet's porque es participe de la integración de diferentes cultura en sus empleados así mismo contribuye a los espacios y actividades sociales que se realizan en la ciudad y alrededor de las instalaciones de la organización, en el área tecnológica son aspectos positivos ya que la organización cuenta con facturación electrónica, internet, vigilancia por cámaras, la información la guarda en archivos digital, en la parte ambiental separa y almacena los residuos producidos en la veterinaria de forma correcta respetando las medidas ambientales y los entrega a una empresa para su transporte y disposición final, pero esta se tiene un certificado como constancia de entrega, y con respeto a la área legal esta organización tiene la documentación para

ejer su labor vigente, cuenta con cámara de comercio, registro de la DIAN, Licencias y permisos requeridos por los entes competentes.

# Mapa de riesgos

Identificar y cuantificar los riesgos para lograr una gestión que permita disminuir la probabilidad y el impacto de que los eventos adversos afecten al proyecto de forma importante.

**Tabla 3.**  
Mapa de riesgos.

No.	RIESGO	DESCRIPCIÓN O DETALLE DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO					CAUSAS (Factores internos y externos)
			Estratégico	Operativo	Financiero	Tecnológico	Biológico	
1	Possibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento de metas del Plan de Desarrollo Institucional, debido a detalles en la aplicación de controles.	Orientar la gestión institucional desde un enfoque coherente y prospectivo, que permita identificar, formular y evaluar los elementos de direccionamiento estratégico requeridos para el cumplimiento de la misión y la satisfacción de las necesidades de los usuarios internos y externos	X					Falta de articulación entre los planes de acción y el plan de desarrollo
2	Possibilidad de afectación reputacional por ausencia de evaluaciones en proceso de selección	Planear, definir y desarrollar con eficiencia y eficacia los servicios administrativos para la gestión de talento humano cumpliendo con los requerimientos técnicos y legales vigentes.		X				Falta de articulación en proceso de selección para realización de filtros que garanticen personal competente.
3	Possibilidad de afectación de la imagen corporativa por información financiera y contable inexacta o imprecisa, debido a la ineficiencia de los sistemas de información	Administrar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros de la empresa, garantizando el cumplimiento de los compromisos adquiridos			X			Entrega inoportuna de la información pertinente por parte de las dependencias de la empresa.

pubhtml

DOCS.GOOGLE.COM

# Diagnósticos de las problemáticas

El diagnóstico de los diferentes variables que existe en una organización, permite conocer los riesgos o problemáticas a las cuales se enfrenta el centro médico veterinario salva pet's en términos políticos, económicos, social, ambiental, tecnológico, y legal.

**Tabla 4.**  
Variables y problemáticas.

Diagnóstico y priorización problemas de la organización	
Variables	Problemas
Político Nuevos tratados de importación	1. Por nuevos tratados de importación, hay menos construcción de productos nacionales y materias prima, para el sector terciario en el área de la producción veterinarias.
Económico Política monetaria del país	1. Devaluación económica con mayor inflación según la política monetaria y financiera del país
Social Política de desarrollo urbano y social	1. En el tema social la problemática más notable se presenta por la falta de formación y capacitación en aspectos sociales al personal
Tecnológico información documentada y seguridad	1. Capacitación al personal de la organización en temas tecnológicos 2. No guardar la información documentada de las partes interesadas 3. No tener instalados un sistema de seguridad
Ambiental Separación almacenamiento y tratamiento final de los residuos	1. Capacitar al personal de la organización en temas ambientales 2. Aminorar los residuos sólidos en un solo recipiente 3. No tener una empresa certificada para el transporte y tratamiento final de los residuos
Legal Capacitación en temas legales, cámara de comercio, registro en la DIAN, licencias y permisos	1. No tener el personal administrativo capacitado en temas legales de la organización 2. Tener algún documento legal vencido o no actualizado 3. No pagar de los impuestos anuales

Referencias bibliográfica: canva: <https://www.canva.com/design/DAFkgOEAIwA/k5BpFPDCM1aX17H6bMjzw/edit>

Diagnóstico de los problemas

Documento PDF

PADLET DRIVE

# Procesos de diagnóstico

## Matriz de Vester

La matriz de diagnóstico Vester confirma los problemas más crítico que impacta negativamente a la organización, de acuerdo con esta identificación se desarrolla el sistema integrado de gestión, con el objetivo de reducir los riesgos y eliminar la problemática.

**Tabla 5.**  
*Diagnóstico matriz de Vester.*

Matriz de Vester diagnóstico problemática centro médico veterinario salva pets												
Código	Detalle	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11
F1	Por la falta de datos de registro de los recursos humanos en el país, no se puede contar con el personal necesario para el sector salud en el área de producción veterinaria	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F2	Desatención en el área de salud pública veterinaria y financiera del país	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F3	En el área social el problema más crítico es el acceso por la falta de tecnología y capacitación en el sector salud	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F4	Capacidad de personal de la organización en temas tecnológicos	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F5	No guardar la información documental de los partes interesados	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F6	No tener instalado un software de seguridad	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F7	Capacidad de personal de la organización en temas ambientales	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F8	Atender los riesgos biológicos en un socio responsable	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F9	No tener una empresa certificada para el transporte y traslado de los residuos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F10	No tener el personal administrativo capacitado en los temas legales de la organización	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F11	Tener algunos cambios legales en el área tributaria	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
F12	No pagar los impuestos locales	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
PROMEDIO GENERAL		2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1

### Matriz de Vester

Documento PDF

PADLET DRIVE

Identificación de las partes interesadas con mayor y menor poder e interés, las cuales permiten el desarrollo sostenible o cancelación del proyecto.

**Tabla 6.**  
*Partes identificadas.*

		Identificación de los stake holders	
		Keep satisfied	key players
Power	High	<ol style="list-style-type: none"> <li>Gobierno</li> <li>Bancos</li> <li>Comunidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cientes</li> <li>Gerente</li> <li>Socios financieros</li> <li>Proveedores</li> <li>Gremio veterinario</li> </ol>
	Low	<b>Minimal effort</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Competencia</li> <li>Empresas de transporte</li> <li>Medios de comunicación</li> </ol>	<b>Keep informed</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Propietario</li> <li>Empleados</li> <li>Población del sector</li> </ol>
		Low	High
		Interest	

Referencia bibliográfica: <https://www.canva.com/design/DAFsz09qYhY/J3LJzXdHLEIB8heWUw/edit>

## Necesidades de la organización para el SIG

Necesidades y expectativas que se presentan en la organización enfocadas a las partes interesadas, las cuales se puede definir como acciones a seguir para una mejora continua, y se debe incluir en la planificación del sistema integrado de gestión.

**Tabla 7.**  
*Necesidades y expectativas.*

Necesidades y expectativas		
Partes interesadas	Expectativas y/o necesidades	Requisitos para el sistema integrado de gestión
<b>Cientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención oportuna en la prestación del servicio</li> <li>Publicidad y asesorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atender lo mejor posible a los clientes, siendo transparente con la publicidad de los productos y servicios que brinda</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener disponibles los productos</li> <li>Entrega a tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveer las materias primas a la organización, con entregas a tiempo como lo especifica en los contratos</li> </ul>
<b>Gremio veterinario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento de productos que tienen en el mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto y unión gremial, mantener precios de productos y servicios e iguales para los clientes y asociarse generalmente</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación</li> <li>Aspectos legales SST</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar a los empleados en temas sociales, administrativos, ambientales, tecnológicos, y legales, promover la calidad y el conocimiento en SST</li> </ul>
<b>Gobierno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas políticas y leyes que beneficien al pequeño empresario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar a las pequeñas empresas con beneficios como reducir impuestos, ya que estas generan empleo y ayudan al desarrollo sostenible del país</li> </ul>

### Necesidades y expectativas

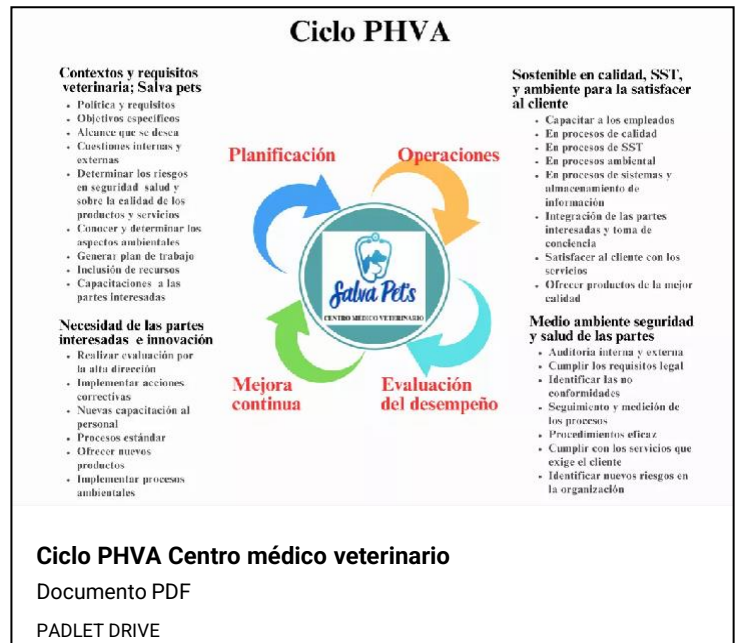
Documento PDF

PADLET DRIVE

## Matriz ciclo PHVA

El ciclo PHVA permite entender, conocer, evaluar y analizar, los procesos o actividades de la organización que están en riesgo, para planificar e implementar un plan de mitigación prevención y mejora continua en el sistema integrados de gestión.

**Figura 3.**  
*Ciclo PHVA.*



### Ciclo PHVA Centro médico veterinario

Documento PDF

PADLET DRIVE

## Plan de integración

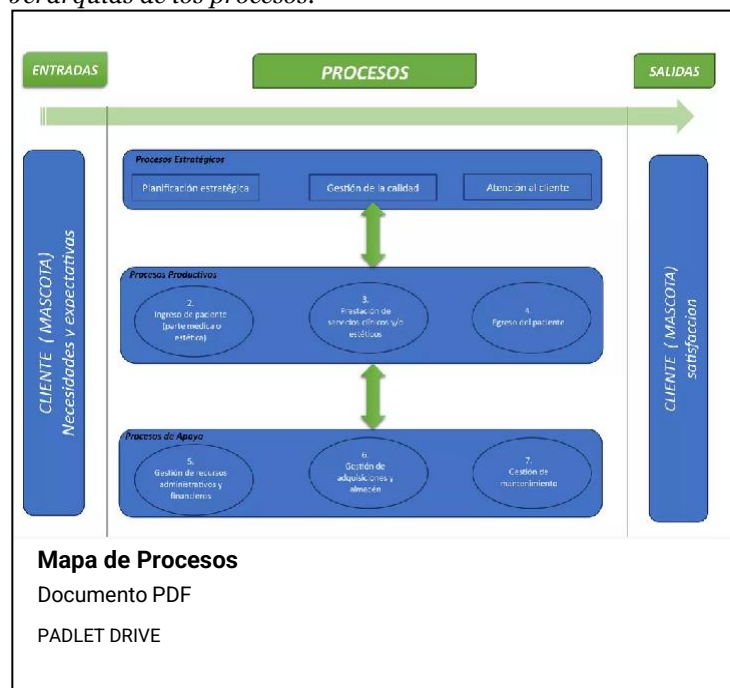
### Jerarquía de procesos

en el mapa de procesos de muestra las actividades la descripción de cada una que se realizan en la clínica para poder desarrollar



las actividades de prestación de servicio.

**Figura 4.**  
*Jerarquías de los procesos.*



*Nota: descripción de los recursos utilizados para el funcionamiento de la clínica.*

**Tabla 8.**  
*Gestión de recursos para operación.*

GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIÓN	
RECURSOS	DESCRIPCIÓN
Humanos	La clínica cuenta con 1 doctora certificada y calificada con experiencia en manejo de animales domésticos de más de 2 años en diferentes clínicas y en diferentes procesos como son cirugías, hospitalización y consultas, también cuenta con 1 estilista certificada como estilista y auxiliar veterinaria con una experiencia de 2 años en diferentes cargos.  El personal está calificado y dispuesto a cumplir con todos los requerimientos para cumplir con las normas legales vigentes que influyen en el desarrollo de la clínica.
Técnicos	En la clínica por ser pequeña cuenta con pocos equipos y maquinarias entre su inventario se encuentran: máquinas de peluquería, cuchillas, tijeras, secadores de cabellos, cota uñas, computadores, cámaras, instrumentales quirúrgicos, nevera entre otros que ayudan a desarrollar las actividades de una mejor forma.
Infraestructura	El local donde se ubica la clínica se le agregaron divisiones entre el consultorio y la estética para poder tener espacios cerrados y apartados.
Legales	En la actualidad la clínica está implementando el permiso de salubridad, con esto se contrata personal adecuado para cumplir con lo que exige zoonosis (ente encargado de la calificación de salubridad)
Inversión	En la clínica a pesar de no tener mayor tiempo funcionando aporta el capital necesario para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de la ley.

ítem	unidad	costo total
bascula	1	\$ 600.000
estanterías	12	\$ 500.000
lámparas	6	\$ 200.000

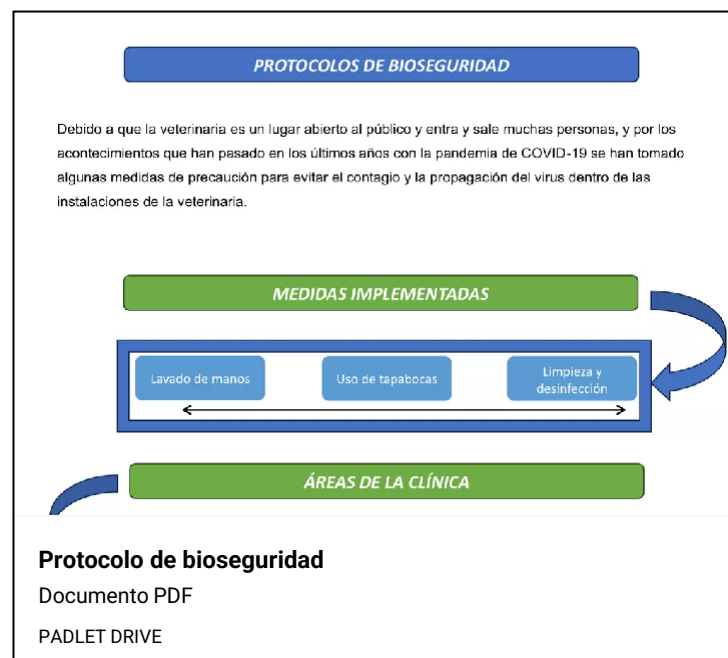
**GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIÓN**  
Documento PDF  
PADLET DRIVE

## Esquema de Bio-seguridad

Son las actividades adoptadas en la clínica para mitigar la propagación de bacterias del covid-19 según la resolución 223 del 2021.

**Figura 5.**

*Protocolos de bioseguridad.*



## Plan de integración

Consiste en determinar las acciones necesarias para que establecer el sistema de gestión integrado de la empresa bajo condiciones controladas y de un modo eficaz.

**Tabla 9.**  
*Propuesta aplicado a la norma UNE 66177.*

Componente Norma UNE 66177	Actividad Propuesta	Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta
5.1 Beneficios y dificultades esperados de la integración.	Aumento de la eficacia y eficiencia en la gestión de los sistemas y en la consecución de los objetivos y las metas.  Mayor eficiencia en la toma de decisiones por la dirección, al disponer de una visión global de los sistemas.  Necesidad de recursos adicionales específicos para planificar y ejecutar el plan de integración.  Mayor necesidad de formación del personal implicado en el sistema integrado de gestión.	Elaborar un balance que justifique la inversión que supone el proyecto de integración
5.2 Análisis del Plan de integración	Nivel de madurez o capacidad	Nivel de las necesidades y

**Plan de integración**  
Documento PDF  
PADLET DRIVE

## Gestión de recursos y operación

La previsión de recursos determina el objetivo del proyecto, las posibles limitaciones, los costes imprevistos y los riesgos potenciales.

**Tabla 10.**  
**Recursos.**

Gestión de recursos y operación: Hoja 1				
Costos para la implementación del SIG				
CRITERIO	Acciones	Recurso humano		ROLES Y RESPONSABILIDADES
		Frecuencia	COSTO UNITARIO	
Recurso humano	Escuela de formación	Única vez	\$ 300.000	Tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas
	Cursos virtuales de actualización	Trimestral	\$ 300.000	
	Formación de factores críticos	Anual	\$ 600.000	
Infraestructura	Instalaciones y servicios asociados	Según necesidad en la operación	\$ 2.000.000	Definir, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios
	Equipos, incluyendo hardware y software	Según necesidad en la operación	\$ 5.000.000	
	Recursos de transporte	Según necesidad en la operación	\$ 500.000	
	Tecnologías de la información y de comunicación	Según necesidad en la operación	\$ 1.000.000	
Apoyo estocástico	Indicador del estrés, prevención del síndrome de burnout, cuidado de las emociones	Por necesidad	\$ 2.000.000	Lograr la conformidad de los productos y servicios mediante un ambiente saludable
Proveedor	Proveedor externo	Eventual	\$ 2.000.000	Utilizar los medios apropiados para identificar las fallas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios
			Total	

pubhtml

DOCS.GOOGLE.COM

## Enlace video sustentación

[https://youtu.be/U\\_sOuOUBNQ4](https://youtu.be/U_sOuOUBNQ4)

Nota. Este enlace permite identificar las variables sobre la sustentación del sistema integrado de gestión, diseñado para la clínica veterinaria salva pet's.

## Bibliografía

Fernández, G. (2017) Prevención de riesgos ambientales MF1974. E-libro. (pp. 10- 30). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44240?page=10>

## Recomendaciones

- En el tema medio ambiental se recomienda separar y almacenar de manera adecuada como lo exige la norma los residuos producidos en el centro médico veterinario salva pet's, y contratar una entidad certificada para el transporte tratamiento y disposición final de estos residuos.
- Desde hace muchos años los pequeños empresarios buscan apoyo de las entidades gubernamentales, pero la insistencia no ha servido porque es un tema político, se recomienda que el gobierno y sus dependencias apoyen el emprendimiento de los pequeños negocios e incentiven a estas persona a seguir aportando al desarrollo sostenible del país.
- Es importante recomendar más apoyos económico por parte de los organismos financieros a las organizaciones nacionales que trabajan realizando la materia prima para generar productos veterinarios, esto permite que haya más empleo en el país y más desarrollo.
- Se recomienda que toda organización debe contratar personal capacitado para realizar trabajos en diferentes áreas, y es importante resaltar que las empresas deben capacitar a sus empleados, que no tengan los conocimientos específicos de algunos procesos, los cuales permiten que la entidad crezca y que sus productos, bienes, y servicios, impacten de manera positiva a la sociedad.
- Para una organización lo más impórtate son sus clientes e ingresos generados de los servicios que presta y ser competitivos en los mercados, para ello se recomienda que el producto o el servicio que presta sea de la mejor calidad, para atraer al cliente siendo eficiente y eficaz con un producto mejorado o nuevo, esta recomendación permite la innovación y mantenerse en el mercado siempre.

ISO 14001:2015. (n.d.). Googleusercontent.com. February 22, 2023, from [https:// webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LVM7toHncUoJ:https:// www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=co&client=firefox-b-d](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LVM7toHncUoJ:https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=co&client=firefox-b-d)

ISO NORMA INTERNACIONAL. Traducción oficial Of cial translation Traduction officielle. (n.d.). Googleusercontent.com. Retrieved February 22, 2023, from [https:// webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bowKirg-HXCJ:https:// docplayer.es/87507807-Iso-norma-internacional-traducccion-oficial-official-translation-traduction-officielle.html&cd=18&hl=es-419&ct=clnk&gl=co&client=firefox-b-d](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bowKirg-HXCJ:https://docplayer.es/87507807-Iso-norma-internacional-traducccion-oficial-official-translation-traduction-officielle.html&cd=18&hl=es-419&ct=clnk&gl=co&client=firefox-b-d)

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001. (n.d.). Googleusercontent.com. Retrieved February 22, 2023, from [http:// webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9JViuKZdKooJ:www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO\\_9001\\_2015.pdf&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=co&client=firefox-b-d](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9JViuKZdKooJ:www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf&cd=4&hl=es-419&ct=clnk&gl=co&client=firefox-b-d)

Decreto 1072 de 2015 Sector Trabajo - Gestor Normativo. (n.d.). Gov.co. Retrieved June 6, 2023, from [https:// www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173)

Decreto 1076 de 2015 Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible - Gestor Normativo. (n.d.). Gov.co. Retrieved June 6, 2023, from [https:// www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78153](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=78153)