

Herramientas del sistema integrado de gestión para la empresa DC Tunja del sector terciario

Autores: Daniela Alejandra Navarro Cabrera/ danavarroc@unadvirtual.edu.co; Henry Duran Nieto/ durann@unadvirtual.edu.co; Rosa Angelica Balaguera Castro/ rabalaguerac@unadvirtual.edu.co Docente asesor: Myrian Sofia Guzman Oliveros/ myrian.guzman@unad.edu.co

ANGELICA_BALAGUERA 1 DE NOVIEMBRE DE 2021 18:45

Identificación de la organización y alcance al SIG

Descripción organización

DC Tunja, constituida en 2016 ubicada en la AV universitaria N° 50-21 centro comercial viva. Se dedica a el comercio al por menor y mayor de una variedad de productos, artículos y utensilios de uso doméstico (Códigos SIIU 4729, 4690 y 4755). Cuenta con 8 empleados

Alcance al SIG

El alcance será aplicado a la tienda DC Tunja, en la sala de ventas y bodegas con un sistema integrado de gestión en seguridad, salud en el trabajo, ambiente y calidad, como estrategia organizacional que le permita mejorar en el desempeño global y proporcionar una base sólida eficiente con los procesos y acciones propuestas en el sistema, consiguendo un equilibrio sostenible en la organización, ofreciendo a sus clientes un servicio confiable y de calidad.

Diagnóstico de la organización basada en una lista de chequeo integrada

Lista de chequeo

"Requisito del Sistema Integrado de Gestión"	Norma		
	"ISO 9001 2015"	"ISO 14001 2015"	"OHSAS 18001 2007"
Identificación de necesidades tanto interna como externas de la organización	X	X	X
Liderazgo y Compromiso	X	X	X
Enfoque al cliente	X		
Satisfacción de los clientes con integralidad de todas las áreas de la organización	X	X	X
Planificación, Ejecución y monitoreo de cada uno de los procesos para ejecutar cada uno de los requisitos solicitados en las normas	X	X	X
Talento Humano	X		
Infraestructura	X		
Entorno para la ejecución de los procesos	X		
Requisitos exigidos "para la implementación y ejecución del sistema de gestión integral HSEQ"	X	X	X
Método específico para una excelente prestación de servicio, construcción de plan de trabajo y la implementación proyectos.	X	X	X
Reparación y respuesta ante emergencia		X	X
Establecer las actividades de verificar y actuar, y describir los procesos establecidos en la organización	X	X	X

Fuente: Normas actualizadas ISO 14001: 2015, ISO 9001: 2015, ISO 45001 de 2018

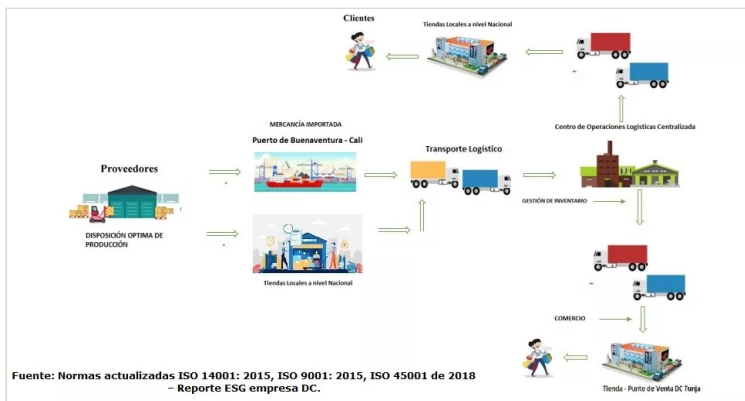
Aplicación del ciclo PHVA

riesgos acorde la actividad de la empresa DC Tunja". § "establecer en los objetivos el análisis de riesgos, la priorización de problemas y los grupos de interés de la tienda DC Tunja mediante STAKE HOLDERS Y ANÁLISIS con el modelo Mendelew determinado las necesidades".	
Actuar	Verificar
§ Procede a la implementación del "sistema integrado de gestión, seguridad, salud en el trabajo, ambiente y calidad, en la sala de ventas y bodega de la tienda DC Tunja para alcanzar la operación sostenible propuesta por la organización". § Ejercer los requisitos del sistema integrado de gestión y demás normas establecidas para garantizar el cumplimiento en materia de "seguridad, salud en el trabajo, ambiente y calidad" en los procesos de la empresa DC Tunja. § Ejecutar el análisis de riesgos y contexto de la empresa DC Tunja, cumpliendo los asuntos económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos, legales y políticos. § Ejercer el cumplimiento de la matriz Vester con análisis de riesgos y la priorización de problemas de la empresa DC Tunja conforme al "sistema integrado de gestión". § Mantener los objetivos el análisis de riesgos, la priorización de problemas y los grupos de interés de la tienda DC Tunja mediante STAKE HOLDERS Y ANÁLISIS con el modelo Mendelew determinado las necesidades.	§ Comprobar el cumplimiento del "sistema integrado de gestión en seguridad, salud en el trabajo, ambiente y calidad", en la sala de ventas y bodega de la tienda DC Tunja para alcanzar la operación sostenible dentro de la "organización". § Chequear "el sistema integrado de gestión garantizar el cumplimiento en seguridad, salud en el trabajo, ambiente y calidad" en los procesos de la empresa DC Tunja. § revisar el análisis de riesgos y contexto de la empresa DC Tunja, cumpliendo los asuntos económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos, legales y políticos. § Comprobar el cumplimiento de la matriz Vester el análisis de riesgos y la priorización de problemas de la empresa DC Tunja conforme al sistema integrado de gestión. § Hacer cumplir los objetivos el "análisis de riesgos", la priorización de problemas y "los grupos de interés" de la tienda DC Tunja mediante STAKE HOLDERS Y ANÁLISIS con el modelo Mendelew determinado las necesidades.

Fuente: Normas actualizadas ISO 14001: 2015, ISO 9001: 2015, ISO 45001 de 2018 – Dropbox <https://www.dropbox.com/es/business/resources/pdca>

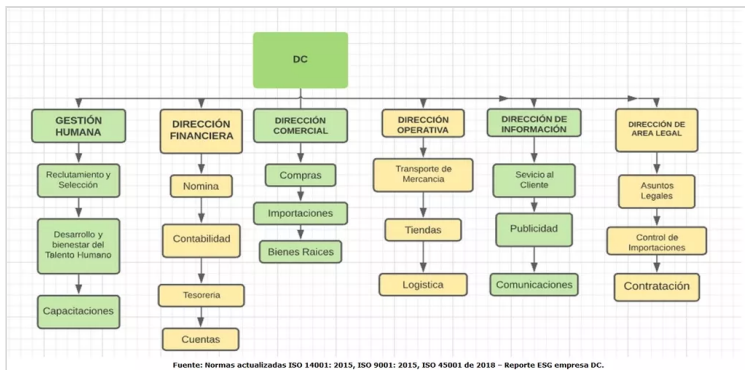
Ciclo PHVA
Documento PDF
PADLET DRIVE

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos



Fuente: Normas actualizadas ISO 14001: 2015, ISO 9001: 2015, ISO 45001 de 2018 – Reporte ESG empresa DC.

Jerarquía de procesos



Fuente: Normas actualizadas ISO 14001: 2015, ISO 9001: 2015, ISO 45001 de 2018 – Reporte ESG empresa DC.

Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

Comunes integrables

REQUISITOS COMUNES DC TUNJA				
INTEGRACIÓN	ISO			SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SIG)
	9001: 2015	14001: 2015	45001: 2018	
4. Contexto de la organización				
Comprensión de la organización y de su contexto (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)	4.1			Objetivo de la empresa DC Tunja, análisis DOFA, evaluar las influencias tanto internas como externas que podrían afectar el sistema integral de gestión.
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO, 2015)	4.2			Partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión, necesidades o expectativas y sus requisitos legales. (ISO, 2015)
Determinación del alcance del sistema de gestión (ISO, 2015)	4.3			Alcance del sistema HSEQ
5. Liderazgo				
Liderazgo y compromiso (ISO, 2015)	5.1			La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso por el S.G.I estableciendo: - Política y objetivos para el SGI - Integración de los requisitos del sistema en los procesos de la compañía - Recursos necesarios - La mejora continua - Procesos de comunicación sobre la importancia del SGI - Procesos para que se alcancen los resultados previstos - Procesos para la consulta y participación de los trabajadores. (ISO, 2015)
Política (ISO, 2015)	5.2			DC Tunja establece comunica y hace cumplir la política del SIG que logre: Estar en línea con el propósito, el contexto y la dirección estratégica de la organización - Proporcionar un marco para los objetivos del SIG - Incluir el compromiso de cumplir los requisitos aplicables del SIG - Incluir un compromiso con la mejora continua. (ISO, 2015)
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (ISO, 2015)	5.3			La alta dirección asigna y comunica las responsabilidades y autoridades para los roles dentro de la organización, asegurando que: El SIG es conforme con los requisitos - Se promueve el enfoque al cliente en toda la organización - (ISO, 2015)
6. Planificación				
Requisitos legales (ISO, 2015)	NA	6.1.3		Establece, implementa y mantiene procesos para determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados al SIG y los considera cuando se establece, implemente, mantenga y mejore continuamente su sistema de gestión.

REQUISITOS COMUNES DC TUNJA

Documento PDF
PADLET DRIVE

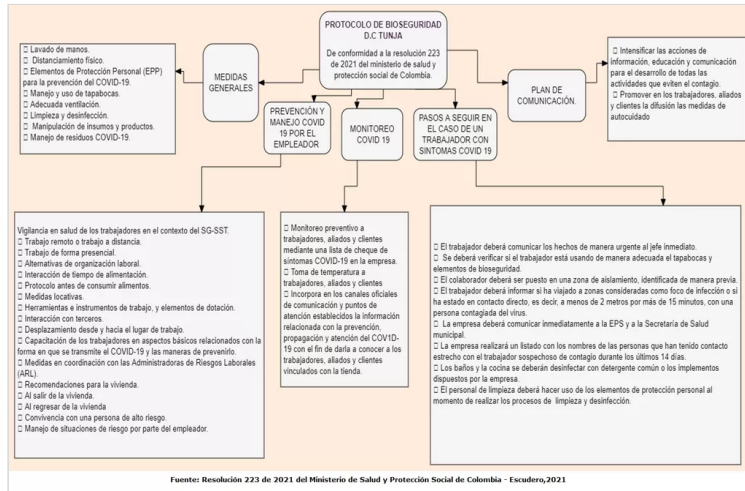
No comunes

REQUISITOS NO COMUNES DC TUNJA			
NUMERAL	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
4. Contexto de la organización			
4.4	Establecer y mantener procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad (SGC), incluyendo: Recursos, responsabilidades y autoridades, entradas requeridas y salidas esperadas, requisitos para cumplir esta norma. (ISO, 2015)	Establecer y mantener actividades necesarias para el sistema de gestión ambiental (SGA), incluyendo: Recursos, responsabilidades y autoridades, requisitos para cumplir esta norma. (ISO, 2015)	Establecer y mantener procesos necesarios para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST), incluyendo: Recursos, responsabilidades y autoridades, requisitos para cumplir esta norma. (ISO, 2018)
5. Liderazgo			
5.1.2	- Requisitos relacionado con el servicio al cliente. - Los riesgos y oportunidades que pueden afectar los servicios - El enfoque para aumentar la satisfacción de los clientes. (ISO, 2015)		NA
5.4		NA	Establece, implementa y mantiene procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables. Creación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) de acuerdo a la normatividad vigente y con la participación de los trabajadores. (ISO, 2018)
6. Planificación			
6.1.1	Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos. (ISO, 2015)	Determinar los riesgos y oportunidades para el sistema de gestión ambiental, considerando los aspectos ambientales y requisitos legales. (ISO, 2015)	Determinar los riesgos y oportunidades para el sistema de gestión de la SST, considerando los peligros, riesgos, oportunidades y requisitos legales para la SST. (ISO, 2018)
6.1.2	Planifica acciones para abordar riesgos y oportunidades que son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios. (ISO, 2015)	Determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede iniliar, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida. (ISO, 2015)	DC Tunja establece, implementa y mantiene procesos de identificación continua proactiva de los peligros. Evaluar los riesgos y oportunidades para la SST, teniendo en cuenta los cambios planificados en la organización y su política. (ISO, 2018)

REQUISITOS NO COMUNES DC TUNJA

Documento PDF
PADLET DRIVE

Esquema de bioseguridad



Formulación del plan de integración

Formulación del plan de integración

POLÍTICA SIG DC TUNJA

La empresa DC Tunja brinda un excelente servicio al cliente por medio de prácticas de trabajo seguras, disminuyendo los impactos negativos en los recursos naturales y capacitando al personal. Lo anterior se ve respaldado por el proceso de mejora de continua que está diseñado para promover la confianza del cliente, gestionar los niveles de servicio y ofrecer una excelente relación precio-calidad. Estamos comprometidos con la calidad, la seguridad de la información, la gestión del servicio, los requisitos legales y la mejora continua de la empresa, por medio de una infraestructura sólida, cumpliendo los aspectos de calidad, salud y seguridad en el trabajo y ambientales, adoptando un enfoque integrado de los sistema de gestión: calidad, ambiental y SST, cumpliendo con la normatividad nacional e internacional.

Componente Norma UNE 66177	Actividad Propuesta	Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta
5.1 Beneficios y dificultades esperados de la integración.	Mejorar la integralidad de las políticas, objetivos, recursos, procedimientos, metas organizacionales de lo planteado para incrementar competitividad y rentabilidad.	Definiendo el propósito y directrices de la empresa para para la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en todas las áreas de la empresa.
	Incrementar las ventas	Mejorar la flexibilidad ante los cambios a la demanda que se están presentando
	Disminución del riesgo financiero	Buscar estrategias para prevenir el riesgo financiero tales como fraudes externos como internos, administración inadecuada, malas decisiones financieras, variación de los precios

Formulación del plan de integración
Documento PDF
PADLET DRIVE

Gestión de recursos y operación

Gestión de recursos y operación

Personal	Salarios y comisiones
	Transporte, alimentación, Salud, Pensión.
	Consumo del recurso humano y preparación, dependiendo del número de empleados en la organización.
Material	Costo de reposición de material
	Consumo de energía eléctrica, agua, almacenamiento y personal logístico.
	Gastos de las áreas de compra y administración de material.
Contratación	Costos de contrato
	Gastos pagados por la empresa tales como alimentación, transporte, salud, Pensión, infraestructura y Prestación de servicios por parte de terceros.
Depreciación	Gastos de áreas tales como financiera, contabilidad, Gestión humana, dependiendo de los contratos externos de la organización.
	Gastos de las áreas de contabilidad, control de compra Mercancía, importación de maquinaria y utilidad para el área de mantenimiento y utilidades para oficinas.
	Gastos de las áreas de control de calidad, ventas, marketing y jurídica en función de la implicación debida a mantenimiento.

Gestión de recursos y operación
Documento PDF
PADLET DRIVE

Recomendaciones

- 1) Implementar el sistema integrado de gestión en DC Tunja, para mejorar la productividad en los procesos de la compañía.
- 2) Socializar la política del SIG, involucrando y capacitando a todos los trabajadores para cumplir con las expectativas de cada uno de los sistemas de gestión.
- 3) Brindar un excelente servicio al cliente, ya que es un proceso clave en la compañía.
- 4) Implementar estrategias y tecnologías que contribuyan a disminuir el impacto ambiental que genera la compañía.
- 5) Cumplir con el Sistema de seguridad y salud en el trabajo, para prevenir accidentes y disminuir los riesgos laborales.

Bibliografía

Betancourt, D. F. (16 de enero de 2021). Control de la producción y provisión del servicio (8.5.1) en ISO 9001. Recuperado de: www.ingenioempresa.com/control-produccion-provision-servicio-iso-9001

Biswas, P. (22 de junio de 2019) ISO 14001:2015 Clause 4 Context of the organization. Recuperado de: <https://isoconsultantkuwait.com/2019/06/22/iso-140012015-clause-4-context-of-the-organization/>

ISO Templates (3 de agosto de 2020) ISO 9001 - Clause 8.3: Design and Development explained Recuperado de: <https://resources.iso->

templates.com/blog/iso-9001-clause-8.3-design-and-development-explained

Ruiz Barroeta, M. (26 de julio de 2020) Análisis PESTEL: ¿Qué es y para qué sirve? Recuperado de:
<https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-pestel/>
