

HERRAMIENTAS PARA LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL SECTOR TERCIARIO, GIMNASIO MJ FITNESS AND NUTRITION

PRESENTADO POR FREDY ANDRES MANTILLACAMARGO

famantillac@unadvirtual.edu.co VIVIANA MARTINEZ BALLE

vmartinezbal@unadvirtual.edu.co YINETTE XIOMARA LINDARTE MUÑOZ

yxlindartem@unadvirtual.edu.co TUTORA IVETH JOHANNA MALDONADO

iveth.maldonado@unad.edu.co NOVIEMBRE 2021

ANDRES MANTILLA 26 DE NOVIEMBRE DE 2021 15:12

2.1 Identificación de la organización y alcance al SIG*:

La organización sobre la cual la terna va a realizar la implementación del Sistema Integrado de Gestión es un centro de entrenamiento físico tipo gimnasio de nombre MJ FITNESS AND NUTRITION, donde se prestan servicios para ejercitar el cuerpo físicamente, el cual es operado o atendido por una (1) persona, este tiene dentro de sus obligaciones comerciales la actividad bajo código número 9311 "Gestión de instalaciones deportivas". Está ubicado en el municipio de Villavicencio en el barrio la esperanza sexta etapa Carrera 40 37B-58, específicamente en las coordenadas 4° 7'28.95"N, 73°38'1.18"O; la organización presta servicios de entrenamiento dirigido grupal y/o semi-personalizado, de acuerdo a las condiciones acordadas entre vendedor y comprador, puesto que corresponde a un establecimiento de carácter privado, se puede hacer uso de sus instalaciones una vez se concreta una relación comercial, así mismo se garantiza que la organización hace buen uso de los recursos para su funcionamiento tales como: la energía eléctrica, agua potable, generación de residuos sólidos, se realiza la actividad preservando la integridad del único empleado, igualmente de las personas que hacen uso de las instalaciones para su rendimiento físico, la organización cuenta con una única sede, sin embargo se encuentra dotado de forma integral con gran variedad de máquinas y elementos para la realización de diferentes técnicas de entrenamiento : Pilates, pesas, atletismo, crossfit, body-combat , zumba y recuperación corporal, etc.

ALCANCE:

El alcance del Sistema Integrado de Gestión será aplicado en procesos específicos como; el manejo del servicio del cliente, gestión y disposición de residuos sólidos y cuidados de la integridad y bienestar de los clientes y empleados del gimnasio.

- El manejo del servicio del cliente: comprende todo lo relacionado con la interacción, con el área de ventas, atención al cliente y cumplimiento de metas comerciales. "como orienta" (Icontec internacional, 2015)
- Gestión y disposición de residuos sólidos: Hace referencia a la buena práctica en la recolección, separación en la fuente y disposición final de los residuos sólidos generados en el establecimiento. "como orienta" (Secretaría central de ISO, 2015)
- Cuidados de la integridad y bienestar de los clientes y empleados del gimnasio: Se enfoca al buen uso de autocuidado y la implementación de los procesos que garantice o prevengan cualquier tipo de incidente o accidente para los clientes o empleados. "como orienta" (Secretaría central de ISO, 2018)

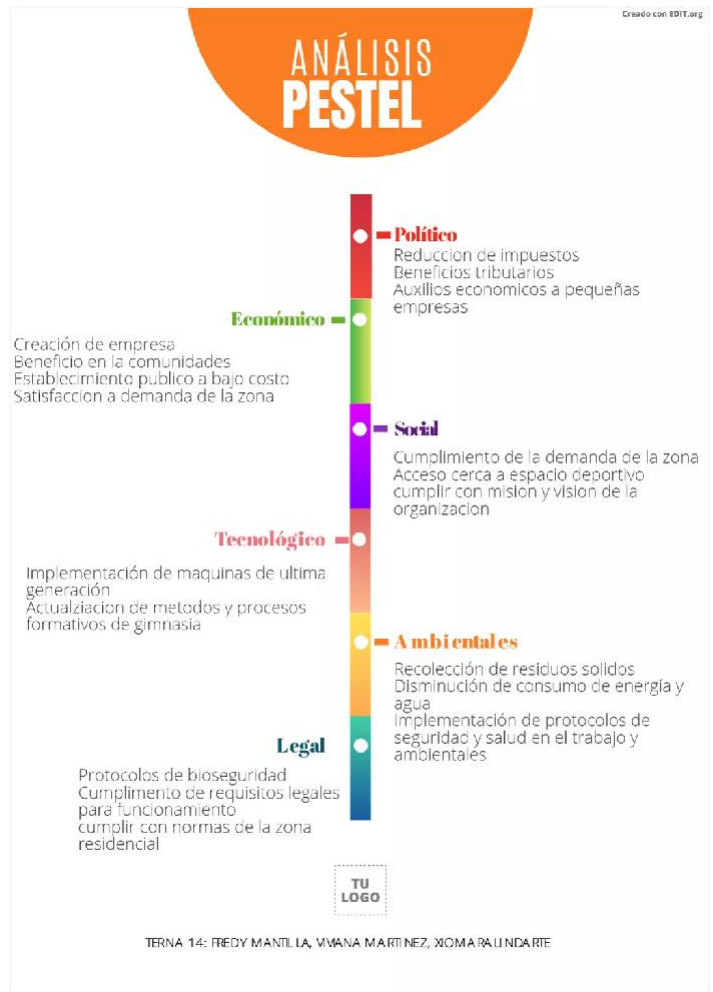
2.2 Diagnóstico de la organización basada en una lista de chequeo integrada:

Requisitos del sistema integrado de gestión	NORMA		
	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
Alcance el sistema de gestión	X	X	X
Política de la organización	X	X	X
Objetivos de la organización	X	X	X
Análisis de cuestiones internas y externas	X	X	X
Identificación de requisitos legales aplicables	X	X	X
Responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes y funciones	X	X	X
Planificación de los procesos	X	X	X
Mejora continua	X	X	X
Recursos para el seguimiento, control y medición de los procesos y servicios.	X	X	X
Conservación de información documentada	X	X	X

2.3 Riesgos y Contexto de la organización:

• **Análisis PESTEL:**

La organización debe tener presente los aspectos internos y externos que tienen injerencia con la misma, pues de acuerdo al análisis de la matriz pestel, podemos evidenciar el actuar de la organización respecto a factores políticos, ambientales, socioculturales, legales, tecnológicos y económicos, pues el pilar principal de la organización es interactuar en armonía tanto dentro como fuera de la misma en relación a estos, ya que son la base para lograr a futuro que la organización siga surgiendo, cumpliendo las metas, asumiendo la legislación vigente que rige la misma, cuidando la integridad ambiental, la seguridad y la salud de los clientes y el personal que se emplea dentro de la misma; igualmente aspectos como el aseo la bioseguridad dentro y fuera de la organización es muy importante para cumplir y regirse en lo establecido, claro está sin dejar de un costado la vigilancia, control y medición de los procesos tanto de calidad en el servicio al cliente, como de residuos sólidos y uso eficiente de recursos, el cuidado en aspecto Seguridad y Salud en el Trabajo - SST, y si el caso lo amerita, la implementación de la mejora continua en los procesos o área a estudiar para siempre ir delante de los eventos que podrían causar debilitamiento y mala implementación del Sistema Integrado de Gestión ya sea de aspecto interno o externo de la organización. “siguiendo las indicaciones y recomendaciones planteadas de” (ONU, 2012)



• **Mapa de riesgos**



La escala se elabora con base en el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo, donde se le da valor de (1 a 3) a las dos variables y finalmente la asignación de escala de color. “siguiendo el ejemplo de” (nqa, 2015, p. 18)

MAPA DE RIESGOS													LEGENDA			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION													Escala de Vulnerabilidad			
OBJETIVO DEL PROCESO													Nivel de riesgo			
IDENTIFICACION													ADMINISTRACION			
No.	Riesgo	Descripción del riesgo	TIPO DE RIESGO				Causa	Efecto	LIMITACIONES/RESTRICCIONES			EVALUACION		ADMINISTRACION		
			Calidad	Medio	Financ	Seguridad			Reputación	Probabilidad	Impacto	Valor	Responsable	Control	Indicador	
1	Riesgo	Disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	+	+	+	+	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos
2	Riesgo	Disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	+	+	+	+	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos
3	Riesgo	Disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	+	+	+	+	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos	Alta disponibilidad de recursos para el desarrollo de los procesos

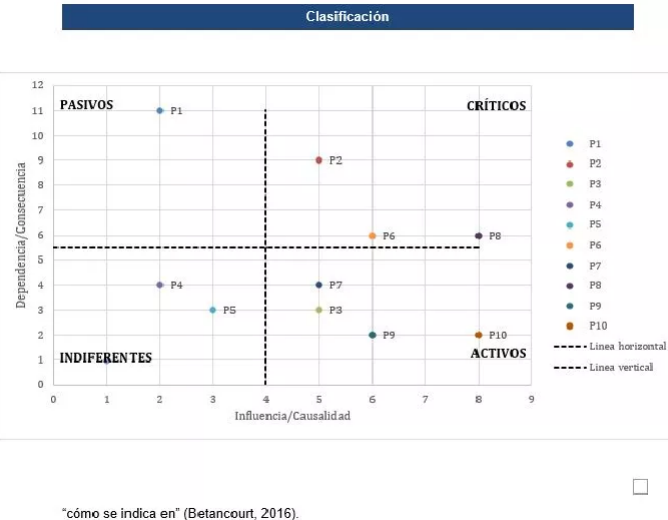
2.4 Matriz Vester:

Situación problemática												
Uso excesivo de toallas de papel para la desinfección de las máquinas y su mal manejo a la hora de su disposición final												
Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	INFLUENCIA
P1	Alto uso de las toallas de papel	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
P2	Deficiencia a la hora de realizar la disposición final de la basura	2	0	0	0	2	1	0	0	0	0	5
P3	Mala planeación de las instalaciones en cuestiones de desinfección	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	5
P4	No hay estrategias para mejorar la problemática	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
P5	No hay canecas adecuadas para la disposición final	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
P6	No se dan toallas reutilizables biodegradables	0	2	0	1	0	0	0	2	1	0	6
P7	La basura no tiene un adecuado manejo	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5
P8	Costos altos debido al alto consumo de papel	3	0	0	0	0	1	2	0	1	1	8
P9	Mala desinfección de las máquinas	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	6
P10	Muy poca concientización con el medio ambiente	1	2	0	0	0	2	2	0	0	1	8
DEPENDENCIA		11	0	3	4	3	6	4	6	2	2	50

2.5 Identificación de los stake holders y análisis



Partes interesadas	Expectativas y/o necesidades	Requisitos en el sistema integrado de gestión
Clientes y/o usuarios del Gym	Ahorro, máquinas con buen mantenimiento y tecnología, muy buena limpieza, buen manejo de los residuos en los baños, servicio de calidad	Novedad, precios justos
Inversionistas	Lograr un punto de equilibrio cercano, menor inversión posible y obtener rentabilidad	La adecuación y la dotación del gimnasio cumpla con los diseños y equipos especificados
Vivienda vecinos del sector	tener un lugar cerca a sus casas donde las mujeres puedan entrenar	No afectación de la calidad de vida
Oficinas en el edificio	tener un lugar cerca a las oficinas en donde poder entrenar	No afectación de ruido
Administración del edificio	ocupación de un local	Cumplimiento de normas
Auditores	Realizar un control para el adecuado manejo de los desechos y prevención de covid-19	Cumplimiento de normas
Administrador	Se quiere lograr un Gym con un adecuado manejo y que se haga famoso por su gran labor y servicio	Realizar un estricto cumplimiento por sus empleados



2.6 Aplicación de ciclo PHVA al proceso de integración del sistema de gestión

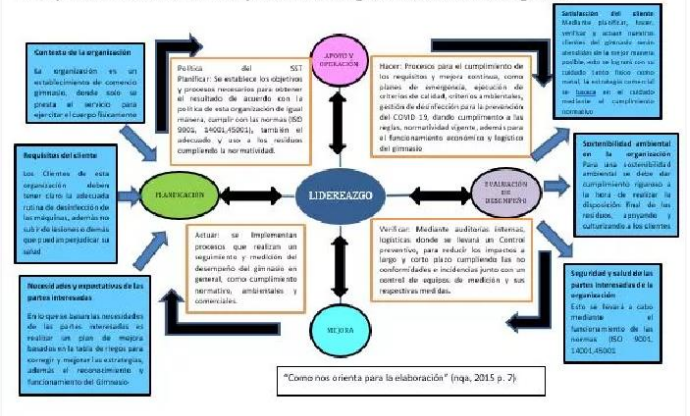


Tabla 2. |

Requisitos No comunes integrales

NUMERAL	ISO 9001:2015	NUMERAL	ISO 14001:2015	NUMERAL	ISO 45001:2018
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.	4.3	Determinación del alcance del Sistema de gestión ambiental	4.3	Determinación del alcance del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	4.4	Sistema de gestión ambiental	4.4	Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
5.2.1	Política de Calidad	5.2	Política ambiental	5.2	Política de Seguridad y Salud en el trabajo
-	-	-	-	5.4	Consulta y participación de los trabajadores
6.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
8.2	Requisitos de los productos y servicios.	8.2	Preparación y Respuesta a Emergencias	8.2	Preparación y Respuesta a Emergencias
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	-	-	-	-
8.4	Control de los procesos, productos o servicios suministrados	-	-	-	-

NUMERAL	ISO 9001:2015	NUMERAL	ISO 14001:2015	NUMERAL	ISO 45001:2018
	externamente.				
8.5	Producción y prestación del servicio.	-	-	-	-
8.6	Liberación de los productos y los servicios.	-	-	-	-
8.7	Control de salidas no conformes.	-	-	-	-

tomando como apoyo (NORMA UNE 66177, 2005)

2.9 Bioseguridad



tomando como guía la información de (Ministerio de Salud, 2021)

2.10 Gestión de recursos y operación

Recursos		
Humano	Rol	Administrador del establecimiento
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representar el establecimiento ✓ Planificación de estrategias que garanticen el cumplimiento de objetivos ✓ Garantizar el cumplimiento de las normas establecidas ✓ Controlar los gastos y rentabilidad ✓ Desarrollar la política integral
	Rol	Instructor
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar las necesidades de cada cliente ✓ Asignar rutinas y ejercicios ✓ Hacer seguimiento a los procesos de cada cliente ✓ Verificar que los instrumentos y utensilios se encuentren en buenas condiciones
	Rol	Auxiliar de servicios generales
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades de servicio y apoyo a instructores y clientes ✓ Realizar actividades de aseo y colaborar con el mantenimiento de instrumentos ✓ Mantener contacto permanente con el administrador para evaluar las necesidades de servicio
Técnicos	Equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Extintores multipropósito ✓ Botiquín (lona de señalización, alcohol, agua, suero oral, algodón, vendas, gasas, guantes quirúrgicos,

		esparadrapo, baja lenguas, tijeras, curas, silbato, copitos, etc.) ✓ Herramientas: Caja de herramientas, candado, llaves, alicate, destornillador, linterna pilas.
Legales	Manuales de procedimientos	✓ De identificación de riesgos ambientales ✓ De comunicación interna y externa ✓ De control de documentos y registros ✓ De auditoría interna ✓ De control del servicio no conforme ✓ De acciones de mejora ✓ De Prestación del servicio ✓ De controles operacionales ✓ De identificación y evaluación de riesgos ✓ De Capacitación y sensibilización ✓ De contratación
Económicos	Presupuesto	✓ Documentación y medidas generales \$150.000 ✓ Utensilios y materiales para la reducción del riesgo \$230.000 ✓ Capacitaciones \$120.000

La Gestión Ambiental trabaja en pro de minimizar los impactos negativos al medio ambiente y al entorno de la organización de conformidad con las especificaciones de la norma ISO 14001:2015.

La Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como fundamento velar por el bienestar de los trabajadores y los clientes, garantizando ambientes sanos y seguros para todas las personas que ingresen a la organización.

2.11 Formulación del plan de integración

Componente Norma UNE 66177	Actividad propuesta	Pautas para desarrollar la actividad propuesta
5.1 Beneficios y dificultades esperados de la integración.	Beneficios: ✓ Aumento de la eficacia y eficiencia en las actividades y la consecución de las metas propuestas ✓ Aumento de la capacidad de reacción frente a las necesidades ✓ Mayor eficiencia en la toma de decisiones ✓ Reducción en los procedimientos, recursos, tiempo empleado en los procesos y papeleo ✓ Mejora de la comunicación interna y externa Dificultades: ✓ La resistencia derivada por parte del personal con respecto al cambio ✓ Recursos adicionales que se deben destinar para la implementación	Sensibilización progresiva del personal con respecto a los beneficios de integrar los sistemas y aplicarlos a la empresa
5.2 Análisis del contexto	Nivel de madurez: Inicial La empresa no tiene experiencia en los sistemas de Gestión ni sus herramientas El personal es competente y la estructura es funcional.	✓ Documentar todos los procesos de la organización teniendo en cuenta los clientes. ✓ Definir los procesos y responsabilidades.

Política de Calidad, Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo de MJ FITNES AND NUTRITION

MJ FITNES AND NUTRITION, en desarrollo de sus funciones y objetivos se compromete a asegurar la satisfacción de los requerimientos de los clientes y la seguridad de estos, cumpliendo con los requisitos legales y los demás aplicables al funcionamiento del establecimiento, cumpliendo con la planeación que enmarca el Sistema Integrado de Gestión en aspectos de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Bioseguridad.

Así mismo, busca garantizar la efectividad en la prestación de estos servicios mediante la asignación de recursos económicos, técnicos y humanos, para el funcionamiento y mejora continua del Sistema Integrado Gestión, teniendo el respaldo y apoyo de la gerencia quien promueve la comunicación abierta con los clientes, trabajadores y demás partes interesadas, asegurando las acciones propias, planeación y políticas para que estas sean comprendidas en su totalidad y su aplicación obligatoria cumpliendo siempre con la mejora continua.

La Gestión de la Calidad orienta los procesos de la organización con la capacidad de proporcionar servicios de conformidad con las especificaciones de la norma ISO 9001:2015.

Nivel de complejidad: Bajo Los requisitos de los clientes, la comunidad y la organización no son complejos. La organización dentro de sus estrategias tiene implementados los sistemas de gestión	✓ En el momento actual la empresa no cuenta con un SIG, se debe implementar desde cero todos los procesos. Se propone iniciar con una reunión de todo el personal y analizar los riesgos y luego asignar responsabilidades en la elaboración de cada ítem.
Alcance	✓ Partiendo desde cero, se pretende que se logre integrar óptimamente el Sistema de Gestión. ✓ No existen sistemas de gestión documentados, aunque algunos procesos ya se han implantado ✓ Los servicios que se prestan no se verán altamente impactados por el SIG. ✓ No hay documentación de ningún mapa de procesos.
Identificación del riesgo	✓ Se espera abordar todos los ítem requeridos con la legislación vigente. Teniendo en cuenta que es una empresa pequeña y local no se considera que los riesgos sean considerables. ✓ El nivel de riesgo en los requisitos legales y reglamentarios radica en que no existe documentación de los procesos.

5.3 Selección del método de integración	El método de integración elegido será el método básico debido a las características particulares de la empresa. Con este método la inversión es pequeña y se obtienen resultados a corto y mediano plazo. La gestión se basa especialmente en la documentación de los procesos y la definición de responsabilidades.	
5.4 Elaboración del plan de integración	Con base en el método básico de integración, se establecerá un plan de integración total.	Grado de cumplimiento esperado: Óptimo Se debe: - Identificar requisitos legales - Elaborar la documentación y llevar los registros correspondientes - Gestionar las no conformidades y oportunidades de mejora - Definir los perfiles y responsabilidades - Realizar el manual de Gestión con los Sistemas Integrados Nivel de inversión: Para el proceso de adecuación e integración de los sistemas se espera una inversión menor a \$500.000. Impactos de la implementación: La organización tendrá documentados todos los procesos y llevará un registro adecuado de todas las actividades relacionadas con el sistema de gestión; esto ayudará a nivel interno a que las actividades y labores sean mejor coordinadas y los procesos sean llevados satisfactoriamente, y a nivel externo contribuirá con la satisfacción de los proveedores y clientes. Los procesos a los que se les aplicara la integración serán todos los desarrollados en la empresa.

5.5. Apoyo de la alta dirección		Los recursos necesarios son las personas, el capital y la dirección de la administración. La dirección encabezada por el administrador será la encargada de hacer la coordinación de todas las actividades de integración de los sistemas, para ello elaborará un plan de actividades y de recursos y designará los responsables de cada uno de ellos, así mismo será la encargada de brindar acompañamiento y evaluación
---------------------------------	--	--

2.12 Recomendaciones

- La organización debe tener presente la mejora continua a la hora de revisar o auditar la implementación del Sistema Integrado de Gestión.
- Teniendo en cuenta los aspectos o procesos sobre los cuales se realizará la implementación de las herramientas para el Sistema Integrado de Gestión, se debe realizar seguimiento y control frecuentemente a estos, esto cumpliendo con los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001
- El gimnasio puede implementar encuestas del estudio de mercado donde se evidencien las necesidades de los clientes, las falencias que vean en las instalaciones, con el fin de corregir las mismas y poder reducir clientes insatisfechos e inconformes.
- Crear un espacio diferente con nuevas técnicas de entrenamiento para las clientes, en un espacio abierto donde no sean necesarias las maquinas de ejercicio rompiendo con los esquemas tradicionales y reduciendo consumo de luz apoyando el ahorro de energía para el cuidado del medio ambiente además nuestros clientes cambiaran con más gusto sus hábitos, sacando tiempo para la actividad física y cuidar su salud.
- En las clases y en las instalaciones del gimnasio instalar carteles, hacer campañas, puntos de información, etc... Con el fin de concientizar a los clientes del adecuado manejo de los residuos que se generan, dando como resultado una adecuada disposición final de los residuos dando a entender los beneficios que genera el ahorro de toallas de papel para la desinfección de las maquinas, cambiándolas por toallas de reutilizables.

2.13 Bibliografía

Betancourt, D. F. (19 de junio de 2016). *Matriz de vestir para la priorización de problemas*. de Ingenio Empresa. www.ingenioempresa.com/matriz-de-vestir.

Caicedo, N. (02 de noviembre de 2021). *Instructivo elaboración de Mapa De Riesgos*. <http://www.unipacifico.edu.co/sigcalidad/pd4102.pdf>

Garmendia Melisa. (02 de octubre de 2018). *Producción de Bienes y servicios*. <https://prezi.com/v8ryvque-4rx/produccion-de-bienes-y-servicios/>

Helena Ramorez. (14 de agosto de 2020). *Stakeholders ¿Cómo impactan a una empresa y cómo gestionarlos?*. GRUPO ATICO 34: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/stakeholders/>

IBAL. (17 de agosto de 2017). *Mapa de Riesgos*. <https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/MAPA%20DE%20RIESGOS%20AMBIENTE%20FISICO%202018.pdf>

ICONTEC INTERNACIONAL. (23 de Septiembre de 2015). *Sistemas de Gestion de la Calidad Requisitos. NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO9001*: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

Ministerio de Salud. (septiembre de 2021). *LINEAMIENTOS PARA EL USO DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS PARA SARS-CoV-2 (COVID-19) EN COLOMBIA*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/gips21-lineamientos-uso-pruebas-diagnosticas-sars-cov-2-covid19-2021.pdf>

nqa. (2015). *ISO 14001:2015 GUIA DE IMPLEMENTACION PARA SISTEMAS DE GESTION MEDIOAMBIENTALES*. <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-14001-Guia-de-implantacion.pdf>

ONU. (03 de enero de 2012). *Análisis PESTEL*. <https://www.endvawnow.org/es/articles/1182-analisis-pestel.html>

Ruiz, M. (26 de Julio de 2020). *Análisis PESTEL: ¿Qué es y para qué sirve? Ejemplo*. <https://milagro.ruizbarroeta.com/analisis-pestel/>

Secretaria central de ISO. (15 de Septiembre de 2015). *Sistemas de Gestion Ambiental- Requisito con orientacion para su uso. NORMA INTERNACIONAL ISO 14001*: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%2014001-2015%20Sistemas%20de%20Gestion%20Mabiental.pdf>

Secretaria central de ISO. (Marzo de 2018). *Sistemas de Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo-Requisitos con orientacion para su uso. NORMA INTERNACIONAL ISO 45001*: <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma->

[Internacional.pdf](#)

2.14 Sustentación a través de video:

UNE 66177 (2005, junio). *Guía Para Integración De Sistemas*.

<https://youtu.be/V-8K3wtEfq4>

<https://vdocuments.mx/une-66177-2005-guia-para-integracion-de-sistemas.html>
