

Herramientas para implementación del sistema integrado de gestión para el sector terciario. TOTAL CLEAN PLUS S.A.S.

Diplomado HSEQ - UNAD. Presentado por: Yeny Paola Tovar Zapata yptovarz@unadvirtual.edu.co. Alba Lucero Ávila López alavilal@unadvirtual.edu.co. Viviana Paola Riaches vpriaches@unadvirtual.edu.co. terna 43. Tutor, Pablo Alberto Quintero Cortez pablo.quintero@unad.edu.co

YENY PAOLA TOVAR ZAPATA 29 DE NOVIEMBRE DE 2021 18:55

Identificación de la empresa: TOTAL CLEAN PLUS S.A.S.

A medida que pasa el tiempo y la industrialización crece, a medida que los planes ambiciosos que tenemos los seres humanos hemos dado un giro a nuestro planeta ocasionando un daño ambiental irreversible y por ende a todo ser vivo que existe en él; así mismo buscamos formas de crecer económicamente y con ello traer diferentes actividades antrópicas aportando al desgaste de nuestro planeta, dada esta circunstancia se implementa métodos que nos ayuden a contrarrestar el impacto ambiental y otras afecciones que ocasionan las diferentes actividades antrópicas por ello encontramos empresas con esquemas específicos y competentes ante entes ambientales; por ello exponemos el presente trabajo enfocado en una compañía de limpieza y desinfección "TOTAL CLEAN PLUS S.A.S"

La razón social de la empresa elegida es TOTAL CLEAN PLUS SAS, es una empresa pequeña, cuenta con una nómina directa inferior a 20 empleados. Su actividad económica está identificada con el código 8129 el cual nos refiere a "Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales." La empresa tiene su domicilio principal en la ciudad de Combita en el departamento de Boyacá, Colombia, su dirección principal es VDA SAN FRANCISCO.

representante legal es la Dr. Yenny Vela Rojas

Alcance del sistema integrado de gestión de la organización

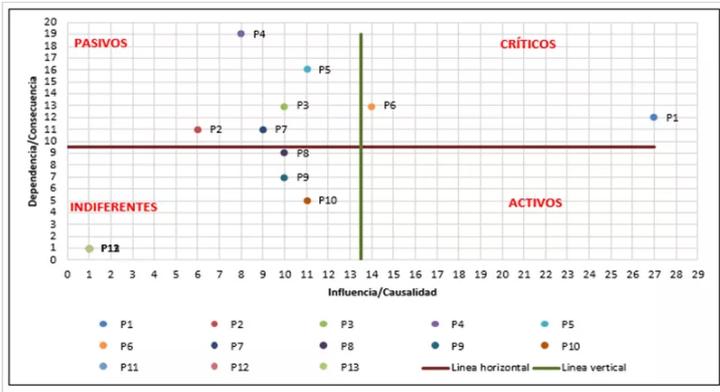
El sistema de gestión ambiental de la compañía TOTAL CLEAN PLUS permite a la compañía TOTAL CLEAN PLUS a fortalecer una política ambiental, estableciendo objetivos y procesos para mejorar su eficiencia demostrando la conformidad del sistema en mención logrando que la empresa funcione y opere prestando sus servicios en armonía con el ambiente, evitando, minimizando y previniendo el impacto negativo para la actividad que genera.

La empresa total CLEAN PLUS SAS busca cumplir la normatividad, cuenta con un programa de gestión ambiental basado en los siguientes programas:

- Subprograma de residuos sólidos: el objetivo de este programa es reducir reutilizar y clasificar adecuadamente los residuos sólidos.
- Subprograma de residuos peligrosos: adecuado almacenamiento y disposición final responsable de residuos peligrosos.
- Subprograma de uso racional de recursos: fomentar prácticas de ahorro de agua, energía e insumos químicos para reducir el agotamiento de los recursos naturales.
- Identificación de aspectos e impactos ambientales: reconocer y generar medios de control en los impactos ambientales utilizando la matriz ambiental y requisitos de ley Todo ello encaminado a asegurar que el Sistema de Gestión Ambiental puede alcanzar los resultados previstos y a lograr la mejora continua.

Análisis PESTEL riesgos t contexto de la organización

Tras el análisis del entorno y contexto de una empresa dedicada a la limpieza y desinfección, respecto a los elementos, sociopolíticos, socioeconómicos, Socio-cultural, de tecnología, ambiente y Legal, podemos inferir en algunas oportunidades y amenazas o falencias existentes. Enfatizando en que las oportunidades de negocio se encuentran en las variables políticas ya que, dependiendo de un municipio, tienden a permanecer las políticas empresariales, y en las variables socioculturales, puesto que comprenden a un sector en evolución en demanda, ya que hoy han incrementado la necesidad de este servicio en diferentes actividades del planeta que están asociados a la cultura sana y hábitos saludables, además como un control biológico, lo que evidencia permanencia y tendencia en el mercado. Y considerando las variables tecnologías como falencia principal, ya que la empresa TOTAL CLEAN PLUS está lejos de la innovación y tecnificación (en comparación con otras empresas del sector), en la que sus técnicas de producción corresponden en su mayoría al trabajo humano, poniendo en desventaja frente a otras empresas más industrializadas; además del aspecto legal que, si bien no es una amenaza como tal, si no se da la importancia y maneja como tal, puede generar falencias considerables frente al mercado .



Identificación de los stake holders y análisis: la terna deberá realizar la identificación de los grupos de interés para la organización a través del modelo Mendelow

Partes interesadas	Expectativas y/o necesidades	Requisitos en el sistema integrado de gestión
Cientes (Colegios, clínicas, hospitales, edificios)	Satisfacer las necesidades del cliente: <ul style="list-style-type: none"> La presentación de servicios que se prestan debe ser oportunos y a tiempo Calidad de los productos de aseo Experiencia necesaria para realizar las actividades (aseo) Servicios de aseo son realizados con criterios de cumplimiento 	Garantizar la comunicación y mantenimiento de los clientes mediante el seguimiento integral y permanente de la satisfacción, sus inquietudes, quejas y reclamos entre otros.
Gerencia	Asegurar el manejo eficaz de los recursos que la empresa emplea para el desarrollo de sus actividades, búsqueda y planificación de nuevos proyectos enmarcados en la razón de ser de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Asignar los recursos necesarios para garantizar el desempeño de las funciones del sistema de gestión HSEQ. Nombrar un representante para el sistema de SIG y darlo a conocer a la totalidad del personal de la empresa Implantar las observaciones derivadas de las reuniones gerenciales e inspecciones generales de HSEQ. La gerencia participa de manera activa en la programación y ejecución de auditorías internas y externas. Participar en las investigaciones de accidente de trabajo
Empleados	Búsqueda de estrategias comerciales; adquisición de nuevos clientes. Analizar y autorizar las diferentes decisiones de gran importancia para el desarrollo y funcionamiento de la organización	La organización debe proporcionar el personal necesario para el desarrollo de su sistema de gestión integrado para el control de sus procesos
Asistente administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Manejar la papelería asignada al área contable. Manejo total del archivo, apertura de a-z y carpetas en el archivo. Mantener actualizada la información contable en medio físico y sistematizado de: (pagos, ingresos, facturas, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, expedir comprobantes de egreso, recibos de caja. 	<ul style="list-style-type: none"> Uso adecuado y continuo de los EPP. Participa en las capacitaciones de SIG. Manejo y cuidados con la herramienta y equipo de trabajo. Cumplir con lo estipulado en las políticas de SIG. Mantener en orden y limpio el puesto de trabajo.

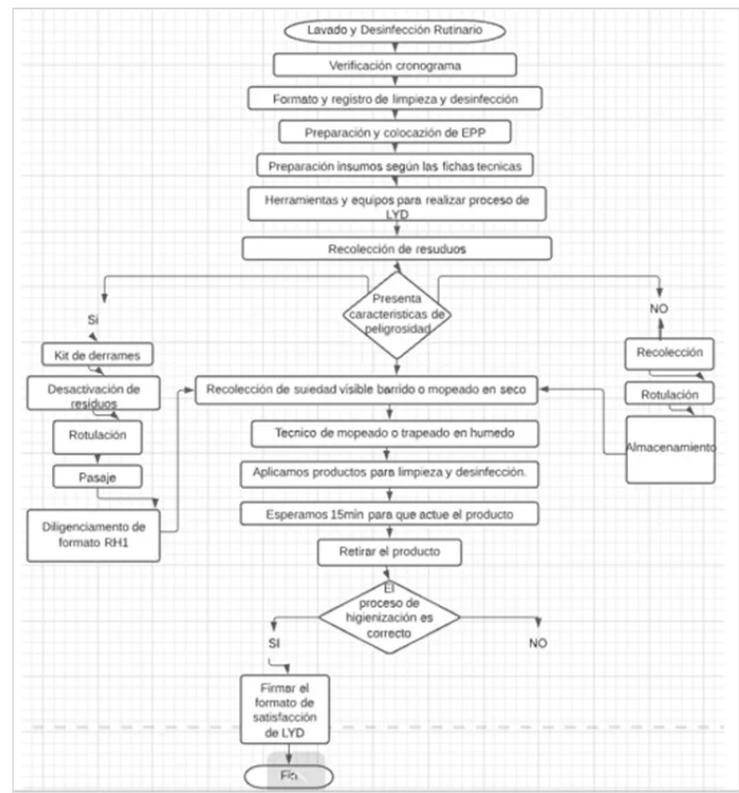
Identificación de los stake holders y análisis: la terna deberá realizar la identificación de los grupos de interés para la organización a través del modelo Mendelow

NIVEL DE PODER	Alto	Cientes (Colegios, clínicas, hospitales, edificios):	Gerencia:	Empleados:
	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de las necesidades según el cliente. Cumplimiento con los estándares de calidad para la prestación del servicio Entrega oportuna de los servicios prestados a los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Información del manejo de las acciones de la empresa. Satisfacción de las sugerencias y necesidades de los mismos. Buen manejo de los recursos de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer las instalaciones para promover un trabajo seguro. Brindar capacitaciones a los trabajadores. Fomentar la participación. Prevenir el acoso laboral Cumplimiento al reglamento interno de trabajo Cumplimiento al reglamento de higiene y seguridad
Administrativos:		<ul style="list-style-type: none"> Realizar las afiliaciones de seguridad social a todo el personal que ingrese a la empresa Realizar actividades en los bancos como consignaciones, cheques, pagos de servicios, etc. Realizar las diferentes funciones tales como: (efectuar algunas compras de aseo o cafetería y mantener inventario, Contestar el teléfono y pasar las llamadas al área correspondiente, Atender las solicitudes de gerencia 		

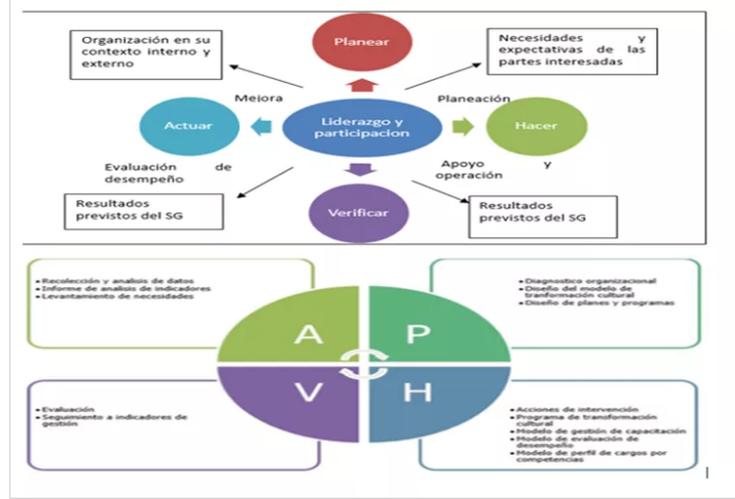
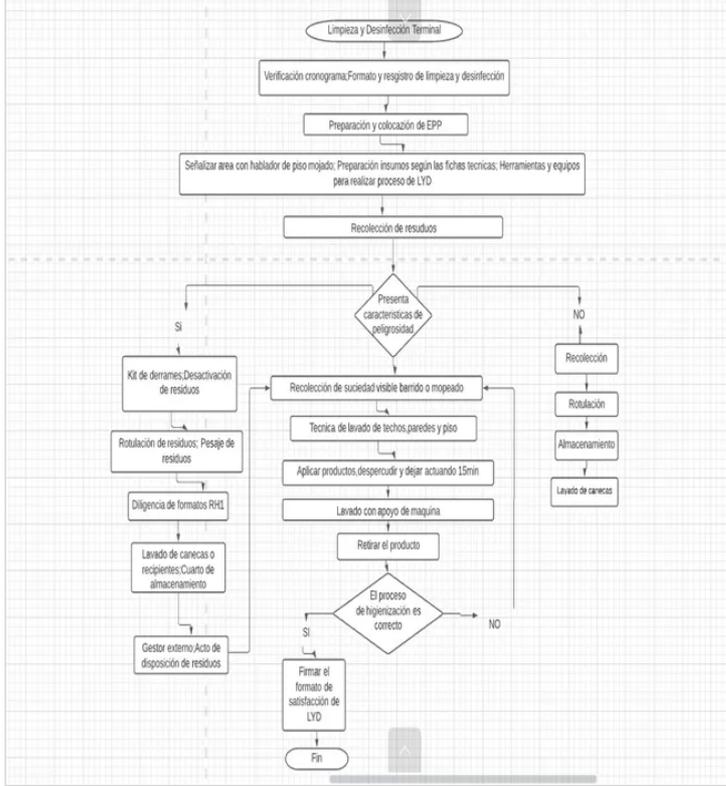
Requisitos no comunes normas ISO vigentes

REQUISITOS NO COMUNES NORMAS ISO VIGENTES (ISO 9001:2015, 10 ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018)				
INTEGRACION	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	SGA
6. PLANIFICACIÓN	6.1 Identificar los riesgos y oportunidades	6.1 determinar los riesgos y oportunidades -aspectos ambientales - requisitos legales y otros requisitos	A.6.1.2 identificación de peligros evaluación de riesgos y oportunidades A.6.1.2.1 determinar los riesgos y oportunidades	Se identificará los riesgos y oportunidades que le afecten y definir acciones para disminuir los riesgos o aprovechar las oportunidades que se generen en el SGC, SGA y SCGSST.
7. APOYO	La norma ISO 9001:2015 cuenta con el requisito 8.7 para el control de no conformidades,	N/A	N/A	Se evidencia inconformidad por la falta de control de las mismas en el SGA y SCGSST estará soportado
8. OPERACIÓN	8. Procesos operativos: comercial, diseño, compras, producción o prestación del servicio y a su correspondiente control	A.8. procesos operativos enfocados a la preservación del medio ambiente	8 procesos operativos enfocados a la seguridad: comercial, diseño,	El enfoque de cada Norma ISO al implantarlas es integrales pero solo una norma queda incompleta el SGC
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9. La norma ISO 9001:2015 maneja la metrología en el numeral 7.1.5,	A.9 La norma ISO 9001:2015 maneja la metrología en el numeral 7.1.5, mientras que las normas NTC 14001:2015 y ISO 45001-2018 manejan la metrología en este capítulo 9 Evaluación del desempeño.	9 La norma ISO 9001:2015 maneja la metrología en el numeral 7.1.5, mientras que las normas NTC 14001:2015 y ISO 45001-2018 manejan la metrología en este capítulo 9 Evaluación del desempeño.	Es necesario que la organización establezca técnicas para identificar las no conformidades y los no cumplimientos del SGC, SGA y SCGSST y poder realizar un análisis de acciones correctivas y de mejora

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos:



Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos



Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes: realicen la revisión de cada una de las normas ISO vigentes

INTEGRACION	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	SGA
6. PLANIFICACIÓN	6.1, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3	6.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.2	6.1, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.2.1, 6.1.2.2, 6.1.2.3, 6.1.3, 6.1.4, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.1.3	Se identificarán los riesgos y oportunidades que le afecten y definir acciones para disminuir los riesgos o aprovechar las oportunidades que se generen en el SGC, SGA y SCGSST.
7. APOYO	7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.1.5.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.7, 5.3.1, 7.5.3.2	7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3	7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5, 7.5.2, 7.5.3	El desempeño del SGC, SGA y SCGSST estará soportado por unas infraestructuras o grupos de trabajo, por un conjunto de documentos debidamente conservados y actualizados.
8. OPERACIÓN	8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3, 8.3.5, 8.3.6, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 8.7.1, 8.7.2	A.8, A.8.1, A.8.2	8.1, 8.1.1, 8.1.3, 8.1.4, 8.1.4.1, 8.1.4.3, 8.2	Se establecen requisitos para el SGC, SGA y SCGSST en lo referente a procesos operativos como: comercial, diseño, compras, producción o prestación del servicio y a su correspondiente control.
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3	A.9, 9.1.1, A.9.1.2, A.9.2, A.9.3	9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.2, 9.2.1, 9.2.2, 9.1.3, 9.3	Es significativo el seguimiento del desempeño en una organización, para identificar implementos de requisitos o de resultados esperados. Se deben establecer procesos para realizar seguimiento a los indicadores del SGC, SGA y SCGSST para establecer el grado de satisfacción del cliente, así como para realizar auditorías internas y revisiones del sistema por la Alta Dirección.
10. MEJORA	10, 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3.	A.10, A.10.1, A.10.2, A.10.3	10, 10.1, 10.2, 10.3	Es necesario que la organización establezca técnicas para identificar las no conformidades y los no cumplimientos del SGC, SGA y SCGSST y poder realizar un análisis de acciones correctivas y de mejora.

aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión:

Gestión de recursos y operación SIG:

PRESUPUESTO ANUAL DEL SISTEMA DE GESTION SSTA									
CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL RUBRO	%	NORMA/ENTE QUE LA EMITE	TEMA	ART. QUE APLICAN	REQUISITOS APLICABLES
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO									
Capacitación y entrenamiento	171	\$ 110,000	\$ 1,320,000	\$ 1,320,000	6.22%		P	E	P
HECICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO									
Evaluación médica pre-ocupacional	1	\$ 280,000	\$ 280,000						
Evaluación médica periódica	3	\$ 150,000	\$ 450,000						
Evaluación médica de retiro, post-ocupacional	1	\$ 280,000	\$ 280,000						
Campaña de vacunación (Tetano)	1	\$ 80,000	\$ 80,000	\$ 1,180,000	5.56%	Resolución 1016 de 1980/Ministero de Trabajo y de Salud. Disposición que deben desarrollar los empleadores en el País	Reglamentación de la organización y funcionamiento de los programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los empleadores en el País	Todos los Artículos	Subprograma de Medicina Preventiva Subprograma de Medicina del Trabajo Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial Dentro de las actividades a desarrollar en los programas están: Realizar exámenes médicos, físicos y parámetros para admisión, ubicación según aptitudes, periódicos ocupacionales, cambios de ocupación, regreso al trabajo, entre.
Campaña de prevención de consumo de alcohol, drogas y opio	1	\$ 90,000	\$ 90,000			Resolución 1075 de 1992/Ministero de Trabajo y seguridad/prevención social.	Campañas de prevención social.	Art.1	El empleador debe incluir dentro de las actividades del Subprograma de medicina preventiva, establecido por la Resolución 1016 de 1980 Campañas específicas, tendientes a fomentar la prevención y el control de la farmacodependencia, el alcoholismo y el tabaquismo.

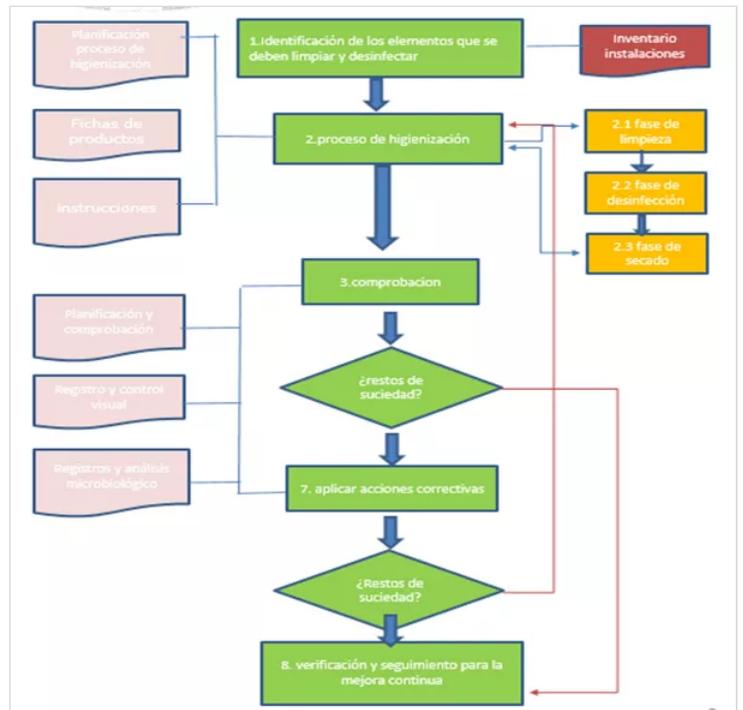
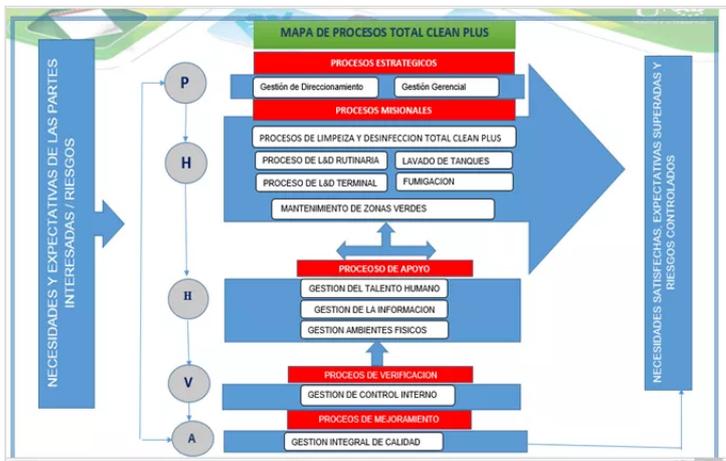
Gestión de recursos y operación SIG

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL RUBRO	%	NORMA/ENTE QUE LA EMITE	TEMA	ART. QUE APLICAN	REQUISITOS APLICABLES
MOTIVACIÓN PARTICIPACIÓN Y CONSULTA									
Refrigerios	15	\$ 3,500	\$ 52,500						
Detalle fin de año	1	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 97,500	0.46%	Decreto Ley 1567 de 1998	Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de	Artículo 9º.	Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño laboral y para el logro de los objetivos institucionales.
OTROS GASTOS									
Cartelera	1	\$ 45,000	\$ 45,000						
Auditoría Interna al SIG-SSTA	4	\$ 150,000	\$ 600,000						
Implementación del SIG SSTA	1	\$ 1,600,000	\$ 1,600,000	\$ 10,245,000	48.27%	ISO 9001:2015	9.2 Auditoría interna	Numeral 9.2	Los requisitos de la preparación para el Sistema de Gestión de la Calidad.
Compra de resursos de oficina	1	\$ 1,900,000	\$ 1,900,000						Los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
TOTAL			\$ 21,222,500		100%				

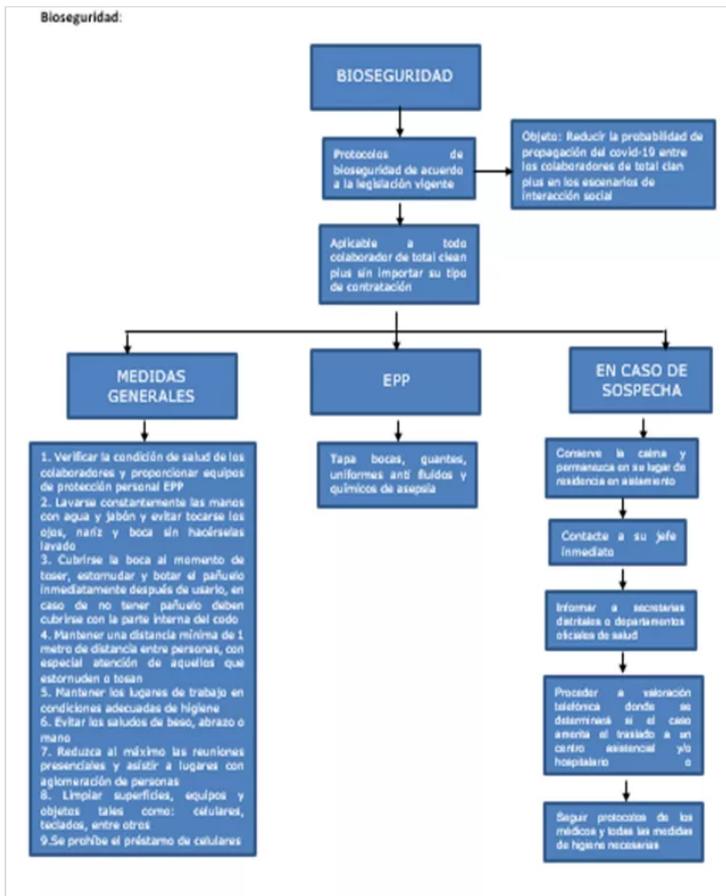
Gestión de recursos y operación SIG

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL RUBRO	%	NORMA/ENTE QUE LA EMITE	TEMA	ART. QUE APLICAN	REQUISITOS APLICABLES
ELEMENTOS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL									
Proteccion auditiva	6	\$ 50,000	\$ 300,000						Cuando un empleador se encuentra afiliado a una administradora de riesgos profesionales se puede trasladar a una administradora de riesgos profesionales solamente después de haber cumplido el tiempo de permanencia definido en la ley.
Proteccion visual	6	\$ 30,000	\$ 180,000	\$ 2,157,000	10.16%		Por la cual se unifican las normas de protección social	Todos los Artículos	Los empleadores están obligados a suministrar a sus trabajadores elementos de protección personal, cuya fabricación, resistencia y duración estén sujetos a las normas de calidad para garantizar la seguridad personal de los trabajadores en sus puestos.
Mascarillas	54	\$ 5,000	\$ 270,000						El empleador en compañía de la Administradora de Riesgos Profesionales a la cual se encuentre afiliado, deberá garantizar que todos sus trabajadores reciban mediante cualquier mecanismo de comunicación, ya sea escrito o audiovisual como mínimo la siguiente:
Guantes	15	\$ 3,000	\$ 45,000						
Detalle:	1	\$ 450,000	\$ 450,000						
GESTION AMBIENTAL									
Compra/ instalación de canecas y purtos ecologicos	5	\$ 25,000	\$ 125,000	\$ 125,000	0.59%	Resolución No. 2184 de 2016	Establece el obligo de los plorres para Reciclar	Todos los Artículos	Objetivo de esta nueva normatividad es unificar la presentación para el uso racional de bolsas plásticas y manejo de residuos.

Mapa de procesos TOTAL CLEAN PLUS



Bioseguridad:



Formulación del plan de integración

NORMAS PARA EL SISTEMA DE GESTION	PERSPECTIVA DEL SISTEMA	OBJETO DE LAS NORMAS
ISO 9001	Calidad/ cliente	Cumplimiento de los requisitos del cliente de la misma manera aumentar la satisfacción del cliente
ISO 14001	Social ambiental	Prevención de la contaminación ambiental en equilibrio con las necesidades socio-económicas
OHSAS 18001	Social: salud ocupacional y seguridad	Controlar los riesgos de salud ocupacional y seguridad y mejorar el desempeño

Enlaces de sustentación

link video: <https://youtu.be/b0IX8sdvnE4>

Link Padlet:

<https://padlet.com/aryencyris1428/w8rxt4mdggr72w9p>

Formulación de plan de integración

Recomendaciones

Con el desarrollo del Plan de gestión ambiental, por parte de la empresa se logrará la creación de programas que darán de alguna manera una solución a los impactos ambientales negativos generados por la utilización de productos de limpieza y desinfección nocivos para el medio ambiente. Con la ejecución de estas alternativas por parte de TOTAL CLEAN PLUS, se logrará un cambio positivo para la compañía, puesto que será más amigable con el medio ambiente, ya que su actividad será más limpia y podrá ser más competitiva en el mercado. Como resultado final se entregará un informe al departamento del SGA de la empresa de limpieza y desinfección, que contiene los programas y actividades que permitieran prevenir, mitigar, restaurar y compensar los efectos negativos causados por las actividades de limpieza y desinfección; confiando en que el

trabajo realizado servirá, para que se tomen las acciones propuestas.

· Se recomienda que la empresa TOTAL CLEAN PLUS ejecute las medidas y actividades planteadas por su departamento de gestión Ambiental en el menor tiempo posible, sobre todo enfatizando en aquellos impactos más significativos debido a la actividad a la que se dedica la empresa; para conservar y mejorar las condiciones de los ecosistemas afectados por la utilización de productos de limpieza y desinfección.

· La empresa TOTAL CLEAN PLUS presenta inestabilidad en el cumplimiento del marco de legalidades en cuanto al sistema ambiental el cual se le dará seguimiento a la no conformidad expuesta en el libro de actas. Del mismo modo se le recomienda trabajar en ello implementando un plan de acción el cual nos sea de mucha utilidad y mitigación al daño que se pueda ocasionar al medio ambiente

Referencias bibliografía:

ARRIAGADA REYES, F. J. (2021). ESTUDIO DE PREFRACTIBILIDAD PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE SERVICIO DE ASEO Y DESINFECCION INDUSTRIAL.

Maynar, A., Barrera, M., & Jiménez, S. (2021). El sector terciario. El sector terciario, 225-242.

MAYNAR, Alfredo; BARRERA, Margarita; JIMÉNEZ, Sofia. El sector terciario. El sector terciario, 2021, p. 225-242.

Organización Internacional de Normalización. (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. ISO 45001
