

“Criterios para la implementación del Sistema de Gestión Integrado, caso estudio sector Lácteo”

Diplomado: Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad HSEQ

Integrantes: Jeison Janier Lasso Urbano, Yeici Adriana Morales Flor, Fayver Orlando González.

JEISON JANIER LASSO URBANO 4 DE DICIEMBRE DE 2022 02:43 UTC

Identificación de la organización

Lácteos la Victoria es una empresa dedicada al procesamiento de la leche, que cuenta con una planta ubicada en el Km 15 vía al sur municipio de Pasto, Nariño y con varios puntos de venta distribuidos a lo largo y ancho del departamento de Nariño. Los proveedores de la materia prima, (leche), son ganaderos del sector y el flujo básico de producción consiste en la recepción de leche, estandarizado, pasteurizado, procesamiento, empaque, refrigeración y distribución. (Yáñez, J. P. 2020).

Teniendo en cuenta el Artículo 2.2.1.13.2.2. Rangos para la Definición del Tamaño Empresarial, Lácteos la Victoria se sitúa en el sector comercio y se cataloga como una pequeña empresa, su actividad económica se encuentra contemplada por el código CIUU 1040 “Elaboración de productos lácteos”.

Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del Sistema Integrado de Gestión se aplicará a los procesos relacionados con el procesamiento de la leche, la producción de productos lácteos y el mantenimiento tanto de instalaciones como de equipos, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y las obligaciones adquiridas por las partes interesadas, que incluyen entre otros, clientes internos, proveedores y clientes externos, que permitan garantizar la calidad en los procesos, la seguridad de sus empleados y la gestión ambiental.

Diagnóstico de la organización basada en una lista de chequeo integrada

La lista de chequeo permite relacionar los requisitos del Sistema Integrado de Gestión que hacen referencia a las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 Y 45001:2018 con los hallazgos evidenciados en la organización objeto de estudio.

El alcance del Sistema de Gestión es determinado	X	X	X
Se evidencia mejora continua en el desempeño del Sistema de Gestión organizacional	X	X	X
Información documentada como instrumento de apoyo para la operación de los procesos y actividades correspondientes	X	X	X
Se evidencia liderazgo y compromiso en relación a la ejecución y responsabilidad de su Sistema de Gestión.	X	X	X
La organización está comprometida con el enfoque al cliente	X		
Se identifican parcialmente los requisitos legales relacionados con la normatividad ambiental vigente.		X	
La organización tiene establecida e implementada una política de gestión para los sistemas	X	X	X
Los roles y responsabilidades organizacionales son asignadas, comunicadas y entendidas por los clientes internos.	X	X	X
La empresa establece, implanta y mantiene procesos para la consulta y la participación de los empleados a diferentes niveles y funciones aplicables.			X
Se establece, se lleva a cabo y se mantienen los procesos encaminados a la planificación y ejecución de los Sistemas de Gestión.	X	X	X
En conformidad con los productos ofertados la organización debe verificar los impactos ambientales que estos generan y evaluar la eficacia de las acciones implementadas.	X	X	X
Define e identifica los peligros y evaluación de riesgos y oportunidades para la SST y otros riesgos para el SG-SST			X

LISTA DE CHEQUEO
Documento PDF
PADLET DRIVE

Riesgos y Contexto de la organización (Análisis PESTEL)

La siguiente tabla, permite identificar los aspectos más importantes que deben tenerse en cuenta para poder construir las bases del sistema de gestión de la organización identificada y que hacen referencia a aspectos políticos, económicos, social-cultural, tecnológico, ambiental y legal

Tabla 2.
Análisis PESTEL Lácteos la Victoria:

ANÁLISIS PESTEL ORGANIZACIÓN DEDICADA A LA PRODUCCIÓN DE LÁCTEOS				
	FACTORES	SITUACION	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLITICO	Pocas políticas gubernamentales que apoyen a las pequeñas empresas en Colombia	Las pymes en Colombia no reciben un adecuado apoyo de financiamiento por parte del Estado	Manejo adecuado de los recursos producidos por la organización	Productos a precios por encima de lo esperado.
	Cambio de poder político	la sucesión del poder político actual está generando una incertidumbre por los cambios que este propone a nivel de pago de impuestos para las empresas.	Beneficios tributarios por gestión social y ambiental	Inestabilidad en la legislación tributaria
ECONOMICO	Mejoramiento de condiciones laborales a los trabajadores	La empresa proporciona contratos de trabajo con prestaciones legales y extralegales	Mejoramiento del nivel de vida de los pobladores de la región	Deserción por mejores condiciones salariales en la competencia
	Líneas de producción diversificadas	La empresa diversifica sus productos para atender diferentes mercados	Innovación constante de los productos ofertados	Costos elevados de materias primas asociadas a nuevos productos

Tabla 2
Documento PDF
PADLET DRIVE

La organización ha implementado parcialmente algunos de los requisitos de la normatividad vigente para los sistemas de gestión integrados, sin embargo, se evidencian limitaciones relacionadas con la falta de políticas de apoyo para las pymes y riesgo de afectaciones por el incremento de precio de los insumos y materias primas a causa de la recesión económica que afronta el país. (Murillo, & Barragán 2020).

Mapa de riesgos

En el siguiente documento se detalla el mapa de riesgos que integran los riesgos asociados al Sistema de Gestión Integrado, donde se identifican riesgos por cada sistema de gestión analizado, en este caso ISO 9001, ISO 14002, ISO 45001 Y Bioseguridad.

Tabla 3.
Mapa de riesgos:

IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD INICIAL														
Clasificación	Proceso	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO U OPORTUNIDAD	Categorías (Alto, Medio, Bajo)	Fecha de identificación	Prevalencia de ocurrencia	Gravedad potencial	Ocultura de la ocurrencia	Certeza de ocurrencia	Verosimilitud	Categoría	CONTROLES			
											Identificación de riesgos u oportunidades	Planificación de riesgos u oportunidades	Medios de control	Evaluación de controles
Riesgo	MERCADEO Y VENTA	Las necesidades cambiantes de los clientes	Alto	11/2020	3	Medio	4	Extrema	Alta	ALTA	NO IDENTIFICADO CON CONTROL	Controlar el cumplimiento de los requisitos de los clientes	Alto	Identificar
Riesgo	MERCADEO Y VENTA	Costos elevados de materias primas	Alto	11/2020	3	Medio	4	Extrema	Alta	ALTA	NO IDENTIFICADO CON CONTROL	Controlar el cumplimiento de los requisitos de los clientes	Alto	Identificar
Riesgo	MERCADEO Y VENTA	La sucesión del poder político actual está generando una incertidumbre por los cambios que este propone a nivel de pago de impuestos para las empresas.	Medio	11/2020	3	Baja	3	Significativa	Alta	ALTA	IDENTIFICABLE	Controlar el cumplimiento de los requisitos de los clientes	Medio	Identificar
Riesgo	PRODUCCION	Deserción por mejores condiciones salariales en la competencia	Medio	11/2020	3	Baja	4	Extrema	Alta	ALTA	IDENTIFICABLE	Controlar el cumplimiento de los requisitos de los clientes	Medio	Identificar
Riesgo	PRODUCCION	Costos elevados de materias primas asociadas a nuevos productos	Alto	11/2020	3	Medio	3	Significativa	Alta	ALTA	NO IDENTIFICADO CON CONTROL	Controlar el cumplimiento de los requisitos de los clientes	Alto	Identificar

Tabla 3
Documento PDF
PADLET DRIVE

Matriz Vester

Determina el origen y dependencia de los riesgos que representan problemas de importancia para la organización.

Tabla 4.
Análisis Vester, permite determinar el origen y dependencia de los riesgos que representan problemas de importancia para la organización.

MATRIZ DE VESTER PARA LA PRIORIZACION DE PROBLEMAS																
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	DEPENDENCIA
A	Falta de políticas que regule la ilegalidad del sector lácteo	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	5
B	Falta de conocimiento de los productores para el aprovechamiento del subproducto lácteos	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
C	Insuficiencia en mano de obra profesional y técnica	0	3	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
D	Carencia de tecnologías de transformación de los lácteos y sus derivados.	0	0	3	0	3	0	0	0	0	3	0	3	0	0	12
E	Poco desarrollo de procesos alternativos de transformación	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
F	Ausencia de centro de acopio que cuente con infraestructura y el abastecimiento adecuado para el producto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
G	Carencia de mantenimiento de cadena de frío necesaria para la transportación de este tipo de productos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3

Tabla 4
Documento PDF
PADLET DRIVE

Problemas identificados a partir de la matriz Vester

La gráfica de la matriz de Vester nos da la opción de dar prioridad a los posibles problemas a los que se enfrenta la organización,

Dando para nuestro caso la siguiente clasificación

Problemas pasivos

Literales: A, F, L

Problemas indiferentes

Literales: G, H, M

Problemas críticos

Literales: B, C, E, J

Problemas activos

Literales: D, I, K

La clasificación da los lineamientos para el enfoque de los recursos y esfuerzos para la solución de estos por parte de la organización.

Tabla 5.

Modelo Mendelow:

		Niveles de Interés	
		Alto	Bajo
Niveles de poder	Alto	Partes claves <ul style="list-style-type: none"> Alto funcionarios de la organización Marketing y ventas 	Mantener satisfechos <ul style="list-style-type: none"> Clientes Cooperación Autónoma Regional de Nariño (Corporación) Autoridades sanitarias (municipales y departamentales) Fuerza pública
	Bajo	Mantener informados <ul style="list-style-type: none"> Autoridades sanitarias (municipales y departamentales) Proveedores de insumos Proveedores de leche Clientes Empleados Administración municipal Fuerzas públicas Comunidad lealada a la organización 	Partes indiferentes <ul style="list-style-type: none"> Empresas del sector lácteo (competencia)

Fuente: Kitchin. (2009)

Tabla 5

Documento PDF

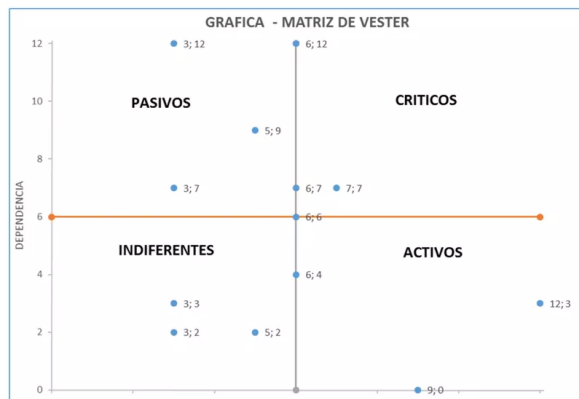
PADLET DRIVE

Necesidades, expectativas y requisitos para el sistema integrado de gestión

Con base al modelo Mendelow se identifican las partes interesadas, las necesidades y/o expectativas y los requisitos SIG para la organización. En la siguiente tabla se explica de manera detallada dicha información.

Grafica 1.

Análisis de la matriz Vester:



Grafica VESTER

Documento PDF

PADLET DRIVE

Identificación de los stakeholders - Modelo Mendelow

La identificación de los Stakeholders también conocidos como grupos de interés, permiten determinar cuáles son los actores que tienen algún tipo de relación con la empresa objeto de estudio y como estos se pueden ver afectados ya sea de manera directa o indirecta por las decisiones que se tomen en la organización.

Tabla 6.

Necesidades y expectativas

Partes interesadas	Necesidades y/o expectativas	Requisitos del SIG
Propietarios y socios de la organización	<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua en la calidad de los productos ofertados Implementación de nuevos productos, de acuerdo a la demanda del mercado Incrementar la rentabilidad por encima del capital invertido Garantizar la sostenibilidad de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos 6.2, 6.2.1, y 6.2.2 relacionados con la planificación de acciones encaminadas a lograr los objetivos establecidos Requisito 10. Relacionado con la identificación de mejora, no conformidades y acción correctiva.
Proveedores de materias primas (pequeños productores de leche locales)	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una relación comercial cordial y confiable con la organización, donde se evidencie una contribución conjunta que permita la sostenibilidad de los negocios establecidos y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los recursos necesarios para cumplir con las necesidades y expectativas del proceso de producción de los lácteos. Requisitos numerales 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas con los proveedores.
Proveedores de insumos	<ul style="list-style-type: none"> Conservar una relación comercial estable con la microempresa, que le permita fortalecer sus negociaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los recursos necesarios para cumplir con las necesidades y expectativas del proceso de producción de los lácteos. Requisitos numerales 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas con los proveedores.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Consumir productos de calidad Precios razonables Recibir atención personalizada para la realización de compras Contar con un proceso de atención al cliente óptimo, que permita una atención oportuna y eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de estudios de mercadeo que permitan determinar precios frente a los precios que maneja la competencia. Capacidad de la organización para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. Requisito 4.2 Norma ISO 9001:2015 SGC, comprensión de las

Tabla 6

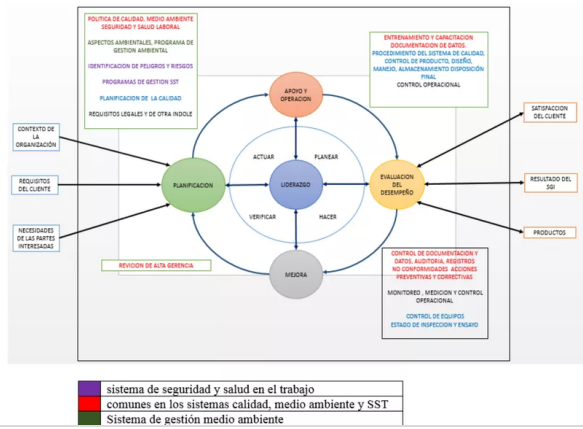
Documento PDF

PADLET DRIVE

Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión

Gráfica 2.

Aplicación del ciclo PHVA



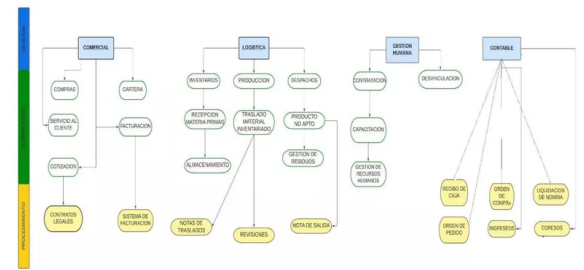
Aplicación del ciclo PHVA. gráfica 2

Documento PDF

PADLET DRIVE

Gráfica 4.

Jerarquía de proceso en la organización



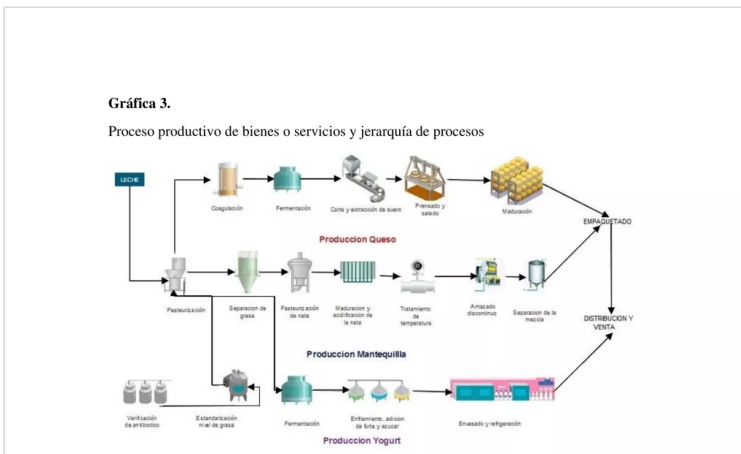
Fuente: Lácteos la Victoria (2020)

Jerarquía de proceso en la organización_Gráfica 4

Documento PDF

PADLET DRIVE

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos



Fuente: Lácteos la Victoria (2020)

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos. gráfica 3

Documento PDF

PADLET DRIVE

Jerarquía de procesos en la organización

Requisitos comunes integrables

Se identifican los requisitos descritos en cada una de las normas ISO 14001, 9001 y 45001 que son similares o comunes y que se pretenden integrar, en el siguiente archivo se encuentra la tabla completa.

Tabla 7. Requisitos integrales comunes

INTEGRACIÓN	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
Comprensión de la organización y su contexto	4.1	4.1	4.1
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	4.2	4.2
Determinación del alcance del Sistema de Gestión	4.3	4.3	4.3
Sistema de Gestión	4.4	4.4	4.4
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1
Política	5.2	5.2	5.2
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	5.3	5.3
Acciones para tratar riesgos y oportunidades	6.1	6.1	6.1
Determinación de los requisitos legales y otros requisitos	8.2	6.1.3	6.1.3
Objetivos del Sistema de Gestión y planificación para lograrlos	6.2	6.2	6.2
Recursos	7.1	7.1	7.1
Competencia	7.2	7.2	7.2
Toma de conciencia	7.3	7.3	7.3
Comunicación (interna y externa)	7.4	7.4.1, 7.4.2, 7.4.3	7.4.1, 7.4.2, 7.4.3

TABLA 7

Documento PDF

PADLET DRIVE

Requisitos no comunes

Hace referencia a la identificación de los requisitos descritos en cada una de las normas ISO 14001, 9001 y 45001 que no son similares, en la siguiente tabla se observa la información detallada.

A continuación, se describe el proceso de formulación del plan de integración de los sistemas de gestión que aplican a la organización objeto de estudio, para lo cual tienen en cuenta los requisitos establecidos en los numerales 5.1 al 5.5 de la Norma UNE 66177.

Tabla 10.

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	Reducción de costos en los procesos.	Optimización de los recursos, implementación de tecnologías eco eficientes, programas de uso eficiente de agua y energía eléctrica.
	Aumento de la satisfacción del personal y de los clientes	Elaboración de productos de calidad e incentívación emocional al trabajador.
	Aumento de la confianza de los clientes quienes consumen los productos	Cumplimiento de los requisitos establecidos en el SIG.

Tabla 10

Documento PDF

PADLET DRIVE

tener un doble efecto, por un lado, mantener informada a la Dirección ayudará a que sigan tan implicados como el primer día, y por el otro, el equipo de implementación verá respaldado su trabajo por las directivas lo que brindará mayor compromiso con el desarrollo e implementación del mismo. En este caso se recomienda realizar una reunión para el lanzamiento del proyecto, una a mitad del proceso de implementación y otra al final, previo a la auditoría interna, para que en toda la compañía se hable el mismo idioma en cuanto SGI y la alta dirección esté enterada de todos los por menores y brinde su aval en los procesos desarrollados y a desarrollar.

4. Asignación de responsabilidades al equipo y capacitación del mismo: se recomienda definir claramente las responsabilidades de cada una de las personas que forman el equipo ayudará a que éste funcione más fácilmente. Además, la capacitación del mismo puede ser ejecutada por el personal que ya está capacitado y ha recibido la formación correspondiente en el tema. También es importante Comprobar periódicamente si se cumplen las prácticas establecidas, tanto de instrucciones y procedimientos como el grado de eficacia al momento de alcanzar los objetivos que se han propuesto.

5. Análisis de la situación: es imprescindible un buen diagnóstico, para ello se recomienda realizar un análisis por procesos o por áreas entre estos es importante definir:

- Procesos que se adhieren a la norma y están documentados
- Procesos que se adhieren a la norma y no están documentados
- Procesos que no se adhieren a la norma

Se recomienda evitar el exceso de documentación, los documentos generados para el SIG deben ser los esenciales, sencillos de comprender y de fácil acceso, permitiendo así una correcta administración para el desarrollo de las actividades y mayor eficiencia en la gestión documental.

La implementación del sistema integrado debe ser vista como una herramienta de trabajo diaria y no solo una diligencia para obtener una certificación, por esta razón el compromiso es fundamental, se recomienda una buena y constante comunicación, además del conocimiento profundo de los procesos que permitan reconocer y transmitir de forma adecuada lo que se espera conseguir con el SIG. Se considera primordial contribuir al mejoramiento de la calidad de los productos utilizando los lineamientos de calidad descritos en los programas establecidos por la organización como el uso de buenas prácticas, integrando a su vez las normas relacionadas con medio ambiente y SST, Para lograr implementar un sistema de gestión, que integre todas las normas ISO y cumpla con los requisitos legales establecidos ante una certificación. Lo que potencia el reconocimiento de la empresa y aportará credibilidad a calidad de los productos ofrecidos por la misma.

Recomendaciones

1. Formación: es muy importante la capacitación en las normas, para ejecutar de forma óptima y coherente los requisitos de índole legal solicitados para la elaboración y ejecución del SIG, teniendo en cuenta que muchas veces tras las especificaciones de las normas se esconden requisitos no vistos directamente por alguien que no está familiarizado con el lenguaje, la formación, capacitación y conocimiento sobre estas ayudaran a entender los requisitos de las mismas, así se garantizara la implementación satisfactoriamente en la organización. Se recomienda a la empresa, capacitación permanente en temas propios de las normas ISO, para garantizar la correcta elaboración del SIG, su implementación y ejecución.

2. Definición de un equipo: la implementación de un sistema de gestión es un proyecto que incluye objetivos, plazos y asignación de recursos , teniendo en cuenta esto la definición del equipo es importante, ya que la implicación del personal de la organización, es una clave para el éxito puesto que se involucraran representantes de toda las áreas quienes garantizaran la ejecución del SGI, coherente, y con oportuna y acertada comunicación, logrando que todo el personal tenga conocimiento del SIG, lo que garantizara una óptima ejecución y divulgación entre los colaboradores.

3. Reuniones con la Alta Dirección: La implicación de la Alta Dirección de la empresa es imprescindible para el éxito de la implementación de cualquier norma. Son ellos los que tienen la autoridad, los que gestionan los recursos. Estas reuniones van a

Bibliografía

de Bogotá, C. D. C. (2020). Resolución 0000114 de 2020 de la DIAN.
<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/26014>

González, A. & ANDI. (2020, 30 abril). *Cadena Láctea en Colombia*.
Andi.
https://www.andi.com.co/Uploads/20200430_DT_AnalSitLecheLarga_AndreaGonzalez.pdf

Murillo-Calderón, F. M., & Barragán-Cuenca, M. F. (2020). Sistema de Inventarios para el control de los productos terminados de la microempresa de lácteos “La Victoria”. *Veritas & Research*, 2(1), 1-12.
<http://revistas.pucesa.edu.ec/ojs/index.php?journal=VR&page=article&op=view&path%5B%5D=17>

Procolombia. (2019, diciembre). *10 pasos para exportar*.
<https://econexia.com/es/contenidos-articulo/305/10-pasos-para-exportar>. <https://econexia.com/es/contenidos-articulo/305/10-pasos-para-exportar>

Yáñez, J. P. (2020). SISTEMA CONTABLE PARA LA EMPRESA LÁCTEOS LA VICTORIA, DEDICADA A LA PRODUCCION DE YOGURTH, DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, CANTÓN LATACUNGA (Bachelor's thesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica). <http://201.159.222.95/handle/123456789/1553>

Sustentación de la actividad realizada



UNAD Universidad Nacional Abierta y a Distancia
ACREDITADA EN ALTA CALIDAD

DIPLOMADO: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN EN SEGURIDAD, SALUD, AMBIENTE Y CALIDAD HSEQ - UNAD

Estudio de caso UNAD

Participantes:

- Jelson Janler Lasso Urbano
- Yelci Adriana Morales Flor
- Fayver Orlando González

02 de Diciembre de 2022

Estudio de caso UNAD terna 27
de Juan Carlos urbano
YOUTUBE
