

Estudio de caso único – Diseño y sustentación de Herramientas para la implementación del Sistema Integrado de Gestión en una organización; Criterios de implementación ISO 14000:2015 Caso Estudio Sector Terciario – Comercio vía internet

Diplomado Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad -HSEQ
Código: 358063. Estudiantes : Karen Daniela Arévalo Cadena kdarevaloc@unadvirtual.edu.co CC 1032480254
Yanina Lucía Bolaño Montero ybolanom@unadvirtual.edu.co CC. 1065623243 Wuylmert Heladio Segura Pineda
Whsegurap@unadvirtual.Edu.co CC 1013664012.

KAREND1996AC 6 DE DICIEMBRE DE 2022 01:32 UTC

Identificación de la Organización y Alcance al SIG

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:37 UTC

Es el primer supermercado en línea de Colombia el cual cuenta con los mejores precios del mercado, ellos están comprometidos con el ahorro en tiempo y dinero de los clientes; la organización se encarga de realizar la entrega de pedidos realizados en la tienda virtual hasta la puerta de la vivienda del usuario. (Fuente: *Elaboración propia 2022*)

Contexto general del sector productivo

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:38 UTC

La empresa cuenta con más de 600 trabajadores, ubicados entre Colombia y Brasil, Esta empresa cuenta con 3 sedes en Bogotá y el código CIU es el 4791, ya que su actividad es comercio electrónico. Actualmente, posee 4 actividades principales que soportan la operación en las bodegas y estas son recibo, almacenamiento, surtido y picking.(Fuente: *Elaboración propia 2022*)

Descripción del alcance del sistema integrado de gestión de la organización

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:38 UTC

El alcance está limitado a emitir sugerencias y recomendaciones para prevenir situaciones no previstas que puedan llegar a afectar las 4 actividades que se realizan en la bodega (recibo, almacenamiento, surtido y picking); de igual forma documentar, estandarizar, divulgar y validar el cumplimiento mediante auditorías en las áreas de operación. (Fuente: *Elaboración propia 2022*)

Diagnóstico de la organización basada en una lista de chequeo integrada

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:38 UTC

La lista de chequeo en las empresas se utiliza con el objetivo de llevar controles que garanticen la correcta ejecución de los procesos y la responsabilidad de cada área de la entidad; de igual forma al implementar esta herramienta en la organización se identifican las anomalías e inconsistencias en el cumplimiento de los requisitos legales y las funciones asignadas. La constante revisión de los procesos asegura la mitigación de riesgos que se pueden materializar sino se realizan las actividades pertinentes a los procesos. (Fuente: *Elaboración propia 2022*)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:28 UTC

Tabla 1. Lista de chequeo integrada.

Tabla N.1

Lista de chequeo integrada, para el desarrollo de las actividades de la empresa cumpliendo los requisitos de las normas vigentes y

4.1	Comprensión de la organización y su contexto		x		x	x	No se evidencia información exacta.
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y de los trabajadores		x		x	x	No hay un formato específico en el cual se identifiquen las partes interesadas, y si bien se conocen algunas de las necesidades y expectativas de algunas partes interesadas, no se tiene documentado.
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión		x		x	x	No tienen SSG integrado.
5. Liderazgo y participación de los trabajadores							
Tienen compromisos con el tema de calidad, se que siempre tienen programas como es el Software Engineering Manager que representa un liderazgo en temas de construcción de equipos, métricas, metodologías ágiles, comunicación verbal, PDR, MRCAL, Javascript, UnitTest, CI/CD, etc, enfocados en temas de calidad de su servicio.							
5.1	Liderazgo y compromiso		x		x	x	
5.1.2	Enfoque al cliente		x		N/A	N/A	Tiene un escudador de picking que incentiva y cuenta como métrica que es basado en calidad que se garantiza la entrega de la promesa de entrega a los clientes y genera buena experiencia.
5.2	Política de calidad, ambiente y SST		x		x	x	Tienen una matriz de calidad.
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		x		x	x	Tienen responsabilidades, en cada área dependiendo de la tarea a realizar y también sus procesos de calidad y SST.
5.1.4.2	Contratación externa		N/A		N/A	x	Publica sobre requisitos para proveedores y Manual de contratos (GMR11)
6. Requisitos para los productos y servicios							
6.1.1	Comunicación con el cliente		x		N/A	N/A	Tienen una política de Gestión de Usuario, además un proceso de calidad de servicio al cliente.
6.2.2	Determinación de los requisitos para productos y servicios				N/A	N/A	
6.2.4	Cambios en los requisitos de productos y servicios		x		N/A	N/A	Tienen una política de cambios por productos no incluidos.
6.2	Preparación y respuesta ante emergencias		N/A			x	En los bodigos tienen la visual de los botones de emergencia, pero no se encuentra ninguna documentación sobre el tema.
6.4	Control de los procesos, productos y servicios controlados sistemáticamente		x		N/A	N/A	Planear un plan estratégico de la compañía.
6.4.2	Tipo y alcance del control		x		N/A	N/A	Tienen el Sistema de Control Interno para el logro de una gestión efectiva, en gira del alcance de los objetivos corporativos.

Lista de chequeo
Documento de Word
PADLET DRIVE

<p>1. INTRODUCCIÓN</p> <p>Análisis detallado de los factores externos que afectan la empresa "Matriz PESTEL"</p>		
<p>ANÁLISIS PESTEL</p>		
<p>Político</p> <ul style="list-style-type: none"> Colombia es uno de los países más destacados ante las compras digitales y es donde la empresa aprovecha dicha ventaja y entra al comercio de las compras online. Aunque Colombia no cuenta con políticas claras sobre el comercio electrónico, Colombia sí se ha convertido en un país con inclusión digital, ya que los consumidores están conectados en todo momento desde sus teléfonos móviles, PC, Tablet, etc. El gobierno colombiano apoya 100 % el entorno digital, es por esto que en el año 2012 el ministerio de tecnología y las comunicaciones comenzó con Aps.com con una iniciativa el cual mequeo.com ha sido un gran ejemplo para otras empresas para que estas puedan impulsar su crecimiento por medio de la digitalización. A pesar de que la digitalización es el nuevo modelo de negocio, el gobierno colombiano no cuenta con un marco regulatorio sólido y esto puede crear obstáculos de desigualdad para el comercio tradicional. 	<p>Económico</p> <ul style="list-style-type: none"> Teniendo en cuenta los modelos macroeconómicos y sectoriales, el comercio electrónico seguirá aumentando y será pieza clave para la recuperación de la economía colombiana. La digitalización ha sido un fenómeno en todos los aspectos y en el caso económico se ha visto el crecimiento en cuanto a la producción y la distribución de los productos, ya que los consumidores utilizan aplicaciones desde sus smartphones que permiten que esta industria digital sea una fuerte competencia para las industrias tradicionales. El comercio electrónico y todas sus actividades complementarias son hoy día una fuente de crecimiento y creación de empleo en Colombia, por ejemplo, la empresa cuenta con 400 empleados, a tan solo 6 años de creada, sin contar los colaboradores externos. Actualmente, mequeo.com ha tenido un crecimiento exponencial debido al valor económico de sus productos y la forma de distribuirlo al consumidor final. 	<p>Social</p> <ul style="list-style-type: none"> Las TIC cada vez más tienen impacto sobre el comercio electrónico haciendo parte del día a día de la población, ya que los mercados se van adaptando conforme a lo que el consumidor requiere, por lo que obliga a la industria a avanzar cada vez más rápido, logrando así obtener la confianza, la satisfacción, reducción de costos y sobre todo en la variedad de los productos. Aunque la empresa cuenta con políticas de calidad en donde asegura la excelencia de sus productos, cuenta con una seria desventaja en cuanto a los consumidores que no tiene acceso a la tecnología, ya sea por su edad, nivel socioeconómico o acceso al internet, entre otros. A nivel social, la empresa deberá concientizar a la población sobre los beneficios que estos tienen al mercar en su supermercado virtual, dando a conocer el impacto positivo que este pueda tener en las finanzas de los consumidores porque se pueden estar ahorrando un % significativo.
<p>Matriz Pestel Documento de Word PADLET DRIVE</p>		

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:25 UTC

Nota Tabla N1: Los requisitos que plantean las ISO seleccionadas en la empresa no están avalados ya que esta no cuenta con la información ordenada además que no tienen implementado una SIG. Se enfocan en otros canales de calidad, pero faltan los principales usos de estos y cuáles son los aspectos para mejorar de la empresa en cada proceso. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Riesgos y Contexto de la Organización (Análisis PESTEL- Mapa de riesgos)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:38 UTC

A continuación la tabla 2, representa la matriz PESTEL, la cual destaca los factores externos que afectan a la empresa según el ambiente donde se desenvuelve, llevando así un análisis detallado de sus entornos ya sean políticos, económicos, sociales, ecológicos y legales con el fin de mejorar la proyección que tiene la compañía frente al mercado competitivo y así mismo crear un plan de acción para impulsar su actividad económica, esto es importante ya que evaluar los aspectos generales de una empresa la llevan a estar a la vanguardia. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:34 UTC

Tabla 2. Matriz PESTEL

Tabla N.2

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:25 UTC

Nota: La tabla 2 permite evidenciar la evaluación de la perspectiva, crecimiento y orientación de las operaciones de la empresa. Con el fin de identificar los elementos externos que puedan afectar el presente y el futuro de sus operaciones. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Mapa de Riesgo

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:39 UTC

La tabla 3 refleja los riesgos que se evidencian en la verificación de la empresa auditada, con el fin de tener claridad cuáles son los peligros que amenazan la ejecución de los procesos y prestación del servicio, la clasificación e identificación de los riesgos de la empresa. El mapa de riesgos proporciona la información relativa de la empresa en cada una de sus fases. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:37 UTC

Tabla 3. Mapa de riesgo.

Tabla N.3

Identificación de riesgos dada la frecuencia, relevancia y mejora continua de los procesos ante los peligros que afectan a la empresa.

Tabla N.3

Identificación de riesgos dada la frecuencia, relevancia y mejora continua de los procesos ante los peligros que afectan a la empresa.

Mapa de Riesgo "Empresa"				
RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFEECTO	CLASIFICACIÓN
Insuficiencia de Personal	No contar con el personal suficiente para abordar las actividades propias de la empresa	La empresa en constante crecimiento	Insuficiente servicio al cliente	Alta Área operacional
Falta De Información	No tener información a tiempo para suministrar a los clientes	Poco personal y/o capacitación apropiada	Déficit de credibilidad e inestabilidad de loco clientes	Alta Área operacional
Cobertura	No contar con la suficiente cobertura de la banda de los clientes en cuanto a la prestación del servicio	Falta de personal e insumos	Pérdida de clientes e ingresos económicos	Media Área operacional
Toma De Pedidos	Tardanza en la toma de pedidos.	Insuficiente personal	Pérdida de clientes	Media Área operacional
Ejecución De Pedidos	La ausencia del personal suficiente puede retardar la ejecución de los pedidos	Falta de coordinación y personal insuficiente	Incumplimiento en la prestación oportuna del servicio	Alta Área operacional

Mapa de riesgos
Documento de Word
PADLET DRIVE

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:25 UTC

Nota: La tabla 3 identifica los riesgos más importantes de proceso que desarrolla la empresa de mercado en línea, lo cual es esencial para el éxito de los proyectos planteados en la misión de la organización y todo el conjunto de las partes, la identificación de riesgos permite detectar posibles amenazas antes de que tengan un impacto negativo sobre la empresa debido a que si no se identifica se pierde la oportunidad de evitarlo y se convierte en grandes deudas. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Matriz VESTER

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:44 UTC

La Tabla 4 matriz VESTER presenta situaciones o problemáticas que tiene la compañía frente al mercado competitivo en donde se tomaron 12 problemáticas las cuales generaron una serie de puntuación en donde 0 es una influencia nula y 3 como una influencia alta, una vez identificada su dependencia se grafica en un plano cartesiano al cual se asignó a cada cuadrante una categoría teniendo en cuenta su dependencia vs. Su influencia, en el primer cuadrante se hallan las problemáticas críticas allí se encuentran p1, p4, p5, p7, p9 en el cuadrante II se encuentran los pasivos que son p2, p10 en el 3 se encuentran los indiferentes los cuales están p1, p3, p6 y en el cuarto cuadrante están los activos en donde se ubica p8 una vez identificados los problemas se puede realizar un plan de acción para corregir dichas novedades e impulsar el crecimiento de la compañía en su mercado comercial. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:24 UTC

Tabla 4. Matriz VESTER

Tabla N.4

Identificación y confrontación de las falencias que se presenta en la jerarquización y priorización de problemas a la hora de la formulación y evaluación de proyectos en la empresa frente al mercado competitivo, Matriz VESTER.

Tabla N.4

Identificación y confrontación de las falencias que se presenta en la jerarquización y priorización de problemas a la hora de la formulación y evaluación de proyectos en la empresa frente al mercado competitivo, Matriz VESTER.

Variables	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Total Influencia
P1 Insuficiencia de personal	1	2	2	3	1	0	0	2	1	0	0	0	14
P2 Desempeño que no es acorde a las necesidades	1	0	0	1	2	0	1	0	0	1	0	0	6
P3 Falta de información a los clientes	3	0	2	1	0	1	2	1	0	0	0	0	10
P4 Déficit de estrategia	2	1	2	2	0	1	0	2	2	2	2	3	20
P5 Demora en las entregas	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	2	5
P6 Desconocimiento de productos	0	1	0	1	1	1	2	0	0	0	0	1	8
P7 Cobertura no cuenta con cobrir a los clientes que no pueden comprar	1	1	1	2	1	2	0	2	2	2	3	1	18
P8 La compañía no genera los beneficios para los clientes que no tiene a la vista	3	2	2	3	2	1	2	0	3	2	2	1	23
P9 Falta de atención al cliente para los consumidores	2	3	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	12
P10 Problemas con la forma de pago online	0	2	1	0	2	0	1	0	3	0	0	0	9
P11 Recreación al momento de hacer compras	0	0	0	3	2	0	0	0	1	0	0	1	7
P12 Los consumidores no tienen una buena experiencia	0	0	0	1	0	3	1	0	1	2	0	0	8
Total Dependencia	16	16	8	18	17	8	11	11	20	16	9	11	

Matriz VESTER
Documento de Word
PADLET DRIVE

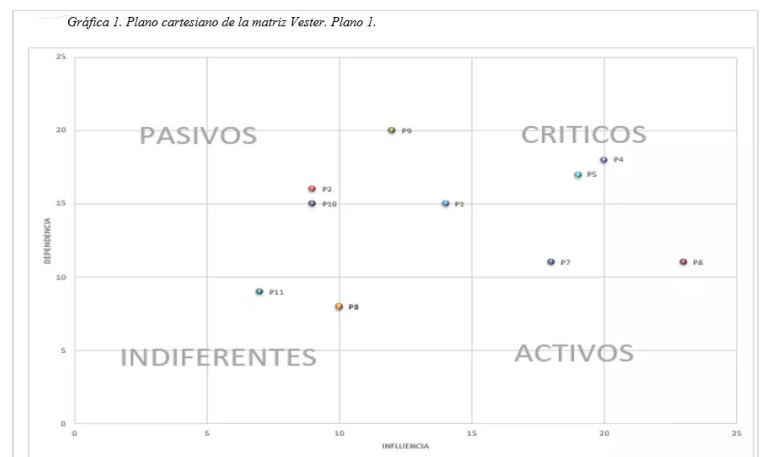
KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:26 UTC

Nota: Según la tabla 4 una de la principal causa de impacto ambiental es la fase de logística y entrega, esto debido a que todas las fuentes utilizadas para el reparto del producto generan un impacto negativo en el medio ambiente en las actividades realizadas en esta fase. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:48 UTC

Gráfica 1. Plano cartesiano de la matriz Vester. Plano 1.

Nota: Fuente: Betancourt, D. (2016, 19 de junio).



KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:49 UTC

Gráfica 2. Influencia y Dependencia del Plano cartesiano de la matriz Vester. Plano 1.

Nota: Fuente: Betancourt, D. (2016, 19 de junio).

	Influencia (X)	Dependencia (Y)
P1	14	15
P2	9	16
P3	10	8
P4	20	18
P5	19	17
P6	10	8
P7	18	11
P8	23	11
P9	12	20
P10	9	15
P11	7	9
P12	8	11

Identificación de los stake holders y análisis

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 02:50 UTC

Tabla 5. Identificación de los STAKERHOLDERS.

Tabla N.5

Identificación de los STAKERHOLDERS, ventajas de las estrategias para estar a la vanguardia y poder reaccionar ante cualquier suceso inesperado.

Identificación de los Stake Holders y Análisis					
Tabla N.5					
Identificación de los STAKERHOLDERS, ventajas de las estrategias para estar a la vanguardia y poder reaccionar ante cualquier suceso inesperado					
IDENTIFICACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS					
Stakeholders interiores	Stakeholders externos	Stakeholders primarios	Stakeholders Secundar	Stakeholders directos	Stakeholders Indirectos
La empresa basa su inversión en la necesidad del cliente, teniendo en cuenta las avances tecnológicos, el poco tiempo que poseen los usuarios para realizar sus compras y enfocados en facilitar el déficit que se genera debido a las complicaciones del sistema, se crea la plataforma de fácil acceso, generando ingresos económicos y la prestación de	La proporción de un servicio eficaz requiere de un trabajo en equipo con todos los involucrados, directivos, socios, proveedores y personal que labora en la empresa, ya que las actividades que se desarrollan en ella terminan por afectar de una u otra forma a las partes interesadas.	La alta dirección de la empresa es la encargada de proveer las condiciones apropiadas para ejecutar mejoras en los procesos que ayudan a la excelente prestación del servicio a los clientes, manteniendo a sus clientes y brindando seguridad a los futuros proveedores y demandantes de sus	En este proceso están implicados todas esas personas que forman parte de la parte administrativa encargada de poner en funcionamiento la empresa desde la parte interna, integrando la parte operativa, administrativa y financiera con el fin de mejorar los ingresos, hacer crecer la empresa, mantener los clientes e implementar estrategias que atraigan a nuevos inversionistas.	Parte de la empresa que cumple las funciones operativas, en pro de ejecutar los proyectos planteados en su misión, recibir y organizar, almacenar, conservar y repartir los productos que ofrece la empresa a sus clientes.	Se tiene en cuenta la ejecución de los precios, en cuanto a las promociones, bajas y altas, dependiendo de la demanda y movimientos en la economía del país; de igual forma se contemplan las ofertas que se pueden ofrecer a los clientes por parte de la empresa y proveedores.

Identificación de los Stake Holders y Análisis

Documento de Word

PADLET DRIVE

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:26 UTC

Nota: En la tabla 5 se verá la identificación de los STAKEHOLDERS, en cada una de las partes de la empresa, esto como fin mantener la empresa en constante progreso, actualizada y preparada para responder a cualquier cambio que se presente por los constantes acontecimientos y modelación del sistema. Las ventajas de tener claridad en cada una de las estrategias a implementar son las de estar a la vanguardia y poder reaccionar de forma positiva a cualquier suceso que se presente en la empresa o en por fuera en el desarrollo de las actividades de esta. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Aplicación del Ciclo PHVA al Proceso de Integración del Sistema de Gestión

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:26 UTC

Tabla 6. Aplicación de PHVA.

Tabla N.6

Aplicación de PHVA para evidencia de la eficiencia, eficacia en la empresa, prestación del servicio, conservación de clientes, proveedores y recepción de clientes nuevos.

Tabla N.6	
Aplicación de PHVA para evidencia de la eficiencia, eficacia en la empresa, prestación del servicio, conservación de clientes, proveedores y recepción de clientes nuevos.	
PLANIFICAR	HACER
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar los requisitos legales aplicables a la empresa prestadora de servicio en línea ✓ Verificar y controlar el cumplimiento de los requisitos legales ✓ Tener claro los objetivos de la empresa y cumplirlos ✓ Emplear programas de auditorías internas y seguimientos ✓ Implementar capacitación y actualización a las partes interesada ✓ Aplicar programa de saneamiento ambiental y el SSST ✓ Identificación de riesgos ambientales, legales, sociales, económicos y humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selección de proveedores ✓ Tomar órdenes ✓ Entregas a tiempo ✓ Empaque de productos y selección ✓ Evaluar el cumplimiento de requisitos legales ✓ Realizar seguimiento a la periodicidad de la recepción de órdenes ✓ Controlar el desarrollo de la parte operativa ✓ Evaluar el conocimiento y la productividad de los trabajadores en cuanto a los objetivos a cumplir de la empresa y cumplimiento de los requisitos legales ✓ Dar a conocer de forma práctica y eficaz las políticas de la empresa a trabajadores, directivos, clientes y proveedores ✓ Cumplimiento del programa de auditorías internas
<p>PVHA Documento de Word</p> <p>PADLET DRIVE</p>	

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:26 UTC

Nota. De acuerdo con la tabla 6, el ciclo PHVA es una herramienta que brinda estrategias de identificación de problemas la cual contribuye a la mejora continua del proceso. La aplicación de PHVA en la empresa hace que su competencia sea mayor y su preparación, eficiencia y eficacia se vean reflejadas en la prestación del servicio,

Proceso Productivo de Bienes o Servicios y Jerarquía de Proceso

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:27 UTC

En el diagrama 1 se interpreta el conjunto de tareas y procedimientos que se ejecutan dentro de la empresa de forma detallada para que esta brinde información de los bienes y servicios; se maneja por jerarquía, ya que algunos procesos no se pueden hacer sin depender de otros. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:27 UTC

Gráfica 3. El proceso productivo de un pedido. Diagrama 1

Nota: Fuente: Arévalo, K. (2022). Véalo también en <http://go.bubbl.us/d13272/16f0?/El-proceso-productivo-de-un-pedido>



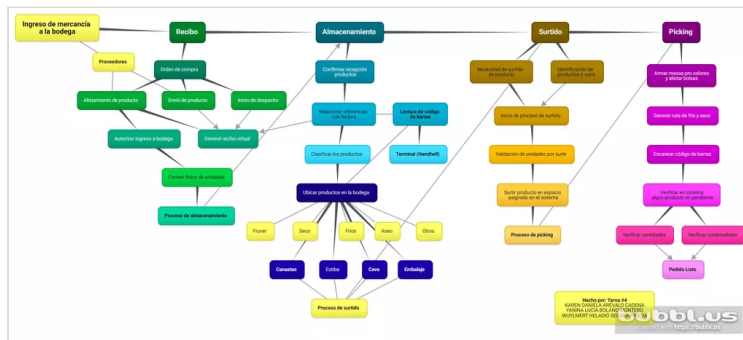
KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:27 UTC

En el diagrama 1 se percibe el área de bodega y la tarea es alistar un pedido, de igual forma profundizar en los procesos señalados en rojo en el diagrama, ya que estas son las principales tareas que se hace en el área de bodega; en el diagrama se representa el flujograma de las actividades que se realizan en la bodega, primero la recepción de la mercancía, el almacenamiento y/o surtido del stock, ingreso de pedido a la app, identificación de los productos plasmados en el pedido, verificación de información del cliente, alistamiento de pedido, reparto, entrega y satisfacción del cliente. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:27 UTC

Gráfica 4. Procesos en jerarquía. Diagrama 2

Nota: Fuente: Arévalo, K. (2022). Véalo también en <http://go.bubbl.us/d1329f/4623?/Procesos>



KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:27 UTC

En el diagrama 2 se explica el proceso de jerarquía de las 4 actividades señaladas en rojo en el proceso de realizar un pedido; se inicia con la organización de la mercancía para cuando entre un pedido sea más fácil su preparación, normalmente se reciben diario entre 20 a 25 proveedores los cuales llevan diferentes productos solicitados previamente por el área de analistas de mercado, estos productos son debidamente revisados y escaneados para su almacenamiento, la empresa cuenta con varias zonas de almacenamiento, dependiendo del producto y cuidados especiales que se debe tener con cada uno de ellos. Esto lo se hace mediante una plataforma, se escanea igual que en el recibo manualmente, ya que se van revisando también el lote y su fecha de vencimiento, todo esto para pasar al área de surtido, no todos los productos que se reciben están en el área de surtido, la empresa maneja tres turnos por la mañana en la tarde y noche, en los cuales tienen personal asignado para el área de surtido, teniendo en cuenta el cierre de ventas estas sacan las unidades ya vendidas y las colocan en los estantes para que el personal que este alistando el pedido en el área de picking le sea más fácil y más rápido levantar un pedido. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Integración de las normas

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:27 UTC

La importancia de una tabla de requisitos comunes y no comunes es conocer de una forma global los avances conseguidos por la empresa en materia de calidad, medio ambiente y responsabilidad social. Esto incrementa la eficacia de la evolución y seguimiento que se tiene siempre pro a mejorar el sistema de SIG, y en este caso para poderlo incluir. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:00 UTC

Tabla 7. Requisitos Comunes.

Tabla 7

Requisitos Comunes ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2015.

Tabla 7
Requisitos Comunes ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2015.

INTEGRACION	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2015
Comprensión de la organización	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	4.3	4.3	4.3
Implementación Sistema de Gestión	4.4	4.4	4.4
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1
Política del sistema de gestión	5.2	5.2	5.2
Determinación roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	5.3	5.3
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	6.1	6.1
Determinación de Requisitos legales		6.1.3	6.1.3
Objetivos del sistema	6.2	6.2	6.2
Planificación de los cambios	6.3	6.3	6.3
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	7.4
Información documentada (creación, actualización y control)	7.5	7.5	7.5
Planificación y control operacional	8.1	8.1	8.1
Preparación y respuesta ante emergencias	8.2	8.2	8.2
Seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema	9.1	9.1	9.1
Evaluación de cumplimiento		9.1.2	9.1.2

Requisitos comunes

Documento de Word

PADLET DRIVE

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:27 UTC

Nota: Requisitos comunes de la empresa con las Normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2015. La mayoría de los numerales de las tres normas están estructuradas en la empresa. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:02 UTC

Tabla 8. Requisitos No Comunes

Tabla N.8

Requisitos No Comunes ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2015.

Tabla N.8
Requisitos No Comunes ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2015.

Numeral	ISO 9001:2015		ISO 14001:2015		ISO 45001:2015	
	Numeral	Descripción	Numeral	Descripción	Numeral	Descripción
4.4	Implementación de la SIG	4.4	Implementación de la SIG	4.4	Implementación de la SIG	
-	-	5.2	Política ambiental	-	-	
-	-	6.1.2	Aspectos ambientales	-	-	
-	-	-	-	6.1.2	Evaluación de riesgos SST	
-	-	-	-	6.1.2	Evaluación de oportunidades	
-	-	6.2	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	-	-	
7.1.2	Personas	-	-	-	-	
7.1.3	Infraestructura	-	-	-	-	
7.1.4	Ambiente para la	-	-	-	-	

Requisito no comunes

Documento de Word

PADLET DRIVE

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:27 UTC

Nota: La implementación de un SIG se tiene que basar sobre las 3 normas, Estas son los numerales que la empresa debe profundizar y

sacar recursos adicionales y específicos para planificar y ejecutar el plan de integración. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Bioseguridad

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:28 UTC

Es importante para cualquier institución hacer que las personas con sus acciones ayuden a protegerse y proteger a su comunidad para evitar enfermedades a causa de virus, por eso se debe brindar información certera y productiva que motive al personal a cuidarse. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:06 UTC

Gráfica 5 y 6. Ilustración de la Bioseguridad.

Arévalo, K. (2022). Ilustración de la Bioseguridad. [Grafica 5]. [Grafica 6].

Inmediato

- Promover la higiene personal
- Verificar el flujo de personas permitidas en la bodega
- Libro de visitas digital
- Analizar el estatus sanitario de la bodega
- Inspección Visual

Corto plazo

- Asignar responsable de bioseguridad en cada bodega
- Definición de procesos de bioseguridad.
- Informar sobre procesos de bioseguridad.
- Asignar un espacio de capacitación para los huéspedes.

bioseguridad
Presentación en Powerpoint
PADLET DRIVE

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:28 UTC

Según las imágenes 1 y 2, la empresa debe tomar medidas a corto y largo plazo, y las que deben ser continuas por el bien de la empresa y sus empleados, ya que siempre se está el riesgo que cualquier producto o persona adquiera algún virus o bacteria, por esta razón es de vital importancia que el área de bioseguridad haga regir la normativa. Debido a que el servicio que la empresa presta es el del manejo de productos se utilizar los EPP en cada fase de los procesos. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Gestión de recursos y operación

Tabla 9. Gestión de recursos y operación.

Tabla N.9

Gestión de recursos, operaciones y responsabilidades frente a las actividades desarrolladas en la Empresa

Gestión de Recursos y Operación	
<p>Tabla N.9</p> <p>Gestión de recursos, operaciones y responsabilidades frente a las actividades desarrolladas en la Empresa</p>	<p>Gestión de Recursos y Operación</p> <p>Documento de Word</p> <p>PADLET DRIVE</p>

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:08 UTC

Nota: En la tabla 9 se expresa de forma somera la gestión de recursos y operación de la empresa auditada. La empresa en su mayoría la actividad que realiza es la operación, ya que el servicio que presta es mercadería en línea, por lo tanto, el empaque y distribución de los productos es una de las actividades esenciales por esta razón, es necesario saber todo lo referente a la gestión de recursos y operación. Fuente: (merqueo, s.f.)

<https://blog.merqueo.com/colombia/terminos-y-condiciones/>

Formulación del plan de integración

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:10 UTC

Tabla 10. Formulación de plan de integración

Tabla N.10

Implementación del sistema de gestión en la organización, proveyendo todos los recursos necesarios para lograr un buen resultado.

Formulación de Plan de Integración		
<p>Tabla N.10</p> <p>Implementación del sistema de gestión en la organización, proveyendo todos los recursos necesarios para lograr un buen resultado.</p>		
Componente Norma UNE 66177	Actividad Propuesta	Puntos para Desarrollar la Actividad Propuesta
5.1 Beneficios y dificultades esperados de la integración.	La integración del plan de formulación se limita a brindar sugerencias con el fin de prevenir situaciones no previstas que puedan llegar a afectar la operación de la organización en el área de estudio, en este caso es la bodega de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> ● Estandarización de procedimientos para el desarrollo de las actividades realizadas por la compañía. ● Implementar acciones con el fin de reducir el tiempo y los recursos al momento de la ejecución de las actividades. ● Implementación de formatos para llevar seguimiento de las evaluaciones que se deben hacer a los clientes internos y externos. ● Realización de auditorías internas con el fin de identificar posibles anomalías durante la operación con el fin de aumentar la calidad de los productos. ● Mejorar la productividad de los colaboradores implementando actividades con el fin de disminuir posibles problemas de estrés y demás.
5.2 Análisis del contexto	Actualmente, la organización no cuenta con un sistema de gestión integrado, ya que el área de calidad es la que maneja	un sistema de gestión integrado, ya que solo lo maneja el departamento de calidad que es en donde se gestiona todo el tema

Formulación de Plan de Integración

Documento de Word

PADLET DRIVE

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:10 UTC

Nota: Según lo visto en la tabla 10, es importante que la alta gerencia y en general toda la organización tenga la disposición y el compromiso para la implementación del sistema de gestión en la organización, proveyendo todos los recursos necesarios para lograr un buen resultado. Fuente: Norma UNE 66177

Recomendaciones

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:31 UTC

Realizar auditorías periódicas.

Para controlar la conformidad de los procesos y el sistema de gestión de calidad, las auditorías son una excelente herramienta para mantener el sistema activo. De este modo se identifican buenas prácticas que pueden ser usadas en otras áreas de la empresa o en otros sistemas de gestión. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:31 UTC

Hacer más contantes las secciones de formación, capacitación y entrenamiento.

Es importante que todos los miembros de la organización tengan conocimiento de los requisitos de la norma para que realmente el sistema sea efectivo. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:31 UTC

Mantener actualizado el software de gestión.

Si una empresa implementa de forma correcta su sistema de gestión de calidad y obtiene la certificación correspondiente, está

demonstrando a sus clientes y trabajadores que sus procesos están estandarizados y que cuenta con un producto o servicio de calidad. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:30 UTC

Mantener la alta dirección siempre conectada al sistema de gestión

Una manera de mantener a la dirección informada de lo que sucede, es mostrando los resultados de las auditorías internas y hacer reuniones periódicas con la Alta Dirección en donde se realice una revisión de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión. (Fuente: Elaboración propia 2022)

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:30 UTC

Desarrollar una agenda de trabajo.

En esta agenda o calendario de trabajo deben quedar definidas todas las tareas y acciones a realizarse, quiénes las deben hacer, con qué frecuencia y su nivel de importancia. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Conclusiones

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:31 UTC

Es necesario que la alta gerencia delegue a un funcionario líder para encabezar la integración del sistema de gestión, definiendo desde el comienzo el rol y la total administración de todos los recursos necesarios para lograr una excelente implementación. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Es relevante tener en cuenta todas las áreas que se van a ver involucradas en el momento de la implementación del sistema de gestión, ofreciendo recomendaciones que permitan la adecuada ejecución, así mismo generar un plan de contingencia, previniendo cualquier novedad que se presente durante la puesta en marcha. (Fuente: Elaboración propia 2022)

Referencias

KAREND1996AC 17 DE DICIEMBRE DE 2022 03:14 UTC

(merqueo, s.f.) <https://blog.merqueo.com/colombia/terminos-y-condiciones/>

Caparros, J. (2020, 28 agosto). El CEO de Merqueo es un 'fenómeno' en serie. Forbes Colombia. <https://forbes.co/2020/06/26/emprendedores/el-ceo-de-merqueo-es-un-fenomeno-en-serie/>

ISO 9001: 2015; Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos. Recuperado de file:///C:/Users/areva/Downloads/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

Norma técnica colombiana NTC_ISO 14001: 2015; Sistemas de gestión ambiental requisitos con orientación para su uso. Recuperado de file:///C:/Users/areva/Downloads/NTC_ISO_14001_2015.pdf

Norma internacional ISO 45001:2018 sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo- requisitos con orientación ara su uso. Recuperado de <file:///C:/Users/areva/Downloads/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

(2022, 17 octubre). Une 66177 2005 guía para integración de sistemas. vdocuments.mx. <https://vdocuments.mx/une-66177-2005-guia-para-integracion-de-sistemas.html?pag>

(2022a, febrero 22). Matriz de Vester para detectar causas y efectos + EXCEL. Ingenio Empresa. <https://www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester/>

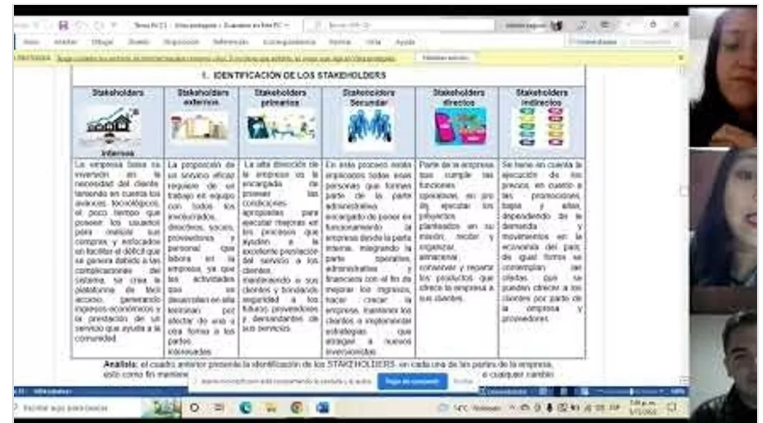
(2022b, julio 9). Análisis PESTEL: ¿Qué es y para qué sirve? Ejemplo. Ruiz Barroeta Consultoria Estratégica. <https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-pestel/>

Enlace YouTube

KAREND1996AC 9 DE DICIEMBRE DE 2022 17:55 UTC

Sustentación -Link de YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=8fjLFeizUwQ>



Sustentación estudio de caso terna #4 de Wilmer Segura

YOUTUBE

