

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD
Y SALUD EN EL TRABAJO BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 Y OHSAS
18001:2007 PARA EL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION EN LA
CORPORACIÓN TANAI JAWA**

INGRID MILENA MARTINEZ SUAREZ

INGRID IVET RICAURTE DE PORRAS

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA

ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

2018

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD Y SEGURIDAD
Y SALUD EN EL TRABAJO BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 Y OHSAS
18001:2007 PARA EL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION EN LA
CORPORACIÓN TANAI JAWA**

INGRID MILENA MARTINEZ SUAREZ

INGRID IVET RICAURTE DE PORRAS

Director(a):

MSC. LUZ ALBA CABALLERO PÉREZ

**Trabajo de grado para optar el título de ESPECIALISTA EN SISTEMAS
INTEGRADOS DE GESTIÓN.**

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA

ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

2018

DEDICATORIA

Dedicado a mi hijo y a mi familia, a mi madre y a ti padre que desde el cielo me cuidas,
y a mi compañera de estudio.

Ing. Milena Martínez Suárez

Dedicado a mis padres, mis hermanos, mi novio y a mi compañera de trabajo de grado.

Ingrid Ivet Ricaurte De Porras

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios por permitirme lograr mis metas, a mi hijo por ser el motor de mi vida, a mis padres por ser ejemplo de perseverancia y superación, a mi familia por ser mi apoyo incondicional en los momentos buenos y malos, a mi jefe por brindarme su apoyo en mi crecimiento profesional y laboral, y a cada una de las personas que me han brindado su apoyo de manera desinteresada.

Ing. Milena Martínez Suárez

Un sincero agradecimiento a Dios por acompañarme dándome fortaleza en el camino de mi vida, a mi familia por su apoyo y comprensión, a mi novio por acompañarme durante la realización de esta especialización, A todas las personas que me dieron siempre su voz de aliento para que no dejara de persistir.

Ingrid Ivet Ricaurte de Porras

RESUMEN

Se diseñó el sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007, para el proceso de almacenamiento y distribución de La Corporación Tanai Jawa, se realizó en las siguientes etapas: diagnóstico, planificación y documentación. Con el diagnóstico se pretende obtener el estado inicial en el que se encuentra la Corporación antes de iniciar el diseño del Sistema Integrado de Gestión. En la planificación se identificarán los procesos para el direccionamiento estratégico de La Corporación, así como los documentos necesarios para realizar su posterior elaboración. En la etapa de documentación se elaborarán todos los documentos necesarios para el cumplimiento de los requisitos que contemplan las normas. Finalmente con esta propuesta se da la posibilidad a La Corporación de realizar su implementación.

PALABRAS CLAVES: Complemento Alimentario, Diseño, Proceso Almacenamiento distribución, Programa de Alimentación Escolar y Sistema Integrado de Gestión, ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007.

ABSTRACT

Taking into account the above, this proposal aims to design an integrated management system based on the ISO 9001:2015 and ISO 18001:2001 standards, in the Tanai Jawa Corporation, this proposal is intended to obtain the initial state in which the Corporation is located before initiating the design of the Integrated Management System. The planning will identify the processes for the strategic direction of the Corporation, as well as the necessary documents to carry out us subsequent elaboration. In the documentation stage, all the necessary documents will be prepared to comply with the requirements contemplated by the standards. Finally, with this proposal, the possibility is given to the Corporation to carry out its implementation.

KEYWORDS: Food Supplement, Design, Distribution Storage Process, School Feeding Program and Integrated Management System, ISO 9001: 2015, OHSAS 18001: 2007.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual y cambiante, en el cuál las exigencias del cliente son más elevadas, los competidores aumentan, la tecnología permite el acceso a los productos y servicios con mayor facilidad y desde otras ciudades y países, han obligado a las empresas que quieran mantenerse en el mercado vigentes, tomen acciones que lleven a la mejora continua de sus productos y servicios, sin dejar atrás en su afán de hacer las cosas bien desde la primera vez, la salud y la seguridad de los actores que participan en los diferentes procesos de la empresa.

Por esta razón es importante tomar como herramienta las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007, aprobadas internacionalmente y que son aplicadas cada vez por más organizaciones, y que nos permitirán tener una guía para mejorar en los diferentes aspectos a tener en cuenta.

La Corporación para el Desarrollo Social Tanai Jawa, **Vocablo Chibcha, que significa Buen Corazón**, es una entidad sin ánimo de lucro que nace en el año 2004 por iniciativa de un equipo interdisciplinario de profesionales altamente comprometidos en contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de niños, niñas, jóvenes, hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad a través del diseño e implementación de estrategias de intervención específicas fundamentadas en metodologías participativas que den respuesta efectiva a sus necesidades; actualmente opera el Programa de Alimentación Escolar en el departamento de Norte de Santander, dirigido a niños, niñas, adolescentes y jóvenes focalizados, registrados en el Sistema de Matrícula SIMAT como estudiantes oficiales, quienes serán atendidos por la Entidad Territorial Certificada (ETC).

Se manejan dos modalidades de atención, Complemento Alimentario Ración Preparada en Sitio (APS), ración que cuenta con Sopa, alimento Proteico, cereal, Tubérculo – Raíces –plátanos – derivados de cereal, verduras, Fruta y lácteo. Acordes en tiempos y periodos de acuerdo a la minuta presentada, alimentos que contribuyen en un 30 % de las Kilocalorías en relación a los requerimientos diarios de Energía y Nutrientes de los titulares de Derecho; Complemento Alimentario Ración Industrializada

(RI) este cuenta con un producto lácteo, un cereal, una fruta o un dulce según corresponda en la minuta, para el día asignado, alimentos que contribuyen en un 20 % de las Kilocalorías en relación a los requerimientos diarios de Energía y Nutrientes de los titulares de Derecho. (Resolución 16432, 2015)

Actualmente se manejan 73.000 raciones diarias de APS y 59.524 raciones diarias de RI, distribuidas en la totalidad de los establecimientos educativos oficiales del departamento Norte de Santander, operación extensa y que constantemente presenta dificultades teniendo en cuenta las condiciones geográficas del departamento, y en la que la Corporación pretende mejorar continuamente para cumplir con los requisitos de calidad, cantidad e inocuidad que se establecen en la Resolución 16432 de 2015, emanada por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) y la cuál define los lineamientos técnico-administrativos, estándares y condiciones mínimas para la prestación del servicio y la ejecución de Programa de Alimentación Escolar (PAE).

Aunque la Corporación cuenta con un equipo comprometido y con experiencia en la operatividad del Programa, se presentan faltantes y devoluciones de los alimentos para ser preparados, enviados a las instituciones educativas, por no cumplir con las especificaciones de calidad y cantidad al momento de ser entregados, situación que preocupa a la Corporación, ya que genera quejas y reportes a la supervisión, sobrecostos por reenvíos, o en su defecto compras en los municipios para cumplir con las obligaciones.

Como lo indica el nombre de la Corporación que significa Buen Corazón, es también prioridad velar por la seguridad y salud de los trabajadores que hacen parte de ella, brindando condiciones laborales que permitan realizar las actividades de manera que no afecten su integridad, proporcionando ambientes laborales óptimos, evitando el ausentismo laboral, sobrecostos por reemplazos y posibles indemnizaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se pretende diseñar un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 18001:2007 que permita contribuir en la disminución de las devoluciones y faltantes en los alimentos, y la prevención en la seguridad y salud de los trabajadores de la corporación.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema de Gestión basado en las Normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007 para la Corporación Tanai Jawa para el proceso de almacenamiento y distribución.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico del grado de cumplimiento de los requisitos de las normas de referencia de la Corporación Tanai Jawa.
- Elaborar estructura documental del proceso de almacenamiento y distribución de la Corporación Tanai Jawa basada en las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007.
- Socializar a los Directivos de La Corporación Tanai Jawa el diseño del Sistema Integrado.

2. MARCO REFERENCIAL

La alimentación hace parte fundamental del bienestar de todo ser humano, en Colombia el Gobierno Nacional brinda atención educativa mediante el sistema de matrícula oficial o bien conocida como educación pública es decir que son financiadas y administradas por el estado, como herramienta para hacer de nuestro país un país más educado; debido a la deserción de muchos estudiantes en etapa de los grados 0 a grado 11, por diferentes factores sociales como la pobreza extrema, transporte, zonas de difícil acceso y muchas más, se hace necesario crear estrategias de permanencia educativa, siendo una de estas la alimentación escolar.

En 1936 se expidió el Decreto 219 por el cual se expide recursos permanentes para los restaurantes escolares, en 1941 bajo la responsabilidad del Ministerio de Educación Nacional se inicia en Colombia la atención nutricional a los escolares en el sector público, con el Decreto No.319 del 15 de febrero de 1941, posteriormente en 1968 se creó el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), el cual asumió las funciones del Instituto Nacional de Nutrición, entre las cuales se encontraba la ejecución del Proyecto de Protección Nutricional y Educación Alimentaria en Escuelas Oficiales de Educación Primaria. A partir del año 2006, los objetivos del programa se vincularon con el sistema educativo, teniéndolo como una herramienta para contribuir a incrementar la matrícula, reducir el ausentismo y mejorar la función cognitiva de los escolares. En el 2011, en vigencia de la Ley 1450 (Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014) se estableció que el Programa de Alimentación Escolar (PAE) se trasladara del ICBF al Ministerio de Educación Nacional (MEN) con el objetivo de alcanzar las coberturas universales y que desde el MEN se desarrolle la orientación, ejecución y articulación con las entidades territoriales. El proceso de transferencia del PAE es liderado por el MEN con la participación constante del ICBF y el Departamento Nacional de Planeación (DNP). (Ministerio de Educación Nacional, 2016).

La alimentación representa un incentivo a los estudiantes, contribuye al aprendizaje con calidad, la permanencia en las aulas, es por esta razón que el Programa de Alimentación Escolar (PAE) según el Ministerio de Educación Nacional (MEN) es un

programa que bajo el enfoque de la protección integral, busca el desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes registrados en la matrícula oficial, la permanencia escolar contribuyendo a la calidad de los aprendizajes, hábitos alimentarios saludables y una Colombia más educada, a través del suministro de un complemento alimentario que cubre un porcentaje del valor calórico total de las recomendaciones diarias de energía y nutrientes por grupos de edad y tipo de complemento, como su nombre lo indica complementa la alimentación que los beneficiarios reciben en su hogar, durante el calendario escolar. (Ministerio de Educación Nacional 2016)

La Gobernación de Norte de Santander mediante un proceso de licitación elige un operador quién se encargará de la ejecución del PAE, es aquí cuando la Corporación Tanai Jawa gana dicho proceso y se convierte en la operadora en el departamento.

La Corporación Tanai Jawa en su interés por garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos, cumplir con las entregas estipuladas preservando la salud y el bienestar de sus trabajadores, se hace necesario diseñar un Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas ISO 9001:2015 y NTC ISO 18001:2007.

Un Sistema Integrado de Gestión según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española integrar significa constituir un todo de la cual se interpreta que es lograr que varias acciones se unifiquen en un todo para lograr unos objetivos propuestos, según Pojasek, *es uno que combina sistemas de gestión usando un enfoque orientado al empleado, una visión basada en los procesos y un enfoque de sistemas, que hacen posible poner todas las prácticas de gestión normalizadas que correspondan en un solo sistema.*

Con base en los aspectos generales, se puede hablar de la composición de los sistemas integrados de gestión, se hace necesario conocer los intereses de la empresa para relacionar los conceptos a integrar, por lo general es lo relacionado con calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, aunque no es obligatorio; se recomienda basar la integración en la ISO 9001 “Gestión de la Calidad”, ya que el fundamento de toda empresa es lograr la satisfacción del cliente.

El diseño y la implementación de un Sistema Integrado de Gestión conlleva a la utilización de recursos, es por esto que es importante conocer cuáles son los verdaderos intereses de la empresa para que la alta dirección tenga la disponibilidad necesaria para desarrollar, controlar y evaluar las actividades concernientes al sistema.

En este caso para la Corporación Tanai Jawa se hace necesario integrar un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo, basado en la Normas ISO 9001:2015 y NTC ISO 18001:2007. Se hace necesario conocer un poco de las dos normas para entender el enfoque de cada una de ellas.

¿Qué es ISO? ISO hace referencia a la sigla de Organización Internacional de Normalización, fundada el 23 de Febrero de 1947, con sede en Ginebra, Suiza, es una organización independiente que crea normas de estandarización para facilitar la elaboración de productos y la prestación de servicios.

Norma NTC ISO 9001:2015

En el diseño del sistema integrado de gestión para la Corporación Tanai Jawa se tendrá en cuenta la norma NTC 9001:2015, esta norma no es de uso obligatorio, mediante su implementación se busca ofrecer productos y/o servicios que satisfagan las necesidades del cliente, ayudando a mejorar su desempeño; esta norma incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar y Actuar (PHVA), esta herramienta permite a la organizaciones asegurar que los procesos cuenten con los recursos y además de esto determinar acciones mejora.

Esta norma tiene 7 principios básicos:

- Enfoque al cliente

- Liderazgo

- Compromiso de las personas

- Enfoque a procesos

- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones

Para la Corporación Tanai Jawa es importante la aplicación de estos principios ya que permite identificar respuestas y lograr la satisfacción del cliente a través del desarrollo correcto de los procesos, permitiendo disminuir costos, tiempos y aumentando la efectividad en la prestación del servicio.

Norma NTC-OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series,

Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional), esta norma está basada en controlar los riesgos que pueda tener la organización en el desarrollo de sus procesos, evitando posibles inconvenientes que afecten a la empresa, esta norma incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar y Actuar (PHVA), que le permitirá a la organización tener una visión clara de los riesgos y contribuyendo a la mejora continua.

2.2 ANTECEDENTES

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PRERREQUISITOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL CON REFERENCIA EN NORMAS FSSC22000, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007 EN EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE UNA PLANTA DE EMBOTELLADO DE BEBIDAS CARBONATADAS. GABRIEL ALEJANDRO OBREGÓN JERÉZ, 2014. Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero mecánico. Universidad San Carlos de Guatemala.

El propósito de este proyecto es crear una propuesta para el cumplimiento de prerrequisitos de un Sistema de Gestión Integral basado en las Normas FSSC 22000, ISO 14000 y OHSAS 18001 en el Departamento de Mantenimiento de una planta de bebidas carbonatadas, (Embotelladora la mariposa). Se describirá cada una de las normas que se propone cumplir para la certificación del Sistema de Gestión Integral

con sus alcances y objetivos.

MODELO PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 EN LA DIVISION DE PILOTAJE DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA. ELIZABETH CRISTINA HUAYAMAVE L. 2013. Tesis de Grado para optar al título de Magister en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.

En este trabajo se realizó el estudio en una empresa constructora de la ciudad de Guayaquil. Se elaboró una propuesta de un modelo para la implementación de un sistema integrado de calidad, seguridad y salud ocupacional basado en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007. Donde se realizó un diagnóstico inicial de la empresa que permitió determinar el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud ocupacional propuestos.

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO EN CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BAJO LA NORMA NTC-ISO 9001:2008, OHSAS18001:2007 Y EL DECRETO 1072 DE 2015 CAPITULO 6, PARA LA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN DE ESTRUCTURAS EN CONCRETO; CIVILIA S.A. GONZÁLEZ FLÓREZ JOSÉ ANTONIO, LUQUE OLMOS LUISA FERNANDA, MOYA HEDERICH CLAUDIA XIMENA. 2016. Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gestión Integrada HSEQ. Escuela Colombiana de ingeniería Julio Garavito.

Este proyecto pretende brindarle a CIVILIA S.A., empresa colombiana del sector construcción que durante más de 40 años ha trabajado sin contar con ningún sistema de gestión, el diseño de un sistema de gestión integral que contempla la Norma NTC-ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y el Decreto 1072 de 2015 capítulo 6, Definiendo la planeación estratégica de la organización y estableciendo un enfoque basado en los procesos para que con su implementación le permita ser más competitiva en el mercado.

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION A PARTIR DE LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 Y OHSAS 18001:2007 PARA LA EMPRESA INVERSIONES GALAVIS S.A.S. SERGIO ENRIQUE BOLIVAR CARDENAS, JOSE RICARDO CHINCHILLA ROYERO. 2014. Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia Integral de la Calidad. Universidad Industrial de Santander.

En este trabajo se diseñó un sistema integrado de gestión basado en la interrelación de las normas ISO 9001:2008, ISO 22000: 2005 y OHSAS 18001:2007 para la empresa inversiones Galavis S.A.S realizando un diagnóstico donde la utilización de las herramientas permita mejorar la eficiencia y efectividad de la organización.

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE CALIDAD, AMBIENTE Y SEGURIDAD PARA UNA PLANTA DEDICADA A LA ELABORACION DE ALIMENTOS ZOOTECNICOS COMPUESTOS PARA EL CONSUMO ANIMAL. MAROLA YOMARA PARRALES BURGOS, 2012. Trabajo de grado para optar al título de ingeniera de alimentos. Escuela Superior Politécnica del Litoral.

En este trabajo se implementó un sistema de Gestión integrado basado en los requisitos aplicables de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001: 2009 y OHSAS 18001: 2007 para una planta procesadora de alimentos balanceados para consumo animal, localizada en el cantón Durán. Y así impulsar a la mejora continua de los procesos que lleven a la satisfacción de los clientes, a través de productos con altos estándares de calidad, la seguridad del personal de la empresa y la protección del medio ambiente.

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NTC ISO 9001, VERSIÓN 2000 EN NIKOLINA LTDA. CRISTIE GIOVANNA CASTELLANOS GARCIA, 2009. Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial. Universidad Industrial de Santander.

Este proyecto presenta el proceso llevado a cabo para el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa NIKOLINA LTDA, que es una comercializadora de productos de consumo masivo (Productos Alpina, Carnes frías

Zenú, productos cárnicos Suizo) en la ciudad de Bucaramanga. Iniciando por el establecimientos de los fundamentos del sistema de gestión de calidad, la elaboración de documentos, la implementación de los procedimientos dentro de la empresa y finalmente la evaluación del sistema, realizada por la dirección y auditorías.

3. MATERIALES Y METODOS

A continuación se describirá la metodología empleada para dar cumplimiento a los objetivos planteados:

3.1. REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS DE REFERENCIA DE LA CORPORACIÓN TANAI JAWA.

Para dar cumplimiento a este objetivo se realizaron las siguientes actividades:

- Inicialmente se realizó una visita a la organización con el fin de conocer aspectos generales relacionados con la imagen corporativa si existían o no, como: objetivos, misión, visión, objeto social, intereses particulares y generales
- Una vez realizada la visita inicial se procedió a diseñar una lista de chequeo que permitió determinar el estado de la empresa respecto al cumplimiento de los requisitos de las normas a integrar. De otra parte se planearon varias visitas con el fin de entrevistar a los trabajadores según su disponibilidad de tiempo, para conocer la apreciación en cuanto al manejo que la Corporación Tanai Jawa les ha brindado en lo referente a la seguridad y salud en el trabajo, y las posibles falencias que ellos hayan detectado en el proceso de almacenamiento y distribución de los alimentos.
- Se aplicó un análisis DOFA identificando fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la organización con el fin de definir estrategias que ayudaron a diseñar la integración del sistema.

3.2. ELABORACIÓN DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORPORACIÓN TANAI JAWA BASADOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 Y OHSAS 18001:2007.

Una vez realizado el diagnóstico inicial de la empresa, se procedió a identificar los procesos que formaran parte del sistema integrado de gestión bajo las normas objeto

estudio con la participación de la alta dirección y los líderes de los procesos.

Posteriormente se identificaron los documentos que formaran parte sistema integrado de gestión de la Corporación Tanai Jawa y los que hacían parte del proceso de almacenamiento y distribución en el cual se identificaron: interacción de procesos, requisitos aplicables, recursos, normatividad, indicadores, entre otros.

Inicialmente se documentó el procedimiento para el control de documentos y registros del SIG donde se definió toda la estructura a tener en cuenta para la elaboración documental.

Con la información obtenida en el diagnóstico se partió para organizar las actividades e información recolectada para documentar el proceso con la participación activa de los trabajadores en los tiempos disponibles. Construyendo un listado maestro de documentos tanto del sistema como del proceso almacenamiento y distribución.

3.3. SOCIALIZACIÓN A LOS DIRECTIVOS DE LA CORPORACIÓN TANAI JAWA EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO.

Durante el tiempo de construcción de la documentación se realizaron reuniones frecuentes con los trabajadores y directivos para retroalimentar el trabajo adelantado y validar la información recolectada y que forma parte del diseño del sistema Integrado.

Culminadas las actividades de construcción de los documentos se organizó una reunión donde se invitó a la alta dirección de la Corporación Tanai Jawa para dar a conocer el trabajo realizado y pueda ser tomado como herramienta para la mejora de su proceso, esto se hará por medio de una presentación en diapositivas como herramienta para la exposición. Donde se recibieron observaciones de mejora y ajustes que se tuvieron en cuenta dentro del diseño del SIG.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados alcanzados con la ejecución de las actividades planteadas y dar cumplimiento a los objetivos del trabajo:

4.1. DIAGNÓSTICO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS DE REFERENCIA DE LA CORPORACIÓN TANAI JAWA

A partir de los resultados de la entrevista se logró identificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007, como se observa en la tabla 1 y tabla 2

Tabla 1. Lista de chequeo requisitos ISO 9001:2015

ITEM	DESCRIPCION	ESTADO				OBSERVACION
		C	C P	N C	N A	
4	Contexto de la Organización(título)				x	
4.1	Comprensión de la organización y su contexto		X			La alta dirección indica que ha realizado análisis de sus fortalezas y debilidades, sin embargo no se han tenido en cuenta factores externos, por lo que no se han identificado riesgos y oportunidades. No se han tenido en cuenta para direccionamiento estratégico de la organización
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		X			Se han identificado requisitos únicamente de los clientes, que son los establecidos en los contratos, sin embargo no se han identificado demás

					Partes interesadas ni sus requerimientos. No se identifican requisitos legales de la organización.
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad			X	No se tiene definido el alcance del SGC considerando lo especificado en este requisito
4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos			x	No se han identificado los procesos necesarios para el SGC, por lo que no se ha determinado para estos Entradas, Salidas, Interacción con otros procesos, Responsabilidades y autoridades, Criterios, métodos e indicadores de desempeño, Recursos, Riesgos y tratamientos. Cada proceso tiene oportunidades de mejora.
5	Liderazgo (Titulo)				
5.1	Liderazgo y Compromiso (titulo)				
5.1.1	Generalidades		x		Actualmente al no contar la organización con un SGC, no se puede identificar su grado de compromiso en asegurarse que el SGC logre resultados previstos por medio de la medición de la eficacia, y se promueva la mejora continua de este.
5.1.2	Enfoque al cliente			x	Aunque se tienen identificados los requisitos del cliente, no se han establecido métodos de medición para verificar que estos se cumplen regularmente (buzón de sugerencias, encuestas, PQRS), que permitan tomar acciones para aumentar la satisfacción del cliente No se tiene identificados requisitos legales.

						No se determinan los riesgos y oportunidades que afectan la prestación del servicio de manera conforme.
5.2	Política					
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad			X		La organización no ha establecido política del SGC apropiada.
5.2.2	Comunicación de la política de calidad.			x		No se comunica la política del SGC
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización			x		La organización no cuenta con una estructura organizacional clara que permita que se definan, comuniquen y entiendan las responsabilidades y autoridades. No se evidencia responsabilidades para el control de salidas previstas de los procesos, ni se evalúa su desempeño para identificar oportunidades de mejora.
6	Planificación (titulo)					
6.1	Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades			x		La organización no ha determinado sus riesgos y oportunidades, por lo que tampoco se han identificado acciones para abordarlos y prevenir los efectos no deseados o aumentar los deseables. La alta gerencia es reactiva por lo que los inconvenientes que se puedan presentar se atienden cuando estos ocurren.

6.2	Objetivos de la calidad y Planificación para lograrlos			x	La organización no tiene establecidos objetivos de la calidad, ni planificación para lograr estos. La alta dirección tiene objetivos generales, los cuales no abarcan todos los procesos del SGC.
6.3	Planificación de los cambios			X	No se realiza planificación de cambios necesarios para el SGC. Cuando estos son necesarios se realizan acciones que se requieran de manera inmediata.
7	Apoyo (título)				
7.1	Recursos (título)				
7.1.1	Generalidades	x			La organización proporciona los recursos necesarios para el SGC.
7.1.2	Personas		x		Se cuenta con las personas para la operación de los procesos. No se cuenta con personas para la implementación del SGC.
7.1.3	Infraestructura		x		La organización cuenta con infraestructura adecuada para la operación, cumpliendo con las especificaciones legales, no se cuenta con los registros que permita evidencia de esto.
7.1.4	Ambiente para la Operación de los procesos		x		Se evidencia muy bien clima organizacional en toda la empresa y las condiciones de ambiente de trabajo son adecuadas.
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	X			Se cuenta con los equipos de seguimiento y medición adecuada
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones		X		Se realiza la calibración de los equipos de medición pero no se tiene registro de estos
7.1.6	Conocimiento de la Organización			x	La organización ha logrado los conocimientos a través de la información entregada por el ministerio de educación y la gobernación de Norte de Santander Sin embargo este no se encuentra identificado, documentado para que esté disponible y pueda ser controlado. No se realiza ninguna

7.2	Competencia		x			La organización no ha identificado, ni asegura completamente (solo algunos) las competencias necesarias de todas las personas que intervienen en los procesos. No se han adelantado acciones de formación requeridas manifestadas por el personal.
7.3	Toma de Conciencia		x			Se evidencia toma de conciencia del personal en su contribución al SGC y de las implicaciones de incumplimientos. La organización no cuenta con política ni objetivos de la calidad.
7.4	Comunicación			X		No se han definido claramente las comunicaciones internas y externas. Los errores de comunicación entre los procesos afectan considerablemente la satisfacción de cliente
7.5	Información documentada (título Únicamente)					
7.5.1	Generalidades		x			La organización cuenta parcialmente con la información documentada requerida por la norma. Cuenta con la que ha considerado necesaria para la operación de sus procesos.
7.5.2	Creación y actualización			x		La información documentada que tiene la organización no está completamente identificada, y no se realiza revisión y aprobación. El personal crea documentos y estos son entregados a los clientes o partes interesadas sin control o previa autorización.
7.5.3	Control de la información documentada			x		No se realiza ningún control sobre la información documentada
8	Operación (título)					
8.1	Planificación y Control Operacional		X			Se realiza planificación en algunos de los procesos de la organización. En ningún proceso se tienen establecidos controles que permitan tener confianza que se llevan a cabo según lo planificado, y se cumple con los requisitos determinados. No se controlan cambios planificados, como por ejemplo adecuación de la sede de la oficina principal.

8.2	Requisitos para los Productos y servicios (título)				
8.2.1	Comunicación con el Cliente		X		<p>La comunicación con el cliente se realiza directamente por medio de los supervisores municipales y coordinadores zonales y estos remiten información a la oficina principal. No se tiene portal web.</p> <p>No se realiza retroalimentación del cliente relativo al producto.</p> <p>Las quejas se tienen en cuenta cuando el cliente realiza una reclamación directa a la empresa, ya que no se tiene buzón de sugerencias, ni PQR, ni encuestas de satisfacción..</p>
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		x		Los requisitos de los productos son los establecidos en los contratos y lineamientos legales. Los requisitos considerados por la organización se han determinado.
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		X		<p>La revisión de los requisitos se realiza de acuerdo a los pliegos que emite la gobernación para la contratación y los cuales son de obligatorio cumplimiento.</p> <p>Cuando se entrega la propuesta y asigna el contrato la organización se compromete al cumplimiento de todos los requisitos contractuales y de lineamientos legales</p>
8.2.4	Cambio de los requisitos para los productos y servicios	x			Los cambios solo se dan cuando se emiten cambios en la resolución 16432 de 2015, y estos se deben adoptar.
8.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios (Título)				
8.3.1	Generalidades	X			La organización realiza el diseño de la minuta patrón de acuerdo a las condiciones contractuales y los lineamientos legales y así mismo se cumplen los requisitos de la norma en referencia.
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	x			
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	x			
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	x			

8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	x				
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	x				
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Titulo)					
8.4.1	Generalidades		X			<p>Las especificaciones de los alimentos son establecidas por la nutricionista y estas comunicadas a los proveedores, están determinadas por requisitos contractuales y por lineamientos legales.</p> <p>El control se realiza cuando son recepcionado en bodega los alimentos</p> <p>No se mantiene información documentada de selección y evaluación de proveedores</p>
8.4.2	Tipo y alcance del control		X			
8.4.3	Información para los proveedores externos		X			
8.5	Producción y provisión del servicio (Titulo)					
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio			X		<p>Los controles aplicados son los estipulados contractualmente. No se realiza ningún seguimiento o medición adicional que son requeridos.</p> <p>No se mantiene control sobre la competencia de las personas.</p> <p>No se implementan actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.</p>
8.5.2	Identificación y trazabilidad		X			<p>No se tiene identificados los medios para identificar las salidas.</p> <p>No se cuenta con información documentada que permita evidencia trazabilidad</p>
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		X			<p>La organización tiene identificada la propiedad perteneciente al cliente que está bajo su control. No se ha identificado acciones que se deben tomar cuando ocurre un evento adverso con la propiedad del cliente</p>

8.5.4	Preservación		X		La organización por requisito legal debe garantizar la preservación de los alimentos desde la recepción hasta la entrega en los colegios.
					No se cuenta con registros que permitan tener un control de las acciones que se deben realizar para garantizar la preservación
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega				La organización no realiza actividades posteriores a la entrega. Las reclamaciones de cambios son comunicadas directamente por los rectores a los supervisores municipales y son atendidas y solucionadas.
8.5.6	Control de Cambios			X	La organización no revisa ni controla cambios en la prestación del servicio.
8.6	Liberación de los productos y servicios			X	No tiene puntos de control para la aprobación de salida de los productos.
8.7	Control de la salida no conformes			X	No se realiza control sobre las salidas no conformes,
9	Evaluación del Desempeño (título)				
9.1	Seguimiento, Medición, análisis y evaluación (título únicamente)				
9.1.1	Generalidades			X	No se ha determinado que requiere seguimiento y medición, los métodos que se serán empleados, ni cuándo deben llevarse a cabo. La alta dirección evalúa el desempeño de sus procesos únicamente por los reportes realizados para las cuentas de cobro a la gobernación, mas como se analizan para tomar acciones de mejora para el procesos No se analizan resultados de la evaluación de desempeño.

9.1.2	Satisfacción del Cliente			X	No se realiza seguimiento a la percepción de los clientes, por lo que no se tienen definidos métodos para obtener esta información como encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias, PQRS, entre otras.
9.1.3	Análisis y evaluación			X	La organización no realiza análisis de la información que resulta del seguimiento y medición.
9.2	Auditoria Interna			X	La organización no realiza auditorías internas y No se tiene definido un programa para esto. No tiene definido el perfil de auditor interno.
9.3	Revisión por la dirección (Titulo)				
9.3.1	Generalidades			X	La alta dirección no revisa el SGC. Se realizan revisiones no planificadas, donde únicamente se analizan información del proceso entregada en los informes al contratante, no se cuenta con información documentada de oportunidades de mejora, para todos los procesos de la organización.
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección			X	No se dispone de la información requerida como entrada para realizar la revisión por la dirección.
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección			X	Las revisiones de la alta dirección no proporcionan decisiones ni acciones de oportunidades de mejora, necesidad de cambio y necesidad de recursos.
10	Mejora (Titulo)				
10.1	Generalidades			X	No se identifican oportunidades de mejora por lo que no se implementan acciones para aumentar la satisfacción de los clientes.

10.2	No conformidad y Acción Correctiva		x			La organización implementa acciones correctivas cuando se presenta quejas, sin embargo estas no corresponden a una revisión y análisis de la no conformidad, ni las causas de esta. No se determina si existen no conformidades similares o potenciales. No se cuenta con información documentada de los resultados de las acciones correctivas.
10.3	Mejora Continua			X		La organización no implementa acciones de mejora que surgen como resultado de análisis y evaluación, salidas de revisión por la dirección. La organización solo implementa acciones que después de una inconformidad o incumplimiento ante los clientes o partes interesadas, lo que la hace ser siempre reactiva.
TOTAL		17 %	36 %	44 %		

La organización cumple el 17% de los requisitos de la norma ISO 9001, parcialmente cumple el 36% y no cumple el 44%. El índice de cumplimiento es medio debido a que la organización no ha iniciado un proceso de diseño e implementación de un sistema de Gestión de Calidad, sin embargo se da cumplimiento parcial algunos requisitos de obligatorio cumplimiento por contratación, aspectos que fueron tenidos en cuenta en diseño del Sistema Integrado.

Tabla 2. Lista de chequeo requisitos OHSAS 18001:2007

ITEM	DESCRIPCION	ESTADO				OBSERVACION
		C	P	N	N	
4.	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN S y SO					
4.1	Requisitos Generales			X		No se han establecido procesos para el SGSST

4.2	Política de S y SO			X		La organización no ha establecido e implementado una política de SGSST
4.3	Planificación (SOLO TITULO)					
4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles			X		La organización no ha establecido un proceso para la identificación continua de peligros y riesgos propios de las actividades, situaciones de emergencia, infraestructura, etc.
4.3.2	Requisitos legales y otros	x				No se tienen identificados completamente requisitos legales que son aplicables a la organización y a los peligros y riesgos del SGSST, determinar cómo estos aplican a la organización ni se han comunicado
4.3.3	Objetivos y programa (s)			X		La organización no ha definido objetivos para el SGSST teniendo en cuenta los criterios establecidos. No se han establecido programas
4.4	IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN	SOLO TITULO				
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad	x				No se han definido funciones y responsabilidad del S y SO, no se ha designado representante de la dirección. Se han asignado recursos para el S y SO
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	x				No se ha determinado la competencia necesaria de las personas que puede afectar el SGSST, por lo que no se han tomado medidas para adquirir competencia necesaria. Las personas de la organización toman conciencia de las consecuencias reales y potenciales de sus actividades, no se puede evaluar toma de conciencia sobre la política y los objetivos del SGSST
4.4.3	COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA	SOLO TITULO				
4.4.3.1	Comunicación			X		No se ha establecido que se comunicara e informara, cuando, quien, con quien y como. No se tiene definidos los objetivos a alcanzar con la comunicación e información
4.4.3.2	Participación y consulta			X		No se tiene establecido proceso de participación en el desarrollo, planificación, implementación, evaluación y acciones para mejorar el SGSST
4.4.4	Documentación	x				Se cuenta con parte de la información indicada en el requisito
4.4.5	Control de documentos			X		No se realiza control de documentos
4.4.6	Control operacional			X		Se han implementado solo algunos controles en las actividades, no se han identificado riesgos para la implementación total de controles para empleados, contratistas y visitantes
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias			X		No se tienen identificadas posibles situaciones de emergencias, por tanto no comunica, capacita, ni evalúa planes para responder a estas situaciones.
4.5	VERIFICACION	SOLO TITULO				
4.5.1	Medición y			X		La organización no tiene establecido e implementado

	seguimiento del desempeño				proceso de monitoreo, medición y evaluación donde determine que necesita ser monitoreado, criterios, métodos y periodicidad de la evaluación
4.5.2	EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS			X	Se realiza evaluación de los requisitos legales, pero no se tiene definido frecuencia, método, responsable, y no se tiene información documentada de los resultados.
4.5.3	INVESTIGACION DE INCIDENTES.NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	SOLO TITULO			
4.5.3.1	Investigación de incidentes			X	No se cuenta con proceso para manejar incidentes y no conformidades que incluya, reportar, investigar y tomar acciones. No se cuenta con información documentada de incidentes que se han presentado en la organización, por lo que no se adelantan acciones cuando estos han ocurrido.
4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva			X	No se analizan no conformidades ni se toman acciones correctivas y preventivas a partir de esto.
4.5.4	Control de registros			X	La organización no realiza el control de registros
4.5.5	Auditoría interna			X	La organización no cuenta con un programa de auditoría, por tanto no lleva a cabo auditorías internas que identifique el cumplimiento de los requisitos de la organización de su SGSST y los normativos
4.6	REVISION POR LA DIRECCION			X	La alta dirección no revisa el SGSST, teniendo en cuenta que no dispone de información de entrada para evaluar requisitos legales, cumplimiento de política y objetivos, incidentes, NC, participación y resultados de consulta, oportunidades de mejora, etc.
	TOTAL	0	20	80	
		%	%	%	

De acuerdo a la evaluación de requisitos realizada de la norma OHSAS 18001:2007 se logró determinar que la organización no cumple con el 80% de los requisitos, y cumple parcialmente el 20%, con esto se observa que el índice de cumplimiento es bajo debido a que la organización no ha iniciado un proceso de diseño e implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Los resultados del anterior diagnóstico para las normas ISO 9001:2015 Y OHSAS 18001:2007 fueron presentados a la gerencia, y de acuerdo a las prioridades de la organización que se detectaron inicialmente, se realizó la selección de los requisitos que serían abordados en el desarrollo del proyecto.

Los requisitos aplicables en la corporación para la norma ISO 9001:2015 se especifican en la tabla 3 y los priorizados para OHSAS 18001:2007 en la tabla 4, además se indican los requisitos que fueron integrados, teniendo en cuenta que la organización decide realizar un diseño integrado de los dos sistemas de gestión.

Tabla 3. Requisitos priorizados para ISO 9001:2015

ITEM	DESCRIPCION	PRIORIZADO		Actividades para cumplimiento
		SI	NO	
4	Contexto de la Organización			
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	X		Se realizara direccionamiento estratégico. Se identifican fortalezas y debilidades de la organización, oportunidades y riesgos, por medio de Matriz DOFA
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X		Se identificaran partes interesadas y sus requisitos pertinentes que le permitirá a la organización direccionarse al cumplimiento de estos
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	X		Permite definir los límites y la aplicabilidad del SGC, establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, e identificar que no aplica y justificar a los mismos.
4.4	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	X		Se definirá el mapa de procesos, y la caracterización del proceso de Almacenamiento y distribución lo que permitirá la organización de actividades y flujo de información en la organización.
5	Liderazgo (Titular)		X	
5.1	Liderazgo y Compromiso		X	
5.1.1	Generalidades		X	
5.1.2	Enfoque al cliente	X		Se definirán los requisitos del cliente y establecerán métodos de seguimiento y medición que le permitirá a la organización realizar acciones para el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2	Política	X		La alta dirección definirá su política de calidad apropiada al propósito y contexto que será el marco de referencia para sus objetivos de calidad.
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad	X		
5.2.2	Comunicación de la política de calidad.	X		
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	X		Se realizara organigrama, Manual de funciones y perfiles de cargo que permitirá la definición de roles y responsabilidades para mejorar la sobreasignación de funciones y permitirá una estructura organizacional.
6	Planificación (titular)	X		
6.1	Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	X		Se creara una guía para la gestión del riesgo que servirá de apoyo para los demás procesos de organización, y se realizara la matriz de identificación de riesgos para el proceso de almacenamiento y distribución, lo que ayudara a la organización planificar acciones para prevenir efectos no deseados.
6.2	Objetivos de la calidad y Planificación para lograrlos	X		Con la alta dirección se establecerán objetivos alineados con la política de la calidad, medibles, pertinentes a la conformidad del servicio, y el aumento de la satisfacción del cliente.
6.3	Planificación de los cambios		X	
7	Apoyo (Título únicamente)			

7.1	Recursos		X	
7.1.1	Generalidades		X	
7.1.2	Personas		X	
7.1.3	Infraestructura		X	
7.1.4	Ambiente para la Operación de los procesos		X	
7.1.5	Recursos de Seguimiento y Medición	X		Se realizara un control de equipos que requieren calibración
7.1.6	Conocimiento de la Organización		X	
7.2	Competencia	X		Se identificaran necesidades de formación y plan de capacitación que permitirá la mejora en la prestación del servicio y la satisfacción del cliente
7.3	Toma de Conciencia		X	
7.4	Comunicación	X		Definir mecanismos adecuados de comunicación que permitan el óptimo flujo de información.
7.5	Información documentada (titular Únicamente)	X		Por medio del procedimiento de creación y control de información documentada permite una adecuada gestión documental que ayudara a la organización de las actividades y el flujo de información entre los procesos.
7.5.1	Generalidades	X		
7.5.2	Creación y actualización	X		
7.5.3	Control de la información documentada	X		
8	Operación (Sólo título)			

8.1	Planificación y Control Operacional		X	
8.2	Requisitos para los Productos y servicios (título únicamente)			
8.2.1	Comunicación con el Cliente	X		Se establecerán mecanismos de comunicación con el cliente y encuesta de satisfacción para obtener retroalimentación del cliente
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios		X	
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios		X	
8.2.4	Cambio de los requisitos para los productos y servicios		X	
8.3	Diseño y desarrollo de productos y servicios (Titulo)			
8.3.1	Generalidades		X	
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo		X	
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo		X	
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo		X	
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo		X	
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo		X	
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Titulo únicamente)		X	
8.4.1	Generalidades		X	
8.4.2	Tipo y alcance del control		X	
8.4.3	Información para los proveedores externos		X	

8.5	Producción y provisión del servicio (Titulo únicamente)			
8.5.1	Control de la producción y provisión del servicio	X		Se establecerán controles para la provisión del servicio, plan de capacitación e indicadores de gestión lo que permitirá la disminución de errores humanos que afectan el cliente final
8.5.2	Identificación y trazabilidad	x		Se establecerán medios de trazabilidad
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		X	
8.5.4	Preservación		X	
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega		X	
8.5.6	Control de Cambios		X	
8.6	Liberación de los productos y servicios	X		Se definirán controles en el proceso de cotización y emisión, y autoridades de aprobación de liberación de pólizas emitidas.
8.7	Control de la salida no conformes	X		Se identificarán salidas no conformes y formato de análisis de estas.
9	Evaluación del Desempeño (título Únicamente)			
9.1	Seguimiento, Medición, análisis y evaluación (título únicamente)			
9.1.1	Generalidades			
9.1.2	Satisfacción del Cliente	X		Por medio del análisis de encuestas de satisfacción se realizará el seguimiento de la percepción del cliente.
9.1.3	Análisis y evaluación		X	
9.2	Auditoría Interna	X		Se diseñará formato para programa, plan de auditoría, listas de chequeo e informe de auditoría.

9.3	Revisión por la dirección (Titulo Únicamente)			
9.3.1	Generalidades		X	
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección		X	
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección		X	
10	Mejora (Titulo Únicamente)			
10.1	Generalidades			
10.2	No conformidad y Acción Correctiva	X		Se definirá procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.
10.3	Mejora Continua		X	

Tabla 4. Requisitos priorizados OHSAS 18001:2007

ITEM	DESCRIPCION	PRIORIZADO			OBSERVACION
		SI	NO	INT	
4.1	Requisitos Generales	x			
4.2	Política de S y SO	X		X	Se elaborara política integrada
4.3	Planificación (SOLO TITULO)				
4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles	X			Se definirá procedimiento y matriz de riesgos para el proceso
4.3.2	Requisitos legales y otros	X			Se definirá el procedimiento y se realizara matriz de requisitos legales
4.3.3	Objetivos y programa (s)	x		x	Se diseñaran objetivos integrados y desarrollaran programas de S y SO
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad			x	
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	x		x	Se definirá plan de formación No se realizaran procedimientos
4.4.3.1	Comunicación	x			Se establecerá procedimiento de comunicaciones
4.4.3.2	Participación y consulta	x			Se establecerá procedimiento de participación y consulta
4.4.4	Documentación	x			Se diseñaran documentos obligatorios que le aplican al proceso
4.4.5	Control de documentos	X		X	Se diseñara procedimiento para elaboración y control de documentos

4.4.6	Control operacional	x			Se definirán controles de acuerdo a los riesgos identificados
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias		X		
4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño		X		
4.5.2	EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS	x			Se definirá procedimiento para la evaluación de cumplimiento de requisitos legales
4.5.3.1	Investigación de incidentes	x			Se elaborara procedimiento para investigación y reporte de incidentes
4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	x			Se definirá procedimiento para realizar acciones correctivas y preventivas y formatos relacionados
4.5.4	Control de registros		x		
4.5.5	Auditoría interna	x		x	Se diseña procedimiento y formatos para auditoria interna
4.6	REVISION POR LA DIRECCION			X	

Nota: Los requisitos sin actividades, corresponden a los que no se identifican como prioritario, teniendo en cuenta el planteamiento del problema del proyecto y prioridades y criterios de la organización, y el alcance del proyecto y disponibilidad de tiempo para desarrollo de estos.

7.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

7.2.1 Requisitos ISO 9001:2015 e Integrados

Requisito 4.1. Comprensión de la organización y su contexto. (ISO 9001:2015)

En conjunto con la alta dirección se actualizo el direccionamiento estratégico de la organización, para posteriormente realizar el análisis de las cuestiones externas e internas pertinentes a este.

Como parte del direccionamiento estratégico de la organización se tiene Misión, Visión y valores los cuales se describen a continuación:

MISION

Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de niños, niñas, jóvenes hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad a través del diseño e implementación de estrategias de intervención específicas fundamentadas en metodologías participativas que den respuesta efectiva a sus necesidades.

VISION

Excelencia en la intervención, ser una organización posicionada en el sector social por su excelencia en el desarrollo de procesos de intervención.

VALORES

EXCELENCIA: Desde el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de la organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social.

EQUIDAD: Guía nuestro actuar desde el sentido de la justicia, la imparcialidad y la igualdad en el trato, buscando el equilibrio en la intervención con todos aquellos que nos acompañan en la cotidianidad, sin dar cabida a la discriminación por motivo de raza, sexo, religión filiación política o cualquier otro criterio.

RESPECTO: El reconocimiento del valor de la persona y su aceptación, en su ser, hacer, estar y tener como pilar de nuestras acciones.

TRANSPARENCIA: Desde su concepto básico ya que cada una de nuestras acciones debe permitir ser observada y comprendida sin duda ni ambigüedad.

Por medio de la matriz DOFA se realizó el análisis de factores Internos y Externos que pueden afectar la capacidad de cumplir con el sistema de gestión de Calidad y Sistema de gestión de Seguridad y salud del trabajo, la cual debe revisarse y hacerse seguimiento teniendo en cuenta que estos factores pueden cambiar. Los resultados se muestran en la tabla 5.

Tabla 5. Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1: Coordinación y supervisión constante de las unidades de servicio.</p> <p>F2: Reconocimiento por parte del MEN, DPN.</p> <p>F3: Capacidad de reacción ante alguna dificultad.</p>	<p>D1: No se tiene implementado un sistema de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>D2: Presupuesto limitado.</p> <p>D3: No se encuentran documentados los procesos que se llevan a cabo.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1: Aumentar coberturas a nivel nacional.</p> <p>O2: Diseñar e implementar un sistema integrado de gestión basado en la ISO 9001:2015 y OHSAS 1801:2007.</p> <p>O3: Buscar oportunidades de compra para optimización de los recursos.</p>	<p>A1: La geografía departamental, vías de difícil acceso, zonas de conflicto armado.</p> <p>A2: Matrícula flotante por ser departamento frontera.</p> <p>A3: Publicidad negativa.</p>

Requisito 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (ISO 9001:2015- ISO/ OHSAS 18001:2007)

En este requisito la organización se asegura que tiene en cuenta todos los requisitos pertinentes de las partes interesadas, en la tabla 6 se identifican partes interesadas sus necesidades y expectativas.

Tabla 6. Necesidades y expectativas de las partes interesadas.

PARTE INTERESADA	NECESIDAD O EXPECTATIVAS
<p>COMUNIDAD EN GENERAL (Titulares de derecho, padres de familia, rectores de colegio, JAC, veedurías, alcaldes)</p>	<p>Cantidad, calidad, oportunidad e inocuidad en los alimentos entregados</p> <p>Atención a quejas y reclamos</p> <p>Solución a dificultades en las entregas</p> <p>Servicio cálido por parte del personal</p> <p>Profesionales competentes en la prestación de servicios</p> <p>Cobertura a todos los municipios</p>

PROVEEDORES	Pagos oportunos, servicio de atención adecuado, especificaciones de productos, consistencia en las ordenes de pedido
EMPLEADOS	Bienestar y confort laboral, estabilidad económica, prevención de riesgos y accidentes laborales, formación en el desempeño de sus funciones y SIG, participación y consulta.
GOBERNACION DE NORTE DE SANTANDER	Cumplimiento de requisitos legales, compromiso social empresarial, manejo adecuado de recursos, atención a entes de control, entrega de información veraz y oportuna, cumplimiento de objetivos del PAE, apoyo para el aumento de la confianza de la comunidad.
JUNTA DIRECTIVA	Rentabilidad en la operación del programa, personal con sentido de pertenencia, cumplimiento requisitos legales.
ENTES DE CONTROL	Disposición de información veraz y oportuna.

Requisito 4.3 Alcance del SIG (ISO 9001:2015- OHSAS 18001:2007) Y 4.4.4 OHSAS 18001:2017

El sistema integrado de gestión de la Corporación aplica para el proceso de almacenamiento y distribución de alimentos para el desarrollo del Programa de Alimentación Escolar en el departamento de Norte de Santander, en la bodega ubicada en la ciudad de Cúcuta.

Requisito 4.4 Sistema Integrado de gestión y sus procesos (ISO 9001:2015) Y 4.1 Requisitos general OHSAS 18001:2007

Por medio del mapa de procesos se determinan los procesos necesarios para el sistema de Gestión de calidad y el SGSST, se muestra en la figura 1.

Por medio de la caracterización del proceso se determina interacción, recursos, responsabilidades, controles, riesgos y oportunidades relativos al proceso. (Anexo A)

Se identificaron en el proceso actividades críticas que requieren información documentada para proporcionar las salidas previstas de manera sistemática. Con la

participación del personal de la organización, observación y de acuerdo a sus requerimientos, se diseñaron procedimientos, guías y formatos necesarios, se relaciona en la tabla 7.

Figura 1. Mapa de Proceso Corporación TANAI JAWA

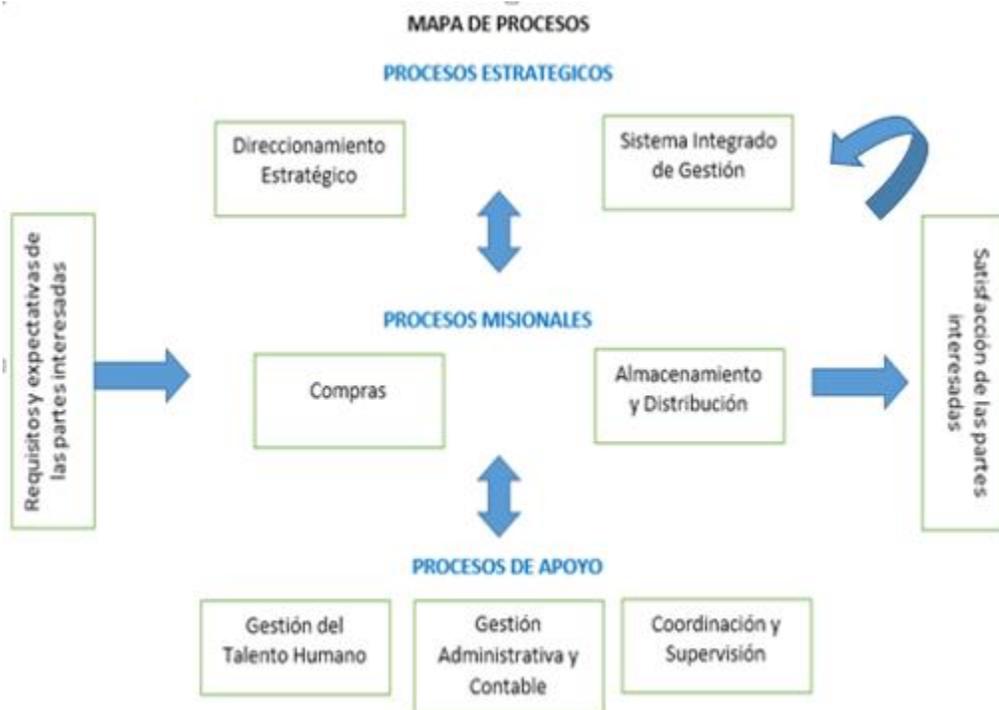


Tabla 7. Información documentada del proceso

Código	Nombre del documento	
AD-G-01	Guía de limpieza y recepción	Anexo B
AD-F-01	Formato control de recepción	
AD-F-02	Formato control de limpieza y desinfección	
AD-F-03	Formato de control de temperaturas	
AD-P-01	Procedimiento de alistamiento y distribución	Anexo C
AD-P-01-F-01	Formato de control de pesaje	
AD-P-01-F-02	Formato de control de cargue	
AD-P-01-F-03	Formato de control y limpieza de vehículos	
AD-P-01-F-04	Formato BPM operarios de bodega	

Requisito 5.2 POLITICA INTEGRADA (ISO 9001:2015) y 4.2 OHSAS 18001:2007

Para establecer la política integrada se realizó con la alta dirección mesa de trabajo donde se plantearon las siguientes preguntas las cuales se analizan teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico de la organización, análisis de contexto y necesidades y expectativas de las partes interesadas:

1. ¿Quiénes Somos?
2. ¿Qué Hacemos?
3. ¿Con quién lo hacemos?
4. ¿Cómo lo hacemos?
5. ¿Para quienes lo hacemos?
6. ¿Porque lo hacemos?

Teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico, contexto de la organización al unir las respuestas que expresa la alta dirección se obtuvo su política integrada alineada a su direccionamiento y que expresa su compromiso de calidad con sus clientes y partes interesadas. Al ser una política integrada se realizó consulta por con

los líderes de los procesos acerca del compromiso que esperan de la organización en el SGSST.

POLITICA INTEGRADA

La corporación para el desarrollo social Tanai Jawa operadora del programa de alimentación escolar (PAE) asegurara la entrega de alimentos con la cantidad, calidad, inocuidad y oportunidad que permitan el desarrollo de la estrategia de complementación alimentaria y contribuir a mejorar la calidad de vida de niños, niñas, jóvenes, hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad del departamento Norte de Santander y **aumente continuamente la satisfacción y confianza de los beneficiarios del PAE**, con el **compromiso permanente de un equipo humano idóneo, con verdadera vocación de servicio y buen corazón**. Comprometidos con la **prevención de lesiones y enfermedades laborales**, la **mejora continua de nuestro sistema integrado de Gestión** y el cumplimiento de todos los **requisitos legales y demás aplicables**.

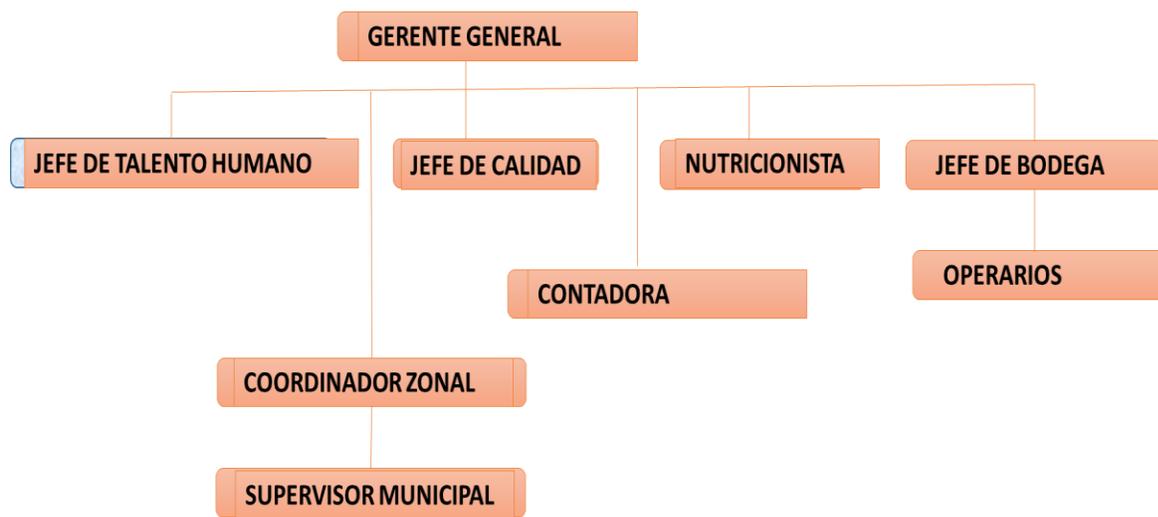
La política se comunicó en jornada de socialización a todo el personal de la organización, en la búsqueda que cada uno de ellos entienda como su labor en la organización contribuye al cumplimiento de esta y a la eficacia del SIG. La política se mantiene como información documentada disponible para toda la organización.

Requisito 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización (ISO 9001:2015)

La organización establece responsabilidades y autoridades específicas y asigna los roles pertinentes en relación al SIG a fin de asegurar la eficacia y el logro de los resultados previstos.

En la figura 2 se muestra el Organigrama diseñado para la organización lo que permite hacer visible para el personal de la organización una estructura organizacional definida.

Figura 2. Organigrama CORPORACION TANAI JAWA



Fuente. Milena Martínez, Ingrid Ricaurte.

Por medio del diseño del Manual de funciones se definió para cada cargo el perfil requerido, objetivo del cargo, funciones asignadas y habilidades requeridas. (Anexo D)

Requisito 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. (ISO 9001:2015)

La organización debe asegurar que cuando planifica los procesos de su sistema integrado de gestión se identifican los riesgos para prevenir no conformidades, incluyendo resultados no conformes y determinar las oportunidades que pudieran mejorar la satisfacción del cliente y trabajadores.

La organización debería adoptar un enfoque de pensamiento basado en riesgos y aplicar este enfoque a todos los procesos requeridos para su sistema integrado de gestión. Lo anterior ayuda a la organización a desarrollar una cultura proactiva y preventiva centrada en hacer las cosas mejor y en mejorar la manera en que se trabaja en general, así también para crear una cultura de prevención y conservación de la salud.

Se diseñó y socializo en la organización una guía para brindar los lineamientos, la metodología y las herramientas necesarias para gestionar los riesgos relacionados a

los procesos de la organización del SGC y SGSST; para el desarrollo metodológico se tendrán en cuenta los principios y directrices de la norma técnica colombiana NTC ISO 31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios y Directrices. (Anexo E).

Se elaboró matriz de Riesgos y oportunidades para el proceso almacenamiento y distribución y el S y SO, de acuerdo a la guía diseñada (Anexo F). Con los lineamientos de la Guía de Gestión del riesgo la organización está en la capacidad de realizar la identificación de riesgos y oportunidades de los demás procesos.

Requisito 6.2 Objetivos Integrados (ISO 9001:2015) y 4.3.3 OHSAS 18001:2007

Los objetivos del SIG se establecieron por medio de la metodología S.M.A.R.T, es decir son Específicos, medibles, alcanzables, relevantes y acotados en el tiempo, en mesa de trabajo con la alta dirección.

Se establecen los objetivos del sistema integrado de Gestión que aseguren el despliegue eficaz de la dirección estratégica y de su política integrada.

OBJETIVOS INTEGRADOS

Asegurar la entrega de alimentos con la cantidad, calidad, inocuidad y oportunidad que permitan el desarrollo de la estrategia de complementación alimentaria y contribuir a mejorar la calidad de vida de niños, niñas, jóvenes hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad del departamento Norte de Santander

Capacitar y sensibilizar a nuestros colaboradores que permita mejorar continuamente la prestación del servicio del PAE y aumentar la satisfacción y confianza de los beneficiarios.

Mejorar el bienestar de nuestros colaboradores, visitantes, contratistas, con un ambiente óptimo y formación adecuada que permita prevenir y disminuir ausentismo, accidentalidad, enfermedades laborales.

Se determinan las acciones que la organización necesita implementar para el logro de sus objetivos. La tabla 8 muestra la planificación de acciones realiza realizada.

Tabla 8. Planificación de objetivos

OBJETIVO N°1					
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RECURSOS
Asegurar la entrega de alimentos con la cantidad, calidad, inocuidad y oportunidad que permitan el desarrollo de la estrategia de complementación alimentaria en el departamento de Norte de Santander.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profesionales idóneos para elaboración de minuta patrón. 2. Control en la selección de proveedores 3. Control de inocuidad en la recepción, almacenamiento y distribución. 4. Establecer relaciones confiables con contratistas de transportes. 5. Controles en alistamiento de cargues. 	Compras y almacenamiento y distribución	Todo el Año	Todo el Año	Recurso humano Recurso financiero

OBJETIVO N° 2					
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RECURSOS
Capacitar y sensibilizar al nuestros colaboradores que permita mejorar continuamente la prestación del servicio del PAE y aumentar la satisfacción y confianza de los beneficiarios.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de capacitación 2. Información documentada del proceso. 3. Sensibilización del personal mediante visitas y actividades sociales a sedes del programa. 4. Medición de la satisfacción del cliente 	Gestión talento humano Sistema integrado de Gestión Direccionamiento estratégico	Todo el Año	Todo el Año	Recurso humano Recurso financiero

OBJETIVO N° 3					
OBJETIVO	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RECURSOS

<p>Mejorar el bienestar de nuestros colaboradores, visitantes, contratistas, con un ambiente y formación adecuada que permita prevenir y disminuir ausentismo, accidentalidad, enfermedades laborales.</p>	<p>1. Identificación de Riesgos y peligros 2. Capacitaciones con el tema asociado 3. Programas de Salud y seguridad en el trabajo 4. Implementación de controles identificados</p>	<p>Gestión talento humano Sistema integrado de Gestión Direccionamiento estratégico Gestión Administrativa</p>	<p>Todo el Año</p>	<p>Todo el Año</p>	<p>Recurso humano Recurso financiero</p>
--	---	---	--------------------	--------------------	---

Requisito 7.2. Competencia. (ISO 9001:2015 Y 4.4.2 OHSAS 18001:2007).

Por medio de un análisis comparativo entre los requisitos del cargo establecidos en el Manual de funciones y las hojas de vida del personal para identificar el nivel de competencia del personal de la organización y de esta manera determinar necesidades para complementar formación.

Así mismo se recolecto información para la identificación de necesidades de formación con lo cual se construyó el plan de capacitación para el personal de la organización (anexo O), así mismo teniendo en cuenta los lineamientos de la resolución 16432 de 2015.

Requisito 7.4 Comunicaciones. (ISO 9001:2015); Requisito 4.4.3. Comunicación, participación y consulta.

Por medio del diseño procedimiento de comunicaciones para identificar las partes internas y externas con las que necesita comunicarse para mantener una operación eficaz del sistema, que necesita comunicar y los medios de comunicación.

Se describen los mecanismos de participación y consulta para el desarrollo del S y SO. (Anexo H) lo que permite cumplir con los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007 de establecer procedimiento de comunicaciones y participación y consulta.

Requisito 7.5 información Documentada. (ISO 9001:2015) y Requisito 4.4.5 OHSAS 18801:2007

Por medio del diseño del procedimiento de creación, actualización y control de información documentada y Formato de control de cambios de Documentos (anexo I), y listado maestro de documentos (anexo J) se asegura que la organización mantiene y controla la información necesaria para la operación del SIG, así mismo se cumple con el procedimiento obligatorio de OHSAS 18001:2007

Requisito 8.2.1. Comunicación con el cliente. (ISO 9001:2015)

La organización garantiza la comunicación con el cliente con cada uno de los colegios de los municipios asignando un supervisor municipal en cada uno de los municipios, que es el quien recibe el reporte de novedades de los titulares de derecho, novedades con el recibo de alimentos, se tratan consultas, devoluciones y cambios. Cada 7 municipios se tiene asignado un coordinador zonal para garantizar que las funciones asignadas a los supervisores se cumplan a cabalidad.

Como parte de los requisitos de contratación la organización establece una minuta patrón que es elaborada por el nutricionista del proceso de compras, esta es comunicada a los colegios para dar a conocer las especificaciones de alimentos que recibirán en cada una de las semanas.

Para la medición de la percepción del cliente se diseñó encuesta de satisfacción (anexo K) estas se realizarán por medio telefónico o personal de acuerdo a la ubicación del colegio y cantidad de colegios por municipio.

Adicional el PAE implementa el afiche de visibilidad que proporciona a cada una de las instituciones medios de comunicación escrita y telefónica con el operador del programa y la secretaria de educación departamental, se muestra en anexo L, este se usa como mecanismo para la recepción de peticiones, quejas y reclamos.

REQUISITO 8.2.2 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS DE PRODUCTOS.

La organización no determina los requisitos de los alimentos, estos son establecidos por el ministerio de educación para el PAE basados en la resolución 16432 de 2015 que indica los lineamientos técnico administrativos para la operación del programa, y son comunicados por la Gobernación del departamento en los pliegos de contratación. Al presentar la organización la propuesta y posterior contratación debe

garantizar el cumplimiento a todos estos requisitos.

Algunos de los requisitos para la aceptación de los alimentos están dado por reglamentación legal.

REQUISITO 8.2.3 REVISION DE LOS REQUISITOS DE LOS PRODUCTO Y SERVICIOS. (ISO 9001:2015)

La organización debe asegurarse que puede cumplir con todos los requisitos establecidos por la entidad contratante antes de presentarse como proponente.

Esta revisión se realiza anualmente para la presentación de la propuesta, se diseñó la lista de chequeo de revisión de requisitos (Anexo M) para mantener información documentada de la revisión de requisitos

REQUISITO 8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

Para el control del proceso de almacenamiento y distribución se diseñó:

1. Indicadores de Gestión: En la tabla 9 se muestran los indicadores para el proceso, en el anexo N se muestra las fichas de los indicadores.

Tabla 9. Indicadores del proceso de Almacenamiento y distribución

Nombre del indicador	Objetivo	Frecuencia	Responsable	Ubicación
Devoluciones	Medir número de devoluciones de alimentos	Semanal	Coordinador Zonal	Ficha de indicador

Envíos incompletos	Medir envíos que llegan con faltantes de alimentos a los establecimientos educativos	Semanal	Coordinador Zonal	Ficha de indicador
-----------------------	--	---------	----------------------	-----------------------

2. Controles durante el proceso en calidad y cantidad de los alimentos

Se establecen 3 controles en 3 etapas del proceso

1. Control en la recepción de alimentos: Se realiza en el momento de la recepción de los diferentes alimentos en la bodega, el operario registra el nombre del alimento cantidad que debe ser recibida de acuerdo a la orden de pedido y cantidad que recibe de parte del proveedor, y el estado en que recibe el alimento.

Se debe comunicar inmediatamente al jefe de calidad cuando se reciben alimentos que no cumplen con las especificaciones para realizar las acciones que correspondan.

Se diseñó el formato AD-F-01 Formato control de recepción (anexo B).

2. Control de pesaje: durante el alistamiento para el envío a los municipios el jefe de calidad tomara muestras aleatorias de alimentos para la verificación de pesajes y cantidades de alimentos. Lo anterior será registrado en el formato AD-P-01-F-01. Se realizara análisis semanal de la información de las inspecciones con el fin de realizar acciones que correspondan.
3. Control de cargue: durante el proceso de carga de los alimentos se implementara el control verificando que la cantidad de unidades de empaque de cada tipo de alimento, víveres, frutas, verduras, huevos y cárnicos corresponda a la cantidad de colegios del municipio que se está despachando. Se diseñó

formato AD-P01-F-02

El objetivo de los tres controles durante el proceso de recepción y alistamiento es garantizar la cantidad y calidad de los alimentos que se envían a los municipios, eliminando las devoluciones y faltantes reportadas por los colegios y los sobrecostos por compras en los municipios.

3. Controles de limpieza, desinfección y preservación:

Para el control de limpieza de bodega, preservación de cárnicos en almacenamiento y vehículos de transporte se establecieron 3 controles:

1. Control de limpieza de bodega: se tiene el formato AD-F-02 control de limpieza y desinfección, que permite realizar control de limpieza de equipos, menajes y superficies, control de plagas, agua potable y residuos sólidos.
2. Control del BPM: por medio del formato AD-P-01-F-4 se verificarán las condiciones de BPM de los operarios de carga diariamente.
3. Control de limpieza de camiones: se realizará control del proceso de limpieza a los vehículos de carga antes de iniciar la carga de alimentos, evaluando la higiene del transportador, el interior y exterior del vehículo para garantizar la inocuidad de los alimentos durante el transporte. El control se realiza en el formato AD-P-01-F-03.
4. Control de la temperatura de los tanques: se realizará control diario de las temperaturas de congelación y refrigeración en el formato AD-F-03 que garantiza la preservación de los cárnicos durante el almacenamiento.

Requisito 8.5.2 Identificación y trazabilidad (ISO 9001:2015)

Por medio de los controles durante la recepción, alistamiento y cargue y la planilla de entrega se pueda dar trazabilidad a las salidas diarias a los diferentes municipios y a la persona que realizó las verificaciones para la liberación de los despachos

Requisito 8.5.4 Preservación (ISO 9001:2015)

Por medio de los controles establecidos de limpieza, desinfección y preservación de cárnicos en la recepción y distribución se garantiza la preservación de los alimentos durante el alistamiento hasta que son entregados en los diferentes municipios.

La bodega de almacenamiento cuenta con concepto favorable en la inspección sanitaria que realiza el Instituto Departamental de Salud (IDS)

Requisito 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Como actividades posteriores a la entrega se definió visita o contacto telefónico (esto dependerá de la cantidad de colegios por municipio y la facilidad de acceso a estos) por parte del supervisor municipal para realizar seguimiento al estado de los alimentos, el almacenamiento y preservación de estos en las instituciones. Las novedades serán reportadas al coordinador Zonal para tomar las acciones que sean necesarias.

Requisito 8.6 Liberación de productos y servicios.

La liberación será autorizada después de realizado el control del pesaje y control de cargue, y será aprobada por el jefe de bodega.

Se conservara información documentada de la autorización de liberación en el formato de control de cargue AD-P-01-F-02 (anexo C)

Requisito 8.7. Control de salidas no conformes

La organización debe prevenir la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes y tomar acciones basadas en el efecto de la no conformidad.

Para el proceso de almacenamiento y distribución se definió en conjunto con el personal de la organización como salida no conforme los envíos que reportan devoluciones y faltantes.

Se realizara análisis mensual de salidas no conformes con la información entregada por los coordinadores zonales para lo cual se diseñó el procedimiento SIG-P-04 y el análisis en el formato SIG-P-04-F-01 (anexo O)

Requisito 9.1.2 Satisfacción del cliente.

Para medir la satisfacción del cliente se definió lo siguiente:

- a. Encuesta de satisfacción (anexo K): Sera realizada en todas las instituciones educativas donde se realiza entrega de alimentos telefónica o personalmente por el supervisor municipal.
- b. PQRS (anexo L): el afiche de visibilidad estará en todas las instituciones educativas como medio de PQRS.

Requisito 9.2 Auditoria Interna. (ISO 9001:2015) y Requisito 4.5.5 OHSAS 18001:2007

La organización obtiene información sobre el desempeño del sistema integrado mediante auditorías internas y determina la conformidad del SIG con las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007. Para establecer, implementar y mantener un programa de auditorías, se diseñó para la organización: (anexo P)

1. Procedimiento de auditoria integrada
2. Formato programa de auditoria
3. Formato plan de auditoria
4. Formato de lista de chequeo
5. Formato de informe de auditoria

6. Perfil de auditores internos

7. Formato de Evaluación de Auditores

Requisito 10.2 No Conformidad y acción Correctiva (ISO 9001:2015); Requisito 4.5.3.2 OHSAS 18001:2007

La organización gestionara no conformidades e implementa acciones correctivas de forma adecuada, que procuren la eliminación de manera permanente de las causas y efectos consecuentes. Se documentó el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas y así mismo formato para seguimiento y análisis de no conformidades identificadas, el cual se muestra en el Anexo Q.

7.2.2 Requisitos OHSAS 18001:2007

Requisito 4.3.1 Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

Basado en la GTC 45 se documentó el procedimiento de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles mostrado en el anexo R, a partir de este en conjunto con el personal del proceso se elaboró la matriz de identificación de peligros para el proceso de almacenamiento y distribución que se muestra en el anexo S.

Requisito 4.3.2 Requisitos legales y otros, Requisito 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal y otros.

En el anexo T se muestra el diseño del procedimiento para identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento de estos.

Por medio de la Matriz de identificación de requisitos legales, se determinaron los requisitos legales aplicables y otros requisitos, en este mismo se realizara la evaluación del cumplimiento, registro de evaluación y frecuencia.

En el anexo U se muestra Matriz de requisitos legales aplicables a la organización, se mantendrá como información documentada, incluidos los registros de evaluación de cumplimiento.

Requisito 4.3.3 Objetivos y programas

Los programas diseñados para el cumplimiento de objetivos se describen en el anexo V, Programa de seguridad y salud en el trabajo y Programa de vigilancia epidemiológica.

Requisitos 4.5.3.1 Investigación de incidentes

De acuerdo a lo descrito en este requisito el anexo W se muestra el procedimiento para investigación de incidentes que permita determinar las deficiencias del S y SO que no son evidentes y otros factores que podrían causar o contribuir a incidentes.

7.3 RESULTADOS OBJETIVOS 3

SOCIALIZAR Y SENSIBILIZAR CON EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN EL DISEÑO REALIZADO DEL SIG.

En el presente trabajo se realizaron 3 socializaciones:

1. Socialización

- Fundamentos Básicos del Sistema Integrados de Gestión
- Misión, Visión, Valores
- Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

2. Socialización

- Caracterización y procedimientos del proceso de almacenamiento y distribución.
- Manual de funciones
- Control Operacional y Salidas no conformes

3. Socialización

- Matriz de Identificación de Riesgos y Peligros
- Acciones Correctivas , no Conformidades e identificación de Incidentes

8. CONCLUSIONES

1. Se identificó que la Corporación tenía un índice de cumplimiento bajo, de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007 debido a que la Corporación no había iniciado un proceso de diseño e implementación de un sistemas de gestión de calidad y tampoco un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
2. Aunque la Corporación implementa a cabalidad los formatos de seguimiento y control propuesto por el Ministerio de Educación Nacional y la Gobernación de Norte de Santander, con el Sistema Integrado de gestión diseñado le permitirá mejorar los aspectos mencionados en la justificación del proyecto y de esta manera aumentar la confiabilidad en la prestación del servicio.
3. Se concluye el diseño del Sistema Integrado de Gestión para la Corporación Tanai Jawa socializando plenamente los aspectos a tener en cuenta con la alta gerencia, dejando así una herramienta para la implementación.

9. RECOMENDACIONES

1. Realizar la implementación del sistema de gestión diseñado para el proceso de almacenamiento y distribución como una herramienta que puede optimizar el desempeño en la ejecución de las actividades.
2. Con la implementación del SIG se ayudará a mejorar las condiciones laborales del personal que hace parte del proceso, contribuyendo con la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
3. La alta dirección debe liderar la implementación del SIG para así crear conciencia y compromiso de la organización, aspectos indispensables para la eficacia del SIG.
4. Diseñar el SIG para los demás procesos que hacen parte de la corporación, en aras de mejorar el desempeño, y apoyando el desarrollo del proyecto.

Con esto se espera que la Corporación Tanai Jawa tome el trabajo para una posible implementación y de esta manera disminuir las inconformidades por faltantes y devoluciones de los alimentos de las unidades de servicio, así como seguir mejorando las condiciones labores enfocados en la conservación de la seguridad y la salud de los trabajadores.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Atehortua A. M., Orrego G. M., (2005). Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de la calidad, monografía. Universidad de Antioquia, Medellín

Decreto 1072 del 26 de Mayo de 2015, Capítulo VI Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Hoyos g. L., Montoya c. L, (2013). Documentación del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, bajo los requisitos de la norma NTC-OHSAS 18001:2007 en la bodega principal Pereira de ICOLTRANS SAS. Tesis de pregrado. Universidad tecnológica de Pereira, Pereira.

Ministerio de Educación Nacional. (2016). Mineducacion. Recuperado de <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-channel.html>

NORMA TECNICA COLOMBIANA, ICONTEC. NTC- ISO 9001:2015. Gestión de la Calidad. Requisitos.

NORMA TECNICA COLOMBIANA – OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión. Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.

Plan Nacional de Desarrollo. (2014). Plan Nacional 2010-2014. Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/PND-2010->

[2014/Paginas/Plan-Nacional-De-2010 -2014.aspx](#)

Resolución 16432, 2015, por la cual se expiden los Lineamientos Técnico Administrativos, los estándares y condiciones mínimas del Programa de Alimentación Escolar – PAE.

