

DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN
AMBIENTAL EN LA EMPRESA SUPERMERCADO JM PLUS, BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015 Y LA NTC ISO 14001:2015.

JOSÉ LUIS JÁUREGUI JÁUREGUI.

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.
ESPECIALIZACIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.
SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

2020-1.

DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN
AMBIENTAL EN LA EMPRESA SUPERMERCADOS JM PLUS, BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LA NTC ISO 9001:2015 Y LA NTC ISO 14001:2015.

JOSÉ LUIS JÁUREGUI JÁUREGUI.

Tutor: Ronald Ivan Castro García.

Directora: Leonor Jaimes.

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.
ESPECIALIZACIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.
SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

2018.

RESUMEN.

Los sistemas integrados de gestión son la forma en como las compañías logran integrar de forma armónica diferentes variables operacionales como la calidad y el control del impacto ambiental, integrados en una política única de operación, esto le trae grandes ventajas a la organización en cuanto a control y calidad en sus procesos e inclusive la oportunidad de incursionar en nuevos mercados, por ende el presente proyecto tiene como objetivo general diseñar un sistema integrado de gestión para la empresa Supermercados JM basado en las normas NTC ISO 14001 y NTC ISO 9001 donde por medio de un estudio descriptivo se permitió conocer el estado actual de cumplimiento de cada uno de los requisitos planteados dentro de las normas, donde se pudo demostrar que el nivel de cumplimiento fue del 8% para la NTC ISO 9001:2015 y 6,52% para la NTC ISO 14001, y se procedió al desarrollo del diseño del sistema integrado de gestión basado en ambas normativas, desarrollando el diseño de la documentación reglamentaria en el desarrollo de las normativas y evaluando por medio de un método inductivo-deductivo el estado actual de la compañía encontrándose problemas particulares en los procesos misionales y operacionales de esta.

Palabras clave: Calidad, Diseño, Medio ambiente, procesos, Sistema integrado de gestión.

ABSTRACT.

Integrated management systems are the way in which companies manage to harmoniously integrate different operational variables such as quality and environmental impact control, integrated into a single operating policy, this brings great advantages to the organization in terms of control and quality in its processes and even the opportunity to enter new markets, therefore the present objective of the project is to design an integrated management system for the JM Supermarkets company based on the NTC ISO 14001 and NTC ISO 9001 standards, where through A descriptive study allowed to know the current status of compliance with each of the requirements set forth in the standards, where it could be shown that the level of compliance was 8% for the NTC ISO 9001: 2015 and 6.52% for the NTC ISO 14001, and the design of the integrated management system based on both regulations was developed, developing the design of the documentation regulatory the development of the regulations and evaluating by means of an inductive-deductive method the current state of the company finding particular problems in the missionary and operational processes of this.

Keywords: Quality, Design, Environment, processes, Integrated management system.

TABLA DE CONTENIDO.

RESUMEN.....	3
Abstract.	4
INTRODUCCIÓN.	11
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	12
1.1. Formulación del problema.	12
1.2. Sistematización de Problema.	13
1.2.1. Diagrama de ISHIKAWA.....	14
2. JUSTIFICACIÓN.....	15
3. ANTECEDENTES.....	17
3.1. INTERNACIONALES.....	17
3.2. NACIONALES.....	18
3.3. LOCALES.....	19
4. MARCO TEÓRICO.....	21
4.1. MARCO REFERENCIAL.....	21
4.1.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	21
4.1.2. LOGO EMPRESARIAL.....	22
4.1.3. VISIÓN.....	22
VISIÓN.....	22
4.1.4. MISIÓN.....	22
MISIÓN.....	23
4.1.5. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	23
POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	23
4.1.6. VALORES CORPORATIVOS.....	24
4.1.7. POLÍTICA INTEGRAL.....	26
4.2. MARCO CONCEPTUAL.....	27
4.2.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	27
4.2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD/NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015.....	27

4.2.3. ENFOQUE PHVA (PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR).	28
4.2.4. BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	29
4.2.5. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL/NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 14001:2015	30
5. OBJETIVOS	32
5.1. GENERAL	32
5.2. ESPECÍFICOS	32
6. METODOLOGÍA	33
6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.	33
6.2. RECOLECCION DE INFORMACIÓN.	34
6.3. POBLACIÓN	34
6.4. SISTEMATIZACIÓN DE VARIABLES.	34
6.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	36
6.5.1. Determinación de la información.	36
7. RESULTADOS	37
7.1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SUPERMERCADO JM DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES DE LA NORMA ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015.	37
7.2. ELABORAR LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SUPERMERCADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES.	43
7.2.1. Contexto De La Organización	43
7.2.1.1. Comprensión De Las Necesidades y Expectativas De Las Partes Interesadas.	43
7.2.1.2. Determinar El Alcance Del Sistema Integrado De Gestión	43
7.2.1.3. Sistema Integrado De Gestión y Sus Procesos.	44
Caracterización de procesos	46
7.2.2. LIDERAZGO	47
7.2.2.1. Liderazgo y compromiso	47
7.2.2.2. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	47
7.2.3. PLANIFICACION	48

7.2.3.1. Acción Para Abordar Riesgos Y Oportunidades	48
7.2.3.2. Objetivos Integrales Y Planificación Para Lograrlo.....	48
7.2.3.3. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	49
7.2.4. APOYO	49
7.2.4.1. RECURSOS	49
7.2.4.2. COMPETENCIA.....	50
7.2.4.3. TOMA DE CONCIENCIA	51
7.2.4.4. COMUNICACIÓN	51
7.2.5. OPERACIÓN	52
7.2.5.1. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL	52
7.2.5.2. PREPARACION Y RESPUESTA ANTE DE EMERGENCIA.....	52
7.2.6. EVALUACION DEL DESEMPEÑO.....	52
7.2.6.1. AUDITORIA INTERNA.	52
7.2.6.2. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.....	53
7.2.7. MEJORA.....	53
7.2.7.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	53
7.2.7.2. MEJORA CONTINUA	53
7.3. ESTABLECER LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS DESEMPEÑADOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL SUPERMERCADO JM PLUS.	54
8. CONCLUSIONES.....	56
9. RECOMENDACIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA.	58

INDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Visión Empresarial.....	22
Tabla 2. Misión empresarial.....	23
Tabla 3. Políticas de salud y seguridad en el trabajo.	24
Tabla 4. Principios y valores corporativos.....	25
Tabla 5. Sistematización de Variables.	36

INDICE DE GRAFICAS.

Grafica 1. Diagnóstico de la situación actual ISO 9001:2015	38
Grafica 2. porcentaje de cumplimiento del supermercado (ISO 90001:2015).....	40
Grafica 3. Diagnóstico de la situación actual 14001:2015.....	41
Grafica 4. Porcentaje de cumplimiento del supermercado (ISO 14001:2015)	42

INDICE DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1. Diagrama Ishikawa.	14
Ilustración 2. Ubicación de la Empresa.....	21
Ilustración 3. Logo Empresarial.....	22
Ilustración 4. Representación de la estructura de la norma ISO 9001:2015 en el marco PHVA.....	28
Ilustración 5. Modelo de sistema de gestión ambiental para la presente Norma	31
Ilustración 6. Matriz de proceso.....	45

INTRODUCCIÓN.

Los Sistemas Integrados de Gestión ayudan a mejorar la administración interna y externa de las organizaciones beneficiando el aprovechamiento óptimo de los recursos, mejoras en las condiciones laborales, menor impacto ambiental, acogimiento a las normas y requisitos legales del país entre otros. Por ello en las últimas décadas, tanto las pequeñas empresas como las de gran tamaño han adoptado dichos sistemas como una herramienta de posicionamiento de sus productos o servicios en el mercado, ya que marcan un estándar diferenciador entre aquellas que los implementan y las que no.

El uso de los estándares de gestión de la Organización Internacional de Estandarización ISO, facilita la creación de productos y servicios que sean seguros, fiables, sostenibles y de calidad. En general, se puede decir que los estándares ayudan a las empresas a aumentar la productividad a la vez que minimizan los errores y reducen gastos.

El supermercado JM PLUS, es una empresa comercializadora de víveres frescos, no perecederos, artículos de aseo y elementos varios. Actualmente presenta oportunidades de mejora frente a la gestión de sus procesos, debido a que no cuenta con estándares sólidos de calidad que pueda tomar como referencia. Esto se evidencia en la falta de controles de proceso, trazabilidad, nivel de satisfacción del cliente y planes de mejora continua.

Por todo lo anterior, el Supermercado JM PLUS ha decidido contemplar el desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad y gestión ambiental, que permita lograr mayor eficiencia en la gestión de sus procesos y cumplir con los requerimientos establecidos por sus clientes con responsabilidad ambiental, con el objetivo de reafirmar y mejorar su posición en el mercado.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Supermercado JM PLUS es una empresa que se dedica a la distribución y venta de artículos de aseo para el hogar y productos alimentarios, por ende, resulta de suma importancia para la empresa cumplir con estándares que certifiquen los niveles de su operación en cuanto a la calidad en la cual se desempeñan sus procesos, y en las labores que esta implementa para cuidar su impacto ambiental.

Por otro lado, el mercado, la competencia y la constante demanda del cliente hacen que las organizaciones deban gestionar y controlar de manera continua la calidad en sus procesos, ya que en muchas ocasiones esa es la fuente de fidelidad por parte de los clientes. En el caso del supermercado JM PLUS el panorama es altamente competitivo, con progresos tecnológicos constantes y nuevas exigencias de mercado. Dicha competencia se divide entre establecimientos con el mismo formato y cadenas de almacenes con productos de calidad y bajo costo como son almacenes D1 y Justo y bueno. Este escenario impone la necesidad constante de cambio en la gestión y operación del supermercado dirigida a la fidelización de los clientes enfocada en la calidad como base principal.

1.1. Formulación del problema.

Por todo lo anteriormente expuesto se hace necesario contestar el siguiente interrogante ¿el diseño de un Sistema integrado de gestión de calidad y gestión ambiental en el Supermercado JM PLUS facilitará la administración de procesos orientados a sus objetivos?

1.2. Sistematización de Problema.

En la implantación de un sistema integrado de gestión conformado por dos clases de normativas que pertenecen al mismo portafolio como lo son la NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 9001:2015 generan interrogantes como ¿Qué beneficio le trae a la empresa cumplir con los requisitos para el cumplimiento de las normas que conforman el sistema integrado de gestión? ¿Cómo se va a desarrollar la propuesta del sistema integrado de gestión? ¿Cuándo se debe hacer la evaluación del estado actual de la empresa en cuanto al cumplimiento de los requisitos de las normas? ¿Dónde se debe enfocar la empresa para la correcta aplicación del ciclo PHVA en cuanto al desarrollo de la documentación requerida por la norma? ¿Y porque la empresa debe implementar un diagnóstico inicial de la normativa y el desarrollo de la documentación estipulada por la norma?

1.2.1. Diagrama de ISHIKAWA.



Diagrama Causa-efecto.

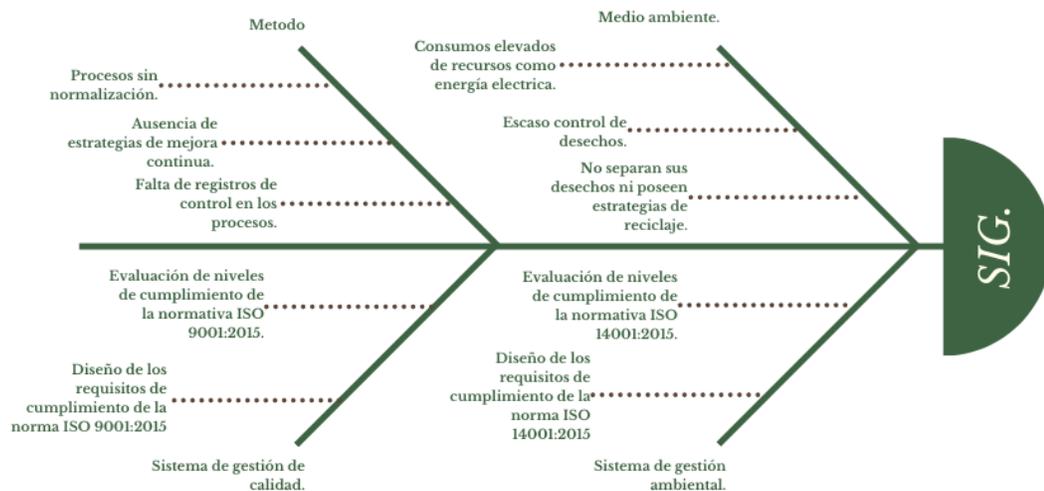


Ilustración 1. Diagrama Ishikawa.

Fuente: Elaboración propia.

2. JUSTIFICACIÓN.

Los sistemas integrados de gestión de acuerdo con Castro R., Macías E. & Salazar D. (2018) “Son todos aquellos elementos que se interrelacionan para mejorar la respuesta oportuna hacia un determinado número de personas, organismos, los cuales de alguna manera demandan de un servicio o un bien.” Por ende la aplicación de estos, le genera a las empresas que deciden implementarlas ventajas competitivas en los diferentes mercados que incursionen, pues si bien implantar un SIG, implica cumplir con estándares y normatividad regulada las cuales mejoran la productividad de la empresa por medio de la aplicación misma de los ciclos PHVA, simplifica y reduce sistemas, abre la puerta a nuevos mercados, incrementa la participación de los agentes internos y externos que influyen en la empresa, y debido a que se basa en un modelo de mejora continua reduce costos en los procesos.

Si bien esto implica un nivel de inversión para la organización, ya que por lo general los costos de implementación de un SIG tienden a tener un elevado presupuesto, pero este se convierte en una inversión que le ayuda a la compañía a tener una mejora, lo que traerá un recuperación lógica de la inversión, pues a fin de cuenta como bien afirman Chaves X., Betancourth H. & Fandiño R. (2020) estos sistemas “Buscan desarrollar, por medio de estándares, la mejora continua de las empresas, su rentabilidad y sostenibilidad, llevándolas a hacer mejor las cosas, de manera más eficiente y sostenible tanto para ellas como para su entorno” debido a esta razón resulta importante y beneficioso para cualquier empresas implementar un SIG.

A nivel mundial el constante crecimiento de los mercados y la alta competencia han generado la necesidad de adoptar herramientas de gestión y planeación estratégica que les permitan a las organizaciones adquirir ventajas competitivas y alcanzar ciertos niveles de excelencia. Ante dichas necesidades, entidades como la International Standardization Organization (ISO) han diseñado modelos que establecen las directrices para la

implementación de sistemas de gestión con fines de certificación o de contratación. En el ámbito empresarial los estándares con mayor reconocimiento a nivel mundial son la norma ISO 9001 para la implementación de sistemas de gestión de calidad y la norma ISO 14001 para la de sistemas de gestión ambiental. La implementación y certificación de las organizaciones en estos sistemas, ha contribuido en la obtención de beneficios como aumento en la productividad y rentabilidad, mejora en la satisfacción del cliente, apertura de los mercados nacionales e internacionales, mejora de la gestión, cumplimiento de la normatividad y legislación vigente, aumento de las exportaciones, mejora de la imagen y reputación de la empresa, mayor fiabilidad del producto, reducción de desperdicios, aumento en ventajas competitivas, mayor conciencia de los empleados, aumento de la conciencia ambiental y mejora de relaciones con los clientes.

Por todo lo anterior, el presente estudio se enfoca en el diseño de un sistema integrado de gestión con base a las normas NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 9001:2015 en el Supermercado JM PLUS como método de posicionamiento en el mercado aumento de la productividad y fidelización de clientes.

3. ANTECEDENTES.

3.1. INTERNACIONALES

Ancalla et al., (2017) elaboraron una propuesta de actualización del Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, en la Jefatura de Sistemas de Minerales de la Empresa Terminal Internacional del Sur S.A. TISUR en Arequipa-Perú, inicialmente la empresa cumplía con el 86% de los requisitos establecidos por las normas, por lo cual plantearon la implementación y actualización de procedimientos, capacitación en los cambios normativos, verificaciones y auditorías internas, y las propuestas económicas para la recertificación.

Hidalgo (2017) propuso una guía para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente en los procesos de la CORPORACIÓN GONZÁLEZ Y ASOCIADOS de San José-Costa Rica, basados en las normas INTE/ISO 9001:2015 E INTE/ISO 14001:2015 debido a que la empresa no contaba con procedimientos, documentación o política establecida, debido a esto la compañía había perdido algunas de las licitaciones y era necesario implementar el sistema integrado de gestión.

Durán (2018) diseñó un sistema de gestión integrado para plataforma virtual en la empresa BRITISH AMERICAN TOBACCO CHILE OPERACIONES S.A. en Valparaíso-Chile, estableciendo una nueva estructura para distribuir y ordenar toda la documentación que se origina del sistema integrado de gestión. Esta misma estructura será utilizada tanto en la base de datos de EHS de la empresa, como también en la plataforma virtual donde se subirá la información.

Ortíz (2018) realizó una revisión sistemática titulada “El impacto de los sistemas integrados de gestión HSEQ en las organizaciones de América Latina” con el propósito de presentar una revisión de la información registrada en fuentes científicas y correspondiente a los Sistemas integrados de Gestión HSEQ entre los años 2000 y 2016, encontrando que en el caso de América Latina, el material encontrado en literatura científica no es tan amplio como en otros temas, demostrando que existe bastante información en literatura gris respecto de propuestas y experiencias de métodos de integración aplicables a las empresas

3.2. NACIONALES.

Pinedo & Uparela (2017) diseñaron un sistema integrado HSEQ bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 para la empresa ASDIMEC LTDA de la ciudad de Cartagena. Inicialmente encontraron que se cumplía con el 49% de los requisitos mínimos estipulados por estas tres normas por lo cual establecieron herramientas mediante las cuales la empresa puede implementar su Sistema Integrado de Gestión de forma efectiva a través de la buena gestión de los recursos físicos, económicos y humanos presentes en la organización.

Marciales & Ortíz (2018) diseñaron un sistema integrado de gestión para los procesos misionales en FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A, basado en la aplicación de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001; 2015 y OHSAS 18001;2007, logrando establecer una propuesta de simplificación de los procesos de cara a una posible integración de Sistemas de Gestión y la implementación de los mismos.

Rivero et al., (2019) formularon un plan estratégico para el diseño de un sistema integrado de gestión aplicable al proceso de pollo engorde en las granjas de la empresa

POLLO ANDINO SA en la ciudad de Bogotá, basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, logrando establecer un sistema de evaluación de las metas e indicadores de mejora en la empresa.

Ayala et al., (2020) formularon una propuesta técnica para el diseño del sistema integrado de gestión, basado en la aplicación de las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa RADIMOTOR S.A.S, en la ciudad de Bogotá, establecieron las condiciones y aspectos ambientales con respecto a la afectación del 100% que está causaba la empresa al medio ambiente e identificaron los puntos débiles y las fortalezas socio-ambientales. Encontrando que es necesario plantear un método que permita hacerle seguimiento y que al mismo tiempo a través del diseño de indicadores se pueda lograr una medición veraz y un análisis adecuado, para así evaluar el desempeño del mismo.

3.3. LOCALES

Cortes & Pedraza (2016) diseñaron el Sistema de Gestión Ambiental de la Constructora MONAPE SAS en la ciudad de Cúcuta según la ISO 14001:2015 y basados en la guía PMBOK® de la 5ª edición, definiendo recursos, tiempo y programación de las actividades, logrando definir los indicadores de desempeño ambiental de la empresa, los programas, objetivos y metas que son necesarios para alcanzar los resultados propuestos por la organización de acuerdo con su política ambiental.

Pulido & Vesga (2018) diseñaron un sistema de gestión de calidad para la empresa CALZADO JOSE JULIAN con base a la NTC ISO 9001:2015 en la ciudad de Cúcuta, Norte De Santander. Logrando establecer el diagnóstico inicial de la empresa y

desarrollando el diseño a partir de las inconformidades encontradas para su póstuma implementación.

Forero & Romero (2018) elaboraron la documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 de 2015 en la SOCIEDAD DE ALUMINIOS JJ LTDA de la ciudad de Cúcuta. Se estableció el proyecto de la gestión en los cambios junto al procedimiento y las matrices necesarias para su desarrollo y posterior control, también se establecieron los parámetros de costeo, flujo de caja y evaluación de activos disponibles para ejecución de la propuesta en un detallado estudio, incluyendo hasta los costos de no calidad.

Montes & Parra (2018) elaboraron el diseño del sistema integrado de gestión de calidad y gestión ambiental en la empresa MARGRES para el proceso de producción, bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015. En el diagnóstico inicial de la empresa con respecto a los lineamientos y parámetros establecidos por las normas ISO 9001 y 14001 reportaron 75 % y 28% de cumplimiento respectivamente. Seguido a esto evaluaron las inconformidades y establecieron el diseño y los procesos de implementación de mismo.

4. MARCO TEÓRICO

4.1. MARCO REFERENCIAL.

4.1.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

El Supermercado JM está ubicado en la Avenida 10B 14-62 Los Patios, Norte de Santander.

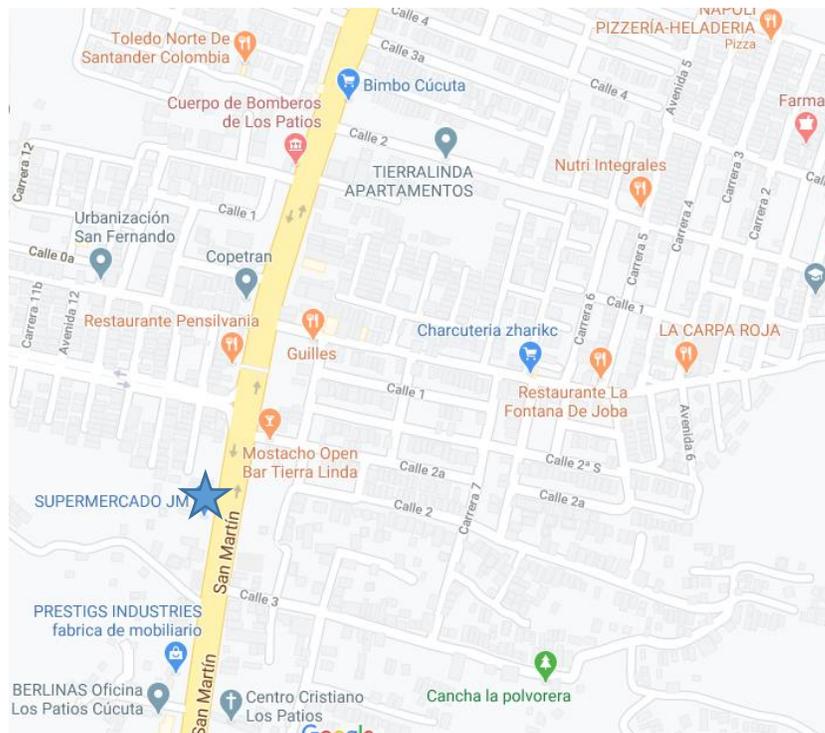


Ilustración 2. Ubicación de la Empresa.

Fuente: Google Maps.

4.1.2. LOGO EMPRESARIAL.



Ilustración 3. Logo Empresarial.

Fuente: Aportada por la empresa.

4.1.3. VISIÓN

VISIÓN.

En el 2020 SUPERMERCADO JM PLUS SAS, será una compañía organizada en todos sus procesos, a la vanguardia en sus servicios, destacada en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes con personal calificado e integral y bajo la filosofía de mejora continua.

Tabla 1. Visión Empresarial.

Fuente: Aportada por la empresa.

4.1.4. MISIÓN

MISIÓN.

Somos una compañía que se fundamenta en la prestación de un servicio con calidez y familiaridad, con un completo surtido y variedad de productos con calidad al mejor precio, priorizando la satisfacción de las necesidades de los clientes. En un punto de venta agradable y cómodo, en los patios y su área metropolitana, bajo unos valores de respeto y honestidad.

Tabla 2. Misión empresarial.

Fuente: Aportada por la empresa.

4.1.5. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Empresa dedicada al comercio de frutas, verduras, carnes, víveres, abarrotes, aseo y demás productos, en cabeza de su gerente, se compromete a:

1. Garantizar la implementación y desarrollo del SG SST, para la prevención y/o control de los riesgos laborales, la mejora continua y la auditoria de las acciones desarrolladas como mínimo una vez al año.
2. Suministrar los recursos físicos, humanos y financieros necesarios para la planeación, desarrollo y evaluación de las actividades, requeridos para el Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG SST), teniendo en cuenta la priorización de su ejecución de acuerdo con la identificación de peligros y valoración de riesgos.
3. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
4. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG SST en la empresa.
5. Promover la formación de grupos de apoyo al SG SST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Convivencia y Brigadas de Emergencias).

6. Generar los canales de participación, comunicación y consulta necesarios para la identificación y control de los peligros derivados del ambiente de trabajo.
7. Hacer la identificación, seguimiento y control de accidentes de trabajo y enfermedades laborales ocurridos en la organización, con el fin de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Tabla 3. Políticas de salud y seguridad en el trabajo.

Fuente: Aportado por la empresa.

4.1.6. VALORES CORPORATIVOS.

			PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS
Principios y valores corporativos			Definición
Enfoque al cliente			El principal elemento de nuestra organización son nuestros clientes y satisfacer sus necesidades, sobre pasando sus expectativas para el crecimiento de la organización.
Enfoque al producto			Se confeccionará, comercializara y distribuirá productos que cumplan con todos los requisitos y satisfagan los requerimientos del cliente.
Transparencia			Comunicación abierta y directa en cada uno de los niveles de la organización
Disciplina			Valoramos el trabajo en equipo y el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores para establecer una cultura organizacional generando un excelente

	ambiente de trabajo.
Compromiso	Alto grado de identificación de la misión, visión, valores y estrategias organizacionales que conllevaran al crecimiento de nuestra organización de manera proactiva
Respeto	Todas las actividades diarias se inspiraran en el respeto por las personas, sus valores, derechos y creencias individuales, familiares y grupales.
Talento Humano	Se fomentará el desarrollo de las capacidades y talentos de los individuos de manera que tengan un crecimiento personal y profesional
Honestidad	El comportamiento de todos los miembros se basará en la decencia, recato, pudor, integridad, igualdad, justicia en todos sus actos
Eficiencia	Todas las operaciones se caracterizaran por el manejo óptimo de los recursos, donde el personal adoptara una cultura productiva en cualquier área que sea asignado.
Eficacia	Los objetivos propuestos y el manejo de recursos serán nuestra prioridad

Tabla 4. Principios y valores corporativos.

Fuente: Aportada por la empresa.

4.1.7. POLÍTICA INTEGRAL

El supermercado JM PLUS dedicado a la compra y venta de productos alimenticios, aseo y otros; adaptándose a las necesidades de calidad de su actividad económica en un mercado cada vez más competitivo y el respeto con el medio ambiente; llegando así a mejorar constantemente los procesos internos de calidad y ambiental, proporcionando planes de capacitación en la atención del cliente, la cual está comprometida con el desarrollo integral de los colaboradores, manteniendo el sentido de pertenencia y compromiso hacia la empresa de acuerdo a valores como: disciplina honestidad, respeto, compromiso y transparencia; lo cual promueve el crecimiento personal y a la cultura organizacional. La empresa se compromete a crear conciencia de responsabilidad social con el medio ambiente y a comercializar productos de alta calidad que cumpla con los requisitos establecidos, obteniendo la mejora continua del desempeño de la empresa ante nuestros clientes.

OBJETIVOS INTEGRALES

- Aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas
- Tener personal idóneo, capacitado y comprometido con la alta dirección y la mejora continua
- Ofrecer a los clientes y partes interesadas productos de alta calidad para mejorar las condiciones de vida.
- Concientizar a las partes interesadas sobre la responsabilidad social con el medio ambiente

4.2. MARCO CONCEPTUAL.

4.2.1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

Un sistema integrado de gestión se define como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo brindar una estructura que integre aspectos comunes de los sistemas individuales, lo cual permite orientar, direccionar, articular, alinear, fortalecer y optimizar conjuntamente los requisitos de las normas a integrar (Dunia, 2017).

4.2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD/NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015.

La norma de gestión de calidad Gestión de Calidad ISO 9001 en su versión actualizada 2015, incluye orientación a resultados, el contexto socio-económico de la organización, planificación estratégica y control de cambios de las organizaciones facilitando su implantación por distintos tipos de sectores, además de un enfoque a la calidad total, caracterización de las necesidades del cliente como las necesidades de todas las partes interesadas y un enfoque o pensamiento basado en riesgos.

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. Este concepto conlleva llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones pertinentes para mitigar o eliminarlos efectos de la no conformidad. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. Con

este enfoque se pueden evaluar tantos aspectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, mientras que un efecto negativo indica un riesgo potencial.

4.2.3. ENFOQUE PHVA (PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR).

Un sistema de gestión integrado debe funcionar como un solo sistema y en este sentido su implementación debe enmarcarse en el ciclo de Deming más conocido como el modelo PHVA de mejora continua. Este ciclo se puede aplicar cualquier sistema de gestión.

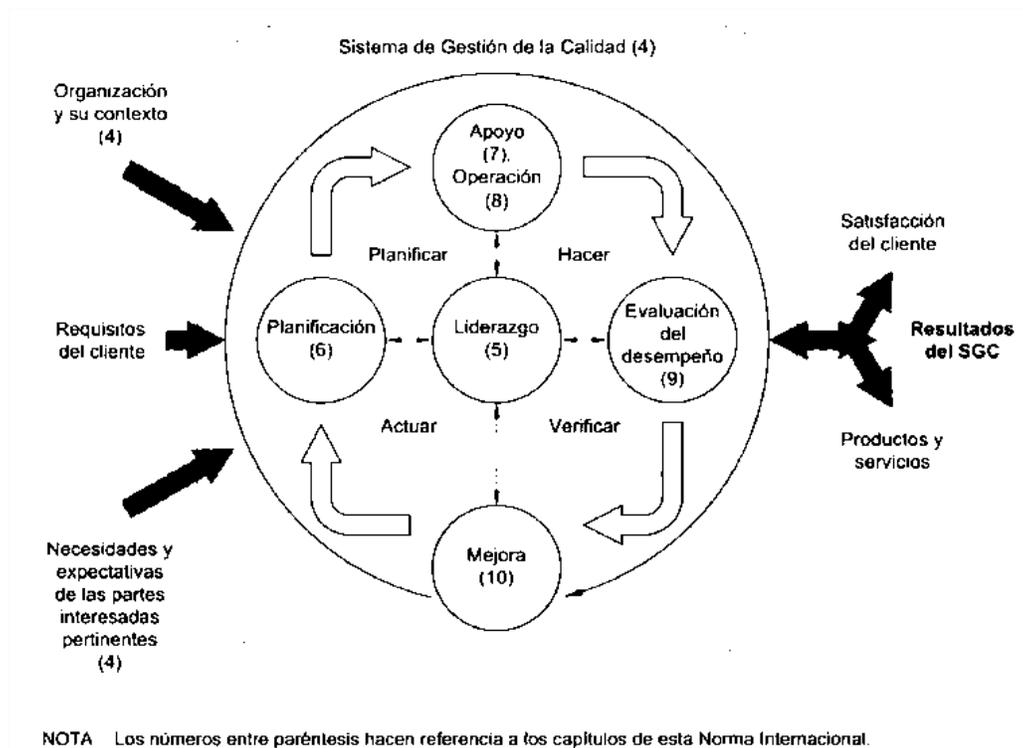


Ilustración 4. Representación de la estructura de la norma ISO 9001:2015 en el marco PHVA.

Fuente: ISO 9001 (2015)

Según la ISO 9001 (2015) el ciclo PHVA puede describirse como:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema, procesos, y los recursos necesarios para generar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- Hacer: implementar lo planificado.
- Verificar: realizar el seguimiento a los procesos, productos y servicios resultantes del direccionamiento estratégico de la empresa.
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño.

4.2.4. BENEFICIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Según la NTC-ISO 9001 (2015) la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

4.2.5. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL/NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 14001:2015

La norma ISO 14001 (2015) especifica los requisitos de un sistema de gestión ambiental eficiente y de carácter voluntario que depende del compromiso que tengan las personas que integran la organización. Proporciona un sistema de gestión donde prima proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas de las organizaciones. Las empresas pueden aprovechar las oportunidades que existen para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos, además de mejorar los impactos ambientales que sean beneficiosos, de una forma particular los que tienen relación con las implicaciones estratégicas y competitivas.

Según la política ambiental que se establezca en la organización, los resultados esperados de un Sistema de Gestión Ambiental incluyen:

- Una mejora en el desempeño ambiental.
- Cumplir con las obligaciones de cumplimiento.
- Conseguir los objetivos ambientales.

La implementación de esta norma ambiental es aplicable a cualquier empresa sin importar el tamaño, el tipo y la naturaleza, además se aplican los aspectos ambientales a sus actividades, productos y servicios, ya que la organización determina que puede controlar o influir considerando la perspectiva del ciclo de vida.

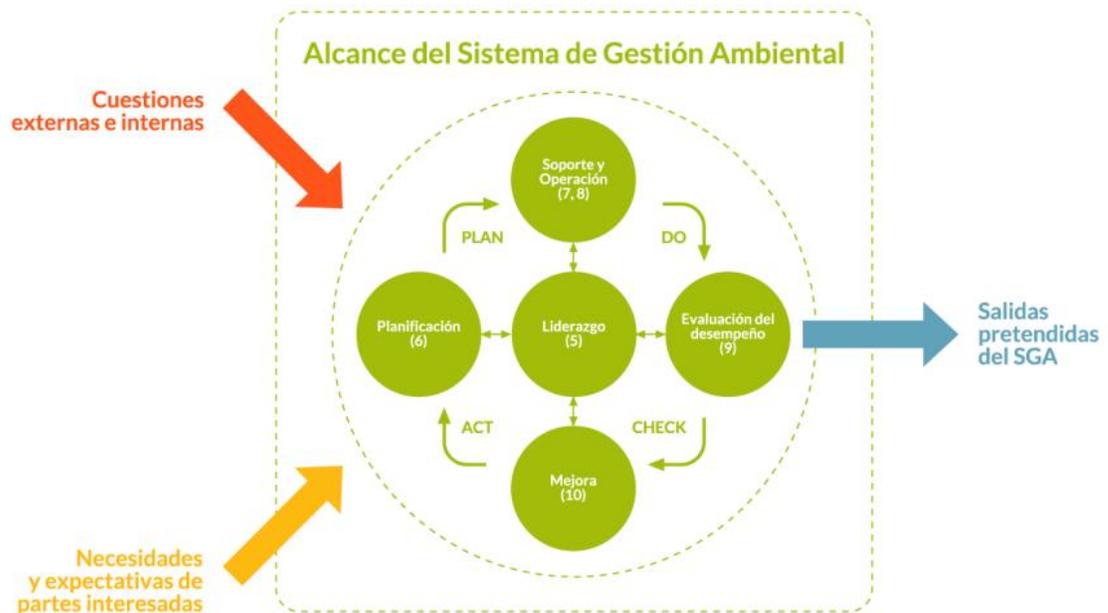


Ilustración 5. Modelo de sistema de gestión ambiental para la presente Norma

Fuente: ISO 14001 (2015)

5. OBJETIVOS.

5.1. GENERAL.

Diseñar un sistema integrado de gestión basado en las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO14001:2015 en la empresa Supermercado JM plus del municipio de los Patios, Norte de Santander.

5.2. ESPECÍFICOS.

Realizar un diagnóstico del nivel de cumplimiento de los requisitos estipulados por las normas NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 9001:2015 en la empresa Supermercado JM plus.

Elaborar la estructura documental del sistema integrado de gestión de la empresa Supermercado JM plus de acuerdo con los requisitos establecidos por las normas NTC ISO 14001:2015 y NTC ISO 9001:2015.

Establecer los indicadores de seguimiento de los procesos desempeñados en el sistema integrado de gestión para el supermercado JM PLUS.

6. METODOLOGÍA.

6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos, se estableció una estructura por fases actuando como bases el ciclo PHVA y Para dar una solución al problemas planteado en este proyecto, se recurre a realizar un estudio de tipo descriptivo ya que se especificarán las características que determinan la información documentada, también describe la naturaleza del problema, procesos y procedimientos de los sistemas de gestión en base a la NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 para el supermercado JM Donde se muestran componentes de la realidad y lo que pasa en el ahora.

Según Tamayo y Tamayo, 1997 pág. 35; en su libro proceso de investigación científica “la investigación descriptiva comprende registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición de procesos de los fenómenos”

Durante el proceso formal, se empleará un método inductivo-deductivo, donde se analizarán problemas particulares que busquen llegar a la argumentación comprensiva del planteamiento del problema por medio de la valoración inicial (Matriz de Diagnóstico y DOFA)

6.2. RECOLECCION DE INFORMACIÓN.

Fuentes primarias: la información utilizada para la elaboración del presente proyecto se obtendrá a través de entrevistas y por medio de la observación en base a la situación actual del supermercado y como fuente secundaria la información suministrada por el representante legal en este caso archivos.

6.3. POBLACIÓN.

La población considerada en el desarrollo del proyecto “Diseño del sistema integrado de gestión Basado en las normas ISO 9001 E ISO 14001 DE 2015 en el supermercado JM, ubicado en el Municipio de los Patios, Departamento Norte de Santander” fueron 90 personas, los cuales son empleados del supermercado, por medio del mismo se pretende tomar en consideración la aplicación de una encuesta con el fin de poder realizar el progresivo diagnóstico a los diversos empleados del mismo y así poder desarrollar cada una de las habilidades posible para colocar en práctica el funcionamiento de la norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015.

6.4. SISTEMATIZACIÓN DE VARIABLES.

Mediante un correcto desempeño en toda investigación es importante resaltar variables, debido que permiten relacionar conceptos que hacen referencia a las características que el investigador va a estudiar y quiere lograr fundamentar por medio de aspectos teóricos. De esta forma mediante los procesos de afinidad cualitativa, se percibe como la manipulación y control objetivo de las variables destacando los objetivos específicos en la investigación del diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001 E ISO 14001 DE 2015 en el supermercado JM, ubicado en el Municipio de los Patios, Departamento Norte

de Santander, en donde dichas variables tendrán estrecha relación con los objetivos y las dimensiones de la investigación.

Objetivo.	Variables.	Dimensión.
Realizar un diagnóstico interno del supermercado JM de acuerdo con las especificaciones de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.	Para el desarrollo de esta fase se procedió a realizar un diagnóstico inicial que permita ver el nivel de cumplimiento del supermercado con relación a la NTC ISO 9001 e ISO 14001 del 2015.	Nivel Regional
Consolidar la estructura documental del sistema integrado de acuerdo a las necesidades del Supermercado JM para el cumplimiento de las actividades.	Para la documentación se identificaron los procesos y en base a esto se procedió a realizar los respectivos procedimientos, formatos, planes, programas y matrices, entre otras.	Nivel Regional.
Definir herramientas para la medición y seguimiento de la ejecución del sistema integrado de gestión para el supermercado JM plus.	Para la medición y seguimiento se optó por realizar la matriz de indicadores.	Nivel Regional.

Tabla 5. Sistematización de Variables.

Fuente: Elaboración propia.

6.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El análisis que se desempeñó en el presente proyecto fue de carácter cualitativo, donde se utilizaron esquema de análisis de datos, implementando un método inductivo mediante un proceso analítico- sintético. Donde se enmarcaron los siguientes pasos:

- Observación
- Experimentación
- Comparación
- Abstracción
- Generalización.

6.5.1. Determinación de la información.

Los datos de los beneficiarios del proyecto fueron analizados por medio de entrevistas e instrumentos aplicados a los participantes, donde se pudo desglosar y obtener la información pertinente necesaria para realizar la caracterización de los involucrados, así mismo se usaron técnicas de investigación secundarias y primarias, siendo así un trabajo de campo, un trabajo dirigido los cuales determinara los logros de los objetivos planteado en el proyecto diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001 E ISO 14001 DE 2015 en el supermercado JM, ubicado en el Municipio de los Patios, Departamento Norte de Santander por medio de encuestas, entrevista , documentales y observación.

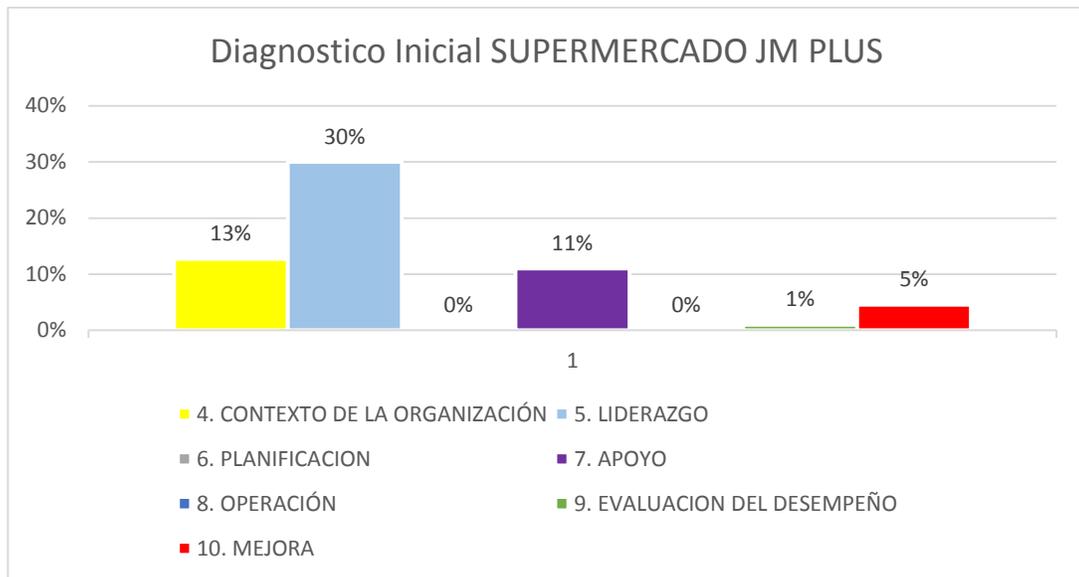
7. RESULTADOS

7.1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SUPERMERCADO JM DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES DE LA NORMA ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015.

Matriz de diagnostico

Como punto inicial, se procedió a realizar y analizar la situación actual del supermercado JM plus por medio de la matriz de diagnóstico, esta nos permite ver cuál es el nivel de cumplimiento que tiene la empresa actualmente con respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; esto nos permitirá determinar la distancia que hay entre la gestión actual de la empresa con el modelo propuesto; también, nos permitirá identificar punto débiles y oportunidad de mejora en cada uno de los requisitos.

Para poder realizar la evaluación a cada requerimiento que exige la norma se tuvieron en cuenta los DEBES. El siguiente grafico muestra el nivel de cumplimiento que tiene la empresa con respecto a la norma ISO 9001:2015. [Anexo 1-Diagnostico ISO 9001-2015 supermercado JM.xls](#)

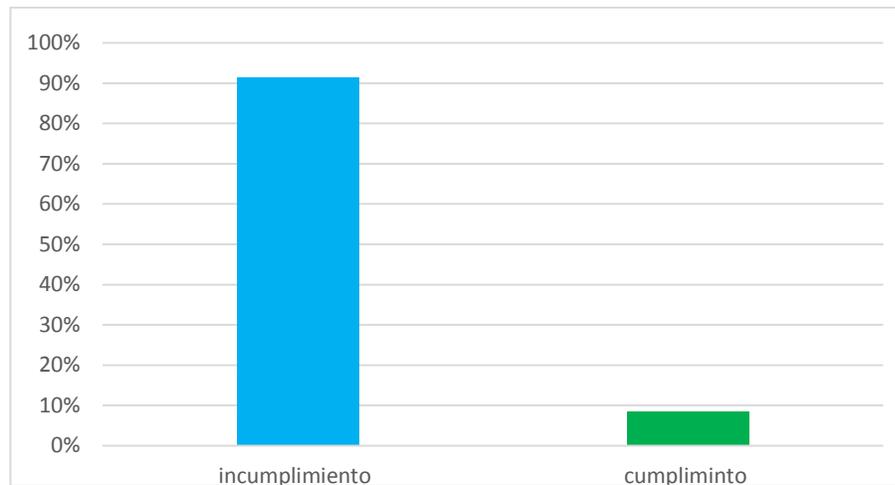


Grafica 1. Diagnóstico de la situación actual ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración Propia.

- Con respecto al contexto de la organización este solo cumple el 13% de total de ítems evaluado en requisito 4; no se tiene los procesos caracterizados y los demás ítem no se cumplen al 100%.
- En el requisito 5 llamado liderazgo se puede observar que es el que tiene un mayor porcentaje de cumplimiento con respecto a la norma ISO 9001:2015 con un porcentaje del 30% de total de los ítems evaluado en este requisito.
- En el requisito 6 el nivel de cumplimiento es del 0% ya que no encuentran definidos los objetivos y la planificación para lograrlos como tampoco planifican los cambios.

- En el requisito 7 llamado apoyo se ha podido notar que tiene un nivel de cumplimiento del 11% de total de los ítems evaluado en este requisito ya que no está definido a quien se le comunica, cuando, donde, porque medio y el plan de trabajo anual.
- En el requisito 8 llamado operación tiene un nivel de cumplimiento del 0% de total de los ítems evaluados.
- En el requisito 9 que tiene como nombre evaluación de desempeño tiene un nivel de cumplimiento del 1% de total de los ítems evaluados y esto se debe a que no tienen la forma para medir lo que está pasando en cada proceso; es decir, carecen de un sistema de medición que demuestre por medio de indicadores si están cumpliendo o no lo están haciendo.
- Y en el requisito 10 que tiene que ver con la mejora el nivel de cumplimiento es del 5% y este tiene que ver con la no conformidad del producto o servicio ofrecido y como mejorar, en este caso el supermercado no cuenta con este mecanismo y no estudia las causas del porque muchos clientes se han retirado.



Grafica 2. porcentaje de cumplimiento del supermercado (ISO 9001:2015)

Fuente: Elaboración propia.

En base al diagnóstico que se realizó por medio de la matriz de diagnóstico se puede observar que la empresa tiene un nivel de cumplimiento del 8% y un nivel de incumplimiento del 92%, por lo tanto, se debe proceder a darle cumplimientos a todos los requisitos.

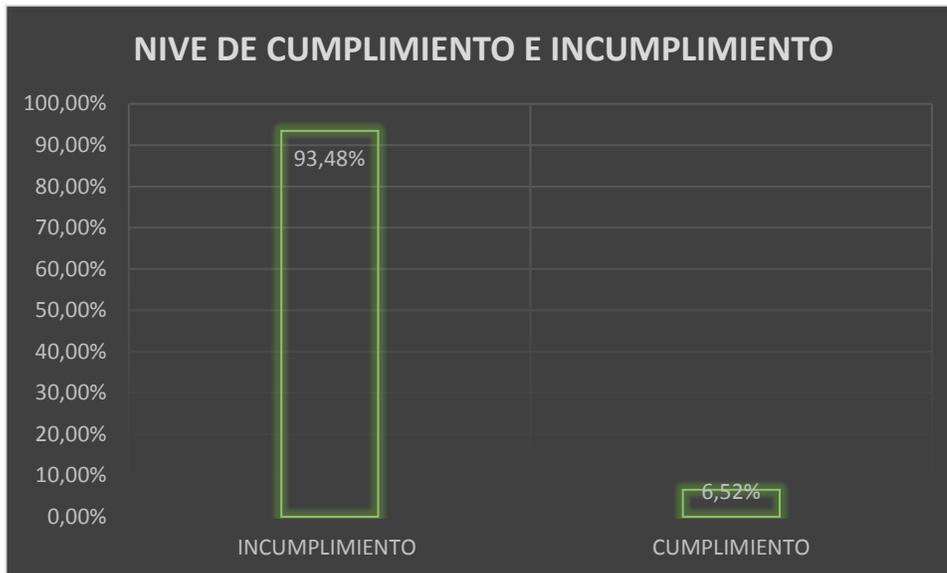
El siguiente grafico muestra el nivel de cumplimiento del supermercado con respecto a la norma ISO 14001:2015. [diagnostico 14001.xlsx](#)



Grafica 3. Diagnóstico de la situación actual 14001:2015

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica cada uno de los requerimientos que exige la norma necesita de un diseño y de la implementación de esta ya que actualmente la empresa no cuenta con un sistema de gestión ambiental; también se puede observar que los requisitos que tienen un mayor de cumplimiento es el contexto de la organización con un porcentaje del 15%, el de apoyo con un 12% y el de mejora con un 9% pero, aunque son los requisitos que demuestran un mayor de porcentaje de cumplimiento hay que trabajar en estos para que el supermercado obtenga mejoras.



Grafica 4. Porcentaje de cumplimiento del supermercado (ISO 14001:2015)

Fuente: Elaboración propia.

En base al diagnóstico que se realizó por medio de la matriz de diagnóstico se puede observar que el supermercado tiene un nivel de cumplimiento del 6,52% y un nivel de incumplimiento del 93,48%, por lo tanto, se debe proceder a diseñar el sistema.

Ya observado el nivel de cumplimiento que el supermercado JM plus tiene con respecto a la norma, el paso a seguir es el diseño integrado de gestión bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Para complementar la información obtenida a través de los diagnósticos evaluados en cada norma se optó por realizar un análisis de factores internos y factores externos del supermercado JM plus por medio de la matriz DOFA para conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. [MATRIZ DOFA.docx](#)

7.2. ELABORAR LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SUPERMERCADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES.

Para el diseño de la documentación, se procederá a seguir la secuencia lógica de la NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de acuerdo a los requisitos con el fin de dar cumplimiento al objetivo.

7.2.1. Contexto De La Organización

7.2.1.1. Comprensión De Las Necesidades y Expectativas De Las Partes Interesadas.

Es necesario hacer un seguimiento y revisión de la información de cada una de las partes interesadas ya que esta genera un impacto al momento de proporcionar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. El seguimiento y revisión se llevará a cabo a las distintas partes interesadas como son los clientes, proveedores, empleados, entidades reguladoras y organismo de emergencias, para asegurar que sus necesidades y expectativas estén determinado y se cumplan. Las partes interesadas del sistema de gestión de calidad se presentarán a continuación. [requisitos\requisito 4\Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas del supermercado JM.docx](#)

7.2.1.2. Determinar El Alcance Del Sistema Integrado De Gestión.

El presente documento contiene los procesos a documentar para el diseño del sistema integrado de gestión, para la determinación de este alcance se tendrá en cuenta los

requerimientos de las partes interesadas; en los procesos misionales solo se enfocará en los procesos de venta ya que este es el pilar principal del supermercado.

7.2.1.3. Sistema Integrado De Gestión y Sus Procesos.

El diseño del Sistema integrado de gestión para el supermercado JM permitir a cada uno de los procesos llevados a cabo por la organización mejorar continuamente de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma.

MATRIZ DE PROCESO.

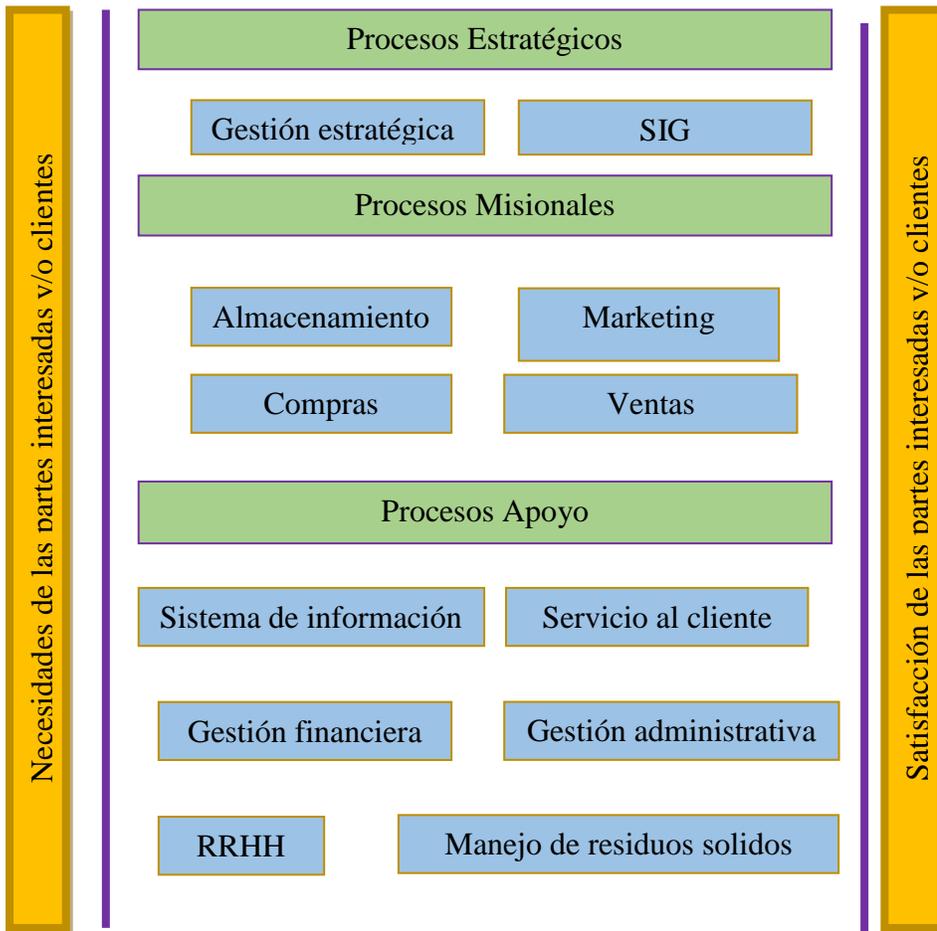


Ilustración 6. Matriz de proceso.

Fuente: Elaboración propia.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Procesos estratégicos

Comprende los procesos de gestión estratégica desde el compromiso con la aplicación de la legislación aplicable vigente al sector hasta la preparación de la información para los entes de control y encargados de auditar el sistema; y los procesos asociados al sistema integrado de gestión en la que se contienen procedimientos como la planificación del SIG, su respectiva documentación e implementación. [requisitos\requisito 5\CARACTERIZACION DE PROCESOS v2.xlsx](#)

Procesos misionales

Comprende los procesos asociados a la venta de sus productos desde el diagnóstico de mercado y plan de venta hasta la estrategia de mercado, ciclo de venta y la cantidad de inventario existentes. [requisitos\requisito 5\CARACTERIZACION DE PROCESOS v2.xlsx](#)

Procesos de apoyos

Comprende el proceso de gestión financiera donde se tiene información sobre el estado financiero del supermercado desde el retorno de la inversión hasta los pagos a realizar; los procesos de talento humano que contiene desde la selección del personal de trabajo, planes de capacitación y sistema de evaluaciones; el proceso de información contiene procedimiento sobre la implementación de sistema informáticos y su mantenimiento; el

proceso administrativo que va desde las directrices organizacionales hasta la solicitud de servicios como es el caso de la contratación y puntos clave de los procesos y por último el proceso de servicio al cliente donde se encuentra la solicitudes de los PQRS y encuestas de satisfacción de los clientes. [requisitos\requisito 5\CARACTERIZACION DE PROCESOS v2.xlsx](#)

7.2.2. LIDERAZGO

7.2.2.1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección y las partes interesadas del supermercado JM plus se comprometen a crear y mantener un ambiente interno logrando así involucrarse totalmente en la mejora continua y la consecución de los objetivos como se evidencia a continuación.

[requisitos\requisito 5\ANEXO.7 ACTA DE COMPROMISO...docx](#)

7.2.2.2. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En la siguiente matriz se evidencia las responsabilidades y autoridades asociadas a la actividad económica llevada a cabo en el supermercado JM plus. Asegurando el compromiso con la alta dirección y cada uno de los niveles de la organización, asegurando que los procesos que se están generando proporcionen las salidas previstas.

[requisitos\requisito 5\matriz 8 roles y responsabilidades.docx](#)

7.2.3. PLANIFICACION

7.2.3.1. Acción Para Abordar Riesgos Y Oportunidades

El supermercado debe considerar los riesgos y oportunidades de mejora que se puedan presentar en el Sistema integrado de gestión (SIG) en cuanto a la desviación de las políticas, la mala formulación de los objetivos y metas y de los productos no conformes por falta de control; como se evidencia en la siguiente matriz. [requisitos\REQUISITO 6\MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDADES.xlsx](#)

Se debe tener en cuenta la guía propuesta en la que se contiene la metodología para abordar eficazmente los riesgos y oportunidades del supermercado JM PLUS. [requisitos\REQUISITO 6\GUIA PARA ABORDAR LOS RIESGOS.docx](#)

7.2.3.2. Objetivos Integrales Y Planificación Para Lograrlo.

Con base a al desarrollo de los objetivos integrales se asegura la obtención de resultados del SIG, disminuyendo así los efectos no deseados y aumentando los efectos deseados; estos objetivos son determinados por la alta dirección y dándose a conocer en todos los niveles jerárquicos de la organización y, también se analizan y actualizan en la revisión por la alta dirección y mediciones de los diferentes procesos. [requisitos\REQUISITO 6\PLAN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS.docx](#)

Las metas, actividades, recursos, tiempo estipulado, el responsable de los procesos y como se evaluarán los resultados de los objetivos integrales las determino la alta dirección en coordinación con el comité que está a cargo del SIG.

7.2.3.3. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

El supermercado JM plus hace cambio de forma planificada mediante el procedimiento de control de cambio [requisitos\REQUISITO 6\PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS.docx](#). El propósito principal es hacer seguimiento a todos los cambios y compararlo con los escenarios anteriores al cambio y determinar si la viabilidad de ese cambio es correcta como se indica en la matriz de control de cambio. [requisitos\REQUISITO 6\MATRIZ DE CONTROL DE CAMBIOS .xlsx](#)

7.2.4. APOYO

7.2.4.1. RECURSOS

Los recursos asignados para poder llevar a cabo la implementación del sistema integrado de gestión se hacen de acuerdo al plan de trabajo anual según lo establecido en los requisitos. [requisitos\requisito 7\PLAN DE TRABAJO ANUAL.xlsx](#)

Los recursos en la implementación son necesarios para el funcionamiento eficaz y la mejora del sistema como también en la mejora del desempeño de este.

Humano: La alta dirección comunica los roles y las responsabilidades de cada uno de los integrantes tanto administrativo como operativo para el buen funcionamiento y desarrollo de los procesos que se llevan a cabo; esto se hace por medio de la matriz de roles y responsabilidades. [requisitos\requisito 5\matriz 8 roles y responsabilidades.docx](#)

Infraestructura: El supermercado JM plus debe conservar sus instalaciones físicas, herramientas, equipos, así como los servicios asociados, el software entre otras; para que se pueda asegurar la infraestructura se procedió a crear el procedimiento de mantenimiento de la infraestructura. [requisitos\requisito 7\PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA.docx](#)

Ambiente para operación de procesos: para mantener un ambiente de trabajo en las óptimas condiciones se procedió a realizar el análisis de los distintos factores como humano, sociológico, social entre otro por medio de una encuesta de climas organizacional. [requisitos\requisito 7\ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL.docx](#)

7.2.4.2. COMPETENCIA.

La competencia se determina de mediante el procedimiento de selección y contratación del personal. [requisitos\requisito 7\PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN, SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.docx](#)

7.2.4.3. TOMA DE CONCIENCIA

Mediante una circular la alta dirección del supermercado JM plus da a conocer las políticas, objetivos integrados como la contribución y beneficio del SIG.

[requisitos\requisito 7\CIRCULAR CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS INTEGRADO.docx](#) también se procede a realizar una encuesta sobre el conocimiento de la política integrada para verificar de la toma de conciencia donde se analizaran los resultado y observar el compromiso que la empresa tiene con el sistema integrado de gestión.

[requisitos\requisito 7\ENCUESTA POLITCA DEL SIG.docx.](#)

La toma de conciencia y formación se determinan mediante el procedimiento de formación y toma de conciencia. [requisitos\requisito 7\PROCEDIMIENTO DE FORMACION Y TOMA DE COCIENCIA.docx](#)

7.2.4.4. COMUNICACIÓN

La organización determinara la comunicación es tanto interna como externa a ella; esto se puede evidenciar mediante la matriz de comunicación. [requisitos\requisito 7\MATRIZ DE COMUNICACIONES.xlsx](#). El supermercado realiza su comunicación mediante el procedimiento de comunicación [requisitos\requisito 7\PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN.docx](#)

7.2.5. OPERACIÓN

7.2.5.1. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

La organización lleva a cabo seguimiento y control de los aspectos ambientales significativos y eso se puede evidenciar mediante la matriz de impacto y aspectos ambientales. [requisitos\requisito 8\Matriz de impacto.xlsx](#) El supermercado realiza su identificación de aspectos e impacto ambiental mediante el procedimiento [requisitos\requisito 8\ASPECTOS E IMPACTO AMBIENTAL.docx](#)

7.2.5.2. PREPARACION Y RESPUESTA ANTE DE EMERGENCIA

La organización se prepara ante cada emergencia que se pueda presentar dentro de su operación, esto se puede evidenciar en su plan de contingencias [requisitos/requisito 8/ Plan contingencias.docx](#) donde el supermercado JM realiza la identificación de posibles emergencias que se puedan presentar en su operación y los procedimientos y protocolos que se deben seguir, para correr el menor riesgo posible en la emergencia.

7.2.6. EVALUACION DEL DESEMPEÑO.

7.2.6.1. AUDITORIA INTERNA.

El supermercado JM plus debe llevar a cabo auditorías internas programadas en el Plan anual de trabajo para determinar si el SIG es conforme con los requisitos del supermercado y los de las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, si se ha implementado y se mantiene eficazmente [requisitos\requisito 9\PROCEDIMIENTO DE UDITORIA INTERNA.docx](#)

en este se designen los requisitos a revisión y la forma de hacer el informe de auditoría, para luego proceder a tomar las acciones de mejora.

7.2.6.2. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

La fecha de revisión va después de la auditoría y después de la ejecución del sistema; en esta se debe llevar anexo de evidencia, creando el plan de mejora [requisitos\requisito 9\PROCEDIMIENTO DE REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN.docx](#)

7.2.7. MEJORA

El supermercado debe mantenerse bajo el lineamiento de la mejora continua del SIG, desde el compromiso creado con la alta dirección, con el único fin de que el análisis y evaluación y las salidas de la revisión por la alta dirección sean herramientas para la identificación de necesidades y oportunidades, que se mejoraran e implementaran en el SIG.

7.2.7.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.

Teniendo en cuenta el compromiso con la mejora continua se establecen los procedimientos de acción correctiva y preventiva, haciendo una breve descripción de la metodología a usarse para la eliminación y notificación de las no conformidades.

[G:\tesis\TESIS\requisitos\requisito 10\PROCEDIMIENTO DE ACCION CCORRECTIVA.docx](#)

7.2.7.2. MEJORA CONTINUA

Se establece mediante el plan de mejora, cabe aclarar que este se debe de realizar una vez se inicie la implementación del SGC. [requisitos\requisito 10\PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA.docx](#)

7.3. ESTABLECER LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS DESEMPEÑADOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL SUPERMERCADO JM PLUS.

Para establecer los indicadores del sistema integrado de gestión se hace teniendo en cuenta la política y los objetivos propuestos para el desarrollo de los procesos y procedimientos del sistema. [Matriz de indicadores.xlsx](#) adicional se agregan las fichas técnicas establecidas para la evaluación del SIG.

Adicional mente se procede a agregar las diferentes fichas técnicas establecidas para la evaluación del SIG

[3 objetivo\FICHA 1.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 2.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 3.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 4.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 5.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 6.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 7.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 8.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 9.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 10.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 11.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 12.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 13.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 14.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 15.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 16.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 17.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 18.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 19.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 20.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 21.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 22.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 23.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 24.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 25.docx](#)

[3 objetivo\FICHA 26.docx](#)

8. CONCLUSIONES

Luego de haber finalizado el proyecto se llegó a las siguientes conclusiones.

- Se logró diseñar un sistema integrado de gestión apropiado para el supermercado JM PLUS teniendo en cuenta lo establecido en la NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015.
- El diagnóstico inicial del supermercado JM PLUS, permitió conocer el estado actual de cumplimiento de cada uno de los requisitos planteados dentro de las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; se pudo demostrar que el nivel de cumplimiento fue del 8% para la NTC ISO 9001:2015 y 6,52% para la NTC 14001:2015, esta cifra se puede evidenciar por medio de la matriz de diagnósticos
- Para la identificación de factores internos y externos se utilizó la matriz DOFA que permitió conocer cuáles son las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del supermercado y que estrategias se deben utilizar para contrarrestar las falencias y continuar mejorando continuamente.
- Para dar cumplimiento a los requisitos que las normas exigen se procedió a diseñar la documentación del SIG, donde se establecieron los procesos que sirvieron de base para generar los diferentes procedimientos y formatos que permiten llevar la planificación, revisión y control del SIG, la caracterización de estos procesos de acuerdo al ciclo PHVA, también las diferentes matrices, planes y programas.
- La documentación diseñada cubre los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

- Y, por último, para dar seguimiento al SIG se plantearon una serie de indicadores que ayudan a medir el desempeño de cada uno de estos y observar si se ha cumplido con las metas planteadas.

9. RECOMENDACIONES.

Ya desarrollado el proyecto se recomienda al supermercado JM PLUS:

- Hacer uso de las herramientas propuestas en el presente proyecto para lograr la implementación, mantenimiento y fortalecimiento del SIG.
- Realizar sensibilización y capacitación que permita que todo el personal se involucre para que el SIG se mantenga.
- Es importante que exista compromiso constante de todo el personal del supermercado.
- Tomar las bases del diagnóstico y matriz DOFA para evitar que algunos factores afecten al supermercado.
- Mantener la información documentada de la organización actualizada.
- Y, por último, se recomienda al supermercado hacer seguimiento y control a todos los procesos, procedimientos, planes y programas con el fin que se garantice el mejoramiento continuo del SIG.

BIBLIOGRAFÍA.

- Colombia., M. d. (2016). *PLAN INSTITUCIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES*. Bogota D.C.: Minivivienda.gov.co.
- DIAZ, N. M. (2016). *IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS PRODUCIDOS POR EL COMERCIO GASTRONOMICO DEL CENTRO POBLADO DEL CORREGIMIENTO DE VILLARESTREPO EN EL MUNICIPIO DE IBAGUE - TOLIMA*. Obtenido de repository.unad.edu.co:
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/13277/38140753.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diaz., A. d. (2018). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PARA PLATAFORMA VIRTUAL EN LE EMPRESA BRITISH AMERICAN TOBACCO CHILE OPERACIONES S.A*. Obtenido de repositorio.usm.cl:
<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/47223/3560901064477UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diego Alonso Cortez Rincon, V. A. (2016). *PLANIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL BASADO EN LA NORMA ISO 14001:2015 EN LA CONSTRUCTORA MONAPE SAS CÚCUTA*. Obtenido de noesis.uis.edu.co:
<http://noesis.uis.edu.co/bitstream/123456789/28907/1/165550.pdf>
- Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente) Ingeniería Industrial. *Ingeniería industrial Actualidad y Nuevas Tendencias.*, 115-130.

- Escate, P. (2015). *Análisis y caracterización del proceso de venta*. Obtenido de prezi.com:
<https://prezi.com/jcumjh0rwmn2/analisis-y-caracterizacion-del-proceso-de-venta-en/>
- González, Y. C. (2018). EL IMPACTO DE LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ EN LAS ORGANIZACIONES DE AMÉRICA LATINA: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA. *Revista Chilena de economía y sociedad.*, 78-93.
- ICONTEC. (2009). *Gestión del riesgo ambiental. Principios y procesos. GTC 104*. Bogotá: Norma tecnica Colombiana.
- ISO, N. (23 de 09 de 2015). *SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO*. Obtenido de informacion.unad.edu.co:
https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf
- ISO, N. (s.f.). *ISO 9001:2015*. Obtenido de www.cucsur.udg.mx:
http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf
- Jack Juan Ancalla Ayma Ianfranco, R. C. (2017). *Propuesta de Actualización del Sistema Integrado de Gestión Basado en las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, en la Jefatura de Sistemas de Minerales de la Empresa Terminal Internacional del Sur – Terminal Portuario Mataran*. Obtenido de repositorio.utp.edu.pe:
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1072/1/Jack%20Ancalla_Ianfranco%20Chilque_Edgar%20Roque_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017.pdf
- Jorge Luis Rivera Posada, A. F. (2019). *FORMULACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN APLICABLE AL PROCESO DE POLLO ENGORDE EN LAS GRANJAS DE LA EMPRESA POLLO ANDINO SA, BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015*. Obtenido de repository.ucc.edu.co:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8406/3/2019_plan_pollo_andino.pdf

JUDY TATIANA AYALA ROCHA, J. C. (2020). *FORMULACIÓN DE UNA PROPUESTA TÉCNICA PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, BASADO EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 EN LA EMPRESA RADIMOTOR S.A.S, EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ*. Obtenido de Repository.ucc.edu.co:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16491/1/2020_propuesta_sistema_radimotor.pdf

Manuel Forero Peñaranda, A. C. (2018). *DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001 DE 2015 EN LA SOCIEDAD DE ALUMINIOS JJ LIMITADA. EN LA CIUDAD DE CÚCUTA*. Obtenido de repository.unilibre.edu.co:
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11498/DOCUMENTACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20EN%20LA%20SOCIEDAD%20DE%20ALUMINIOS%20JJ%20LIMITADA.%20EN%20LA%20CIUDAD%20>

Perez, R. F. (2008). Plan de contingencia ambiental para la empresa CENTROABASTOS S.A. *Universidad pontificia Bolivariana.*, Bucaramanga.

PLATA, C. J. (s.f.). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CALZADO JOSE JULIAN CON BASE A LA NTC ISO 9001:2015 EN LA CIUDAD DE CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER*. Obtenido de 149.56.253.132:8080/bitstream:
<http://149.56.253.132:8080/bitstream/001/4280/1/DISE%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20PARA%20LA%20EMPRESA%20CALZADO%20JOSE%20JULIAN%20CON%20BASE%20A%20LA%20NTC%20.pdf>

Prado., C. H. (2017). *PROPUESTA DE UNA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE*

*EN LOS PROCESOS DE LA CORPORACIÓN GONZÁLEZ Y ASOCIADOS
BASADOS EN LAS NORMAS INTE/ISO 9001:2015 E INTE/ISO 14001:2015.*

Obtenido de repositoriotec.tec.ac.cr:

https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7336/propuesta_guia_implemencion_sistema_integrado_gestion_calidad_medio_ambiente_procesos_corporacion_gonzalez_asociados.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Randy Stephan Ramirez Lopera, A. M. (2017). *DISEÑO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LA EMPRESA DE CONFECCIONES QUIROMAR S.A.S. BOGOTÁ CUNDINAMARCA*. Obtenido de repository.udistrital.edu.co:
<http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6221/1/Ram%C3%ADrezLoperaRandyStephan2017.pdf>

Raúl Xavier Castro Ramírez, E. M. (2018). Sistemas integrados de gestión: Evolución y Desarrollo en América Latina. *Publicando*, 373-384.

Sandra Milena Marciales, Y. A. (2018). *DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LOS PROCESOS MISIONALES EN FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A, BASADO EN LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001; 2015 Y OHSAS 18001;2007*. Obtenido de repository.ucc.edu.co:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6277/1/2018_SistemaIntegrado-Gestion-Fiduciaria.pdf

Tamayo., M. T. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Mexico D.F.: LIMUSA S.A. DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.

TECK. (2018). *PLAN DE CONTINGENCIA AMBIENTAL*. TUCUMACHAY.

Vanessa Paola Pineda Rodriguez, A. R. (2017). *DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO HSEQ BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y OHSAS 18001:2008 PARA LA EMPRESA ASDIMEC LTDA*. Obtenido de Repositorio.unicartagena.edu.co:
<http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8042/PROYECTO%>

20FINAL%20CON%20ANEXOS%20Pinedo%20-
%20Uparela.pdf?sequence=1&isAllowed=y