

UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR
FACULTAD DE INGENIERÍA, NEGOCIOS Y CIENCIAS AGROAMBIENTALES
MAGISTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**PROPUESTA DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD, DE MEDIOAMBIENTE Y DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (HSEQ)
DE SHOP MASCOTAS SPA**

TRABAJO FINAL DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

GONZALO VALLEJOS CAMPBELL

PROFESORA GUÍA
MSC. JENNY MÁRQUEZ ASTORGA
PROFESORA METODOLÓGICA
MSC. MARÍA GABRIELA ALBURJAS

2025

**PROPUESTA DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL
DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD, DE MEDIOAMBIENTE Y DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (HSEQ)
DE SHOP MASCOTAS SPA**

DEDICATORIA

A mi familia por su incondicional cariño, apoyo, paciencia y solidaridad constantes en cada etapa de este camino.

Gracias.

AGRADECIMIENTOS

A través de estas breves palabras, quisiera reconocer la voluntad y esfuerzo constantes puestos a disposición de mi persona por parte de todo el equipo de la 6ta. Versión del Magíster en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (MSIGC), de la Facultad de Ingeniería, Negocios y Ciencias Agroambientales de la Universidad Viña del Mar.

Vaya mi reconocimiento tanto a quienes tuve el honor de conocer de forma directa en cada una de las sesiones, como a todos los que forman parte de los procesos de apoyo técnico, administrativo y de soporte que hicieron posible la materialización de los objetivos inicialmente planteados.

Dedico especial gratitud al grupo académico del programa, encabezado por su director y docentes expertos en cada uno de los módulos, especialmente a mi profesora guía y profesora metodológica, quienes, a través de su sincera y sabia orientación, me permitieron transitar por el desarrollo de este trabajo final de grado.

Agradezco igualmente a mis compañeros de curso, quienes hicieron de cada jornada de clases un momento no sólo de enseñanza, sino de grata camaradería e intercambio de experiencias.

Finalmente, a Shop Mascotas SpA, quienes me abrieron las puertas de la empresa, compartiendo valiosa información y tiempo dedicados al logro del objetivo final.

Vallejos C., Gonzalo. **PROPUESTA DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE MEDIOAMBIENTE Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (HSEQ) DE SHOP MASCOTAS SPA.** Universidad Viña del Mar. Facultad de Ingeniería, Negocios y Ciencias Agroambientales. Magíster en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad. Viña del Mar. Marzo, 2025.

RESUMEN

El propósito del presente trabajo final de grado, conducente al Magíster en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad de la Universidad Viña del Mar, Chile, es proponer una estructura documental del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ) para Shop Mascotas SpA. La primera parte del trabajo se inicia con la identificación detallada de la empresa, lo cual consiste en explicar su contexto, origen, procesos principales, estructura organizativa, descripción del problema u oportunidad detectada, alcance de la intervención y delimitación. En la segunda parte se describen de forma pormenorizada aquellas componentes teóricas que serán la base de la intervención, tales como trabajos de grado efectuados previamente en áreas del conocimiento equivalentes, artículos técnicos sobre la materia y otra bibliografía. Complementariamente, en esta segunda parte, se incluyen las referencias al mundo normativo ISO que serán aplicadas en el desarrollo del trabajo, entre ellas los conceptos de proceso, gestión por procesos, sistema de gestión, riesgos, oportunidades y estructura de las normas de los sistemas de gestión. La segunda parte del trabajo finaliza con la descripción precisa de cada de las normas de requisitos que configuran un sistema integrado de gestión, sus principios, objetivos y alcance, entre otros aspectos, incluyéndose, además, las orientaciones sobre la información documentada para los sistemas de gestión. En la tercera parte se incorporan los fundamentos metodológicos, tales como el tipo de proyecto, su diseño, estructura desagregada del trabajo, secuencia de fases, actividades, entregables, técnicas e instrumentos utilizados. La cuarta parte y final corresponde a los resultados del proyecto, los cuales, sustentados en las etapas previas y en los formatos establecidos en los anexos respectivos, permitirán a Shop Mascotas SpA disponer de una base sólida para decidir sobre la pertinencia de implementar la propuesta de estructura documental normativa objeto de este trabajo.

Palabras clave: Sistema Integrado de Gestión, Información Documentada, Estructura Documental, Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, Proceso, Riesgo.

Vallejos C., Gonzalo. **PROPOSAL FOR THE DOCUMENTAL STRUCTURE OF THE INTEGRATED QUALITY, ENVIRONMENTAL AND OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEM (HSEQ) OF SHOP MASCOTAS SPA.** Viña del Mar University. Faculty of Engineering, Business and Agro-Environmental Sciences. Master in Integrated Quality Management Systems. Viña del Mar. March, 2025.

ABSTRACT

The purpose of this final degree work, leading to the Master in Integrated Quality Management Systems of the Viña del Mar University, Chile, is to propose a documentary structure of the integrated quality, environmental and occupational health and safety management system (HSEQ) for Shop Mascotas SpA. The first part of the work begins with the detailed identification of the company, which consists of explaining its context, origin, main processes, organizational structure, description of the problem or opportunity detected, scope of the intervention and delimitation. The second part describes in detail the theoretical components that will be the basis of the intervention, such as previous graduate work in equivalent areas of knowledge, technical articles on the subject and other bibliography. Complementarily, this second part includes references to the ISO normative world that will be applied in the development of the work, including the concepts of process, process management, management system, risks, opportunities and structure of management system standards. The second part of the work ends with a precise description of each requirement of the standards that make up an integrated management system, its principles, objectives and scope, among other aspects, and also includes guidelines on documented information for management systems. The third part includes the methodological fundamentals, such as the type of project, its design, disaggregated structure of the work, sequence of phases, activities, deliverables, techniques and instruments used. The fourth and final part corresponds to the results of the project, which, based on the previous stages and the formats established in the respective annexes, will allow Shop Mascotas SpA to have a solid basis for deciding on the relevance of implementing the proposed normative document structure that is the object of this work.

Keywords: Integrated Management System, Documented Information, Documentary Structure, Quality, Environment, Occupational Safety and Health, Process, Risk.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO	5
1. ENTIDAD	5
1.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA	6
1.2. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	7
1.3. PERSPECTIVA COMERCIAL	8
1.4. PERSPECTIVA PRODUCTIVA	8
1.5. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL	9
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
3. OBJETIVO GENERAL	12
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
5. JUSTIFICACIÓN	13
6. DELIMITACIÓN	13

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
1. ANTECEDENTES	16
2. BASES TEÓRICAS	20
2.1. PROCESO	21
2.2. GESTIÓN POR PROCESOS	23
2.3. RIESGOS Y OPORTUNIDADES	25
2.4. SISTEMA DE GESTIÓN	26
2.5. ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL	27
2.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)	30
2.6.1. OBJETIVOS	31
2.6.2. PRINCIPIOS	31
2.6.3. BENEFICIOS	32
2.6.4. ALCANCE	33
2.6.5. ENFOQUE A PROCESOS	33
2.6.6. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS	34
2.7. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)	34
2.7.1. OBJETIVOS	35
2.7.2. PRINCIPIOS	36
2.7.3. BENEFICIOS	36
2.7.4. ALCANCE	37
2.7.5. ENFOQUE A PROCESOS	37
2.7.6. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS	38
2.8. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST)	38
2.8.1. OBJETIVOS	39
2.8.2. PRINCIPIOS	40
2.8.3. BENEFICIOS	40
2.8.4. ALCANCE	40
2.8.5. ENFOQUE A PROCESOS	41

2.8.6. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS	42
2.9. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)	42
2.10. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	43
2.10.1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE UN SGC	44
2.10.2. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE UN SGA	45
2.10.3. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE UN SGSST	46
2.10.4. NORMA ISO 10013:2021	47
2.11. PIRÁMIDE DOCUMENTAL	48
2.12. PLAN DE DOCUMENTACIÓN	49
 CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	 52
1. TIPO DE PROYECTO	52
2. DISEÑO DEL PROYECTO.....	53
3. ESTRUCTURA DESAGREGADA DEL TRABAJO	54
4. METODOLOGÍA.....	55
4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y RIESGOS	56
4.1.1. DESARROLLAR LEVANTAMIENTO EN TERRENO	57
4.1.2. DETERMINAR SECUENCIA DE LOS PROCESOS.....	58
4.1.3. CARACTERIZAR PROCESOS Y RIESGOS	58
4.1.4. ENTREGABLE 1: INFORME DE PROCESOS Y RIESGOS	59
4.2. ESTABLECIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	59
4.2.1. EFECTUAR LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL	60
4.2.2. RELACIONAR DOCUMENTACIÓN CON NORMAS	60
4.2.3. DETERMINAR BRECHA NORMATIVA	61
4.2.4. ENTREGABLE 2: MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN	61
4.3. FORMULACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	62
4.3.1. PRIORIZAR PROCESOS A DOCUMENTAR	62
4.3.2. IDENTIFICAR OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS	63
4.3.3. ESTABLECER CRONOGRAMA	63

4.3.4. ENTREGABLE 3: PROPUESTA DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL	63
5. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	64
6. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	65
 CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL PROYECTO	 67
1. IDENTIFICAR PROCESOS Y RIESGOS DE SHOP MASCOTAS SPA.....	67
1.1. DESARROLLAR LEVANTAMIENTO EN TERRENO	68
1.2. DETERMINAR SECUENCIA DE LOS PROCESOS.....	70
1.3. CARACTERIZAR PROCESOS Y RIESGOS	71
1.4. INFORME DE PROCESOS Y RIESGOS	72
2. ESTABLECER LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER Y CONSERVAR RESPECTO DE LAS NORMAS ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) E ISO 45001 (2018).....	74
2.1. EFECTUAR LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL	76
2.2. RELACIONAR DOCUMENTACIÓN CON NORMAS	76
2.3. DETERMINAR BRECHA NORMATIVA.....	77
2.4. MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN	78
3. FORMULAR EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE MEDIOAMBIENTE Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	79
3.1. PRIORIZAR PROCESOS A DOCUMENTAR.....	80
3.2. IDENTIFICAR OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS.....	80
3.3. ESTABLECER CRONOGRAMA.....	80
3.4. PROPUESTA DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL	82
3.4.1. ALCANCE DEL SISTEMA (AP. 4.3).....	83
3.4.2. POLÍTICA (AP. 5.2).....	84
3.4.3. OBJETIVOS (AP. 6.2).....	85
3.4.4. RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AP. 6.1)	86

3.4.5. COMPETENCIA (AP. 7.2).....	90
3.4.6. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL (AP. 8.1).....	92
3.4.7. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (AP. 9.1)	92
3.4.8. AUDITORÍA INTERNA (AP. 9.2).....	96
3.4.9. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (AP. 9.3).....	102
3.4.10. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA (AP. 10.2)	106
CONCLUSIONES	110
RECOMENDACIONES.....	113
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	115
ANEXOS.....	119

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Procesos y riesgos HSEQ Shop Mascotas SpA	68
Cuadro 2: Resultados de cuestionario	69
Cuadro 3: Ejemplo de caracterización HSEQ	72
Cuadro 4: Información documentada a mantener o conservar HSEQ	75
Cuadro 5: Ejemplo de correlación documental	76
Cuadro 6: Brecha trinorma Shop Mascotas SpA	77
Cuadro 7: Política HSEQ Shop Mascotas SpA.....	85
Cuadro 8: Objetivos HSEQ	86
Cuadro 9: Matriz de riesgos HSEQ	88
Cuadro 10: Perfil de cargo y competencia HSEQ.....	90
Cuadro 11: Procedimiento seguimiento y medición HSEQ.....	93
Cuadro 12: Procedimiento de auditoría interna HSEQ	97
Cuadro 13: Procedimiento de revisión por la dirección HSEQ.....	103
Cuadro 14: Procedimiento NC y AC HSEQ	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos comerciales de la empresa.....	5
Tabla 2: Definiciones del concepto de proceso.....	22
Tabla 3: Ciclo PHVA	24
Tabla 4: Información documentada de un sistema de gestión de la calidad.....	45
Tabla 5: Información documentada de un sistema de gestión ambiental	46
Tabla 6: Información documentada de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.....	47
Tabla 7: Ejemplo de plan de documentación	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Evolución de la empresa.....	6
Figura 2: Valores de la empresa	7
Figura 3: Mapa de procesos	9
Figura 4: Organigrama general.....	10
Figura 5: Diagrama CPC.....	12
Figura 6: Modelo general de alineamiento de un HSEQ con la estrategia.....	17
Figura 7: Secuencia de cuatro fases.....	18
Figura 8: Representación esquemática de un proceso.....	23
Figura 9: Principios de la gestión de riesgos	26
Figura 10: Composición tipo de un sistema de gestión.....	27
Figura 11: Concepto PAS 99 (2012).....	28
Figura 12: Estructura de alto nivel	29
Figura 13: Siete principios de la gestión de la calidad	32
Figura 14: Enfoque a procesos de un sistema de gestión de la calidad	34
Figura 15: Ciclo de vida de los productos y servicios	37
Figura 16: Estructura de un sistema de gestión ambiental y ciclo PHVA.....	38
Figura 17: Estructura de un sistema de gestión de la SST y el ciclo PHVA.....	41
Figura 18: Sistema de gestión integrado HSEQ	43
Figura 19: Estructura interna de ISO 10013 (2021)	48
Figura 20: Pirámide documental	49
Figura 21: Esquema de diseño del proyecto.....	54
Figura 22: Estructura desagregada del trabajo	55
Figura 23: Grupos de procesos por cada fase de la EDT	56
Figura 24: Secuenciación de procesos Shop Mascotas SpA.....	70
Figura 25: Informe de procesos y riesgos.....	74
Figura 26: Matriz de documentación.....	79
Figura 27: Cronograma general de la propuesta	82
Figura 28: Propuesta de estructura documental	83

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A.....	120
ANEXO A-1: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	121
ANEXO A-2: CUESTIONARIO A REPRESENTANTE LEGAL	127
ANEXO A-3: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y RIESGOS	129
ANEXO A-4: PORTADA DE INFORME.....	130
ANEXO B.....	131
ANEXO B-1: INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	132
ANEXO B-2: INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	141
ANEXO B-3: INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	147
ANEXO B-4: INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (HSEQ).....	153
ANEXO C.....	155
ANEXO D.....	162

INTRODUCCIÓN

Los entornos políticos, económicos, culturales, tecnológicos, legales y medioambientales (ecológicos y climáticos), entre otros, en los cuales viven y conviven actualmente las organizaciones de todo tipo, exigen no sólo altos estándares de eficacia y eficiencia en las operaciones de corto y mediano plazo, sino, adicionalmente, la adopción de metodologías normalizadas que les permitan mantener y mejorar su competitividad y propuesta de valor en los mercados en los cuales actúan, ello, bajo la constante amenaza de desaparecer debido, esencialmente, a la no preferencia de parte de consumidores cada vez más informados y exigentes.

Ferguson (2021), adiciona a lo anterior los conceptos de inseguridad e inestabilidad como protagonistas presentes y activos del entorno, los que se manifiestan naturalmente día a día en el acontecer social y, de vez en cuando, de forma profunda a través de catástrofes, guerras (incluidas las comerciales), desastres naturales y otros fenómenos humanos, poniendo a prueba la continuidad y permanencia de las empresas.

De acuerdo con lo citado por Camisón et al., (2006), la incorporación de instrumentos y sistemas de gestión normativos internacionalmente aceptados por parte de las organizaciones actuales, sin importar su tipo, tamaño e industria, tiene el propósito de sustentar y fortalecer los procesos sobre una base sólida de relaciones y documentos estandarizados, lo cual ayudará a su vigencia en el mercado en que operan, minimizando las debilidades y la incertidumbre (riesgos) y maximizando las oportunidades, siempre en consideración de que las empresas se desenvuelven en contextos cada vez más volátiles, inciertos, complejos y ambiguos (VUCA).

Dicho lo anterior, la estructura documental normativa propuesta en este trabajo final de grado (TFG) de calidad para los procesos, de medioambiente para una más adecuada gestión de los aspectos e impactos ambientales, y de seguridad y salud para minimizar lesiones de todo tipo y evitar enfermedades

profesionales en trabajadores y partes interesadas, va en directa concordancia con el propósito descrito, toda vez que mediante ella será posible desarrollar un esquema coherente de gestión estratégica de documentos de corto, mediano y largo plazo para Shop Mascotas SpA.

En lo que concierne a las características inherentes de la propuesta, esta se hace cargo de forma explícita del escenario actual de la empresa, el cual se describen en el Capítulo I y, de forma implícita, de sus proyecciones y de su evolución en el mercado de los alimentos y accesorios para mascotas, comparando su presencia con otras de la industria (ISO Survey, 2023).

La propuesta contextualizada se respalda sobre una base teórica normativa completa y actualizada descrita en el Capítulo II, tanto para los temas de calidad (ISO 9001, 2015), de medioambiente (ISO 14001, 2015), como de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001, 2018), en adición a aquellas materias de índole transversal a los sistemas de gestión, entre ellas los procesos y los riesgos.

Cabe hacer presente que los estándares citados en el párrafo precedente fueron objeto de la enmienda ISO de febrero 2024 (Amd 1:2024), la cual adicionó al Capítulo 4 (contexto de la organización), en los apartados 4.1 y 4.2, la pertinencia de incorporar aquellos aspectos relacionados con el cambio climático atinentes a una organización, los cuales si bien son parte fundamental de las normas, no fueron incorporados explícitamente en los insumos y resultados de esta propuesta, al no requerirse su exposición como requisitos documentales a mantener o conservar.

En cuanto al cómo se diseña y desarrolla la propuesta, ello se encuentra descrito en el Capítulo III como una metodología de intervención tipo Top-Down, la que se sostiene en la estructura desagregada del trabajo (EDT) alineada con el objetivo general, y cuyas ramas corresponden a los objetivos específicos asociados con fases, actividades y entregables.

Especial mención, como parte del Capítulo III, merecen las técnicas e instrumentos utilizados durante el proyecto, cuya conexión cobra especial importancia en atención a las particularidades de Shop Mascotas SpA y su grado

de madurez inicial (bajo) respecto de la gestión por procesos y los sistemas normativos (Bravo, 2013).

Los resultados de la propuesta se describen en el Capítulo IV y en los Anexos C y D, los que se visualizan como producto de la aplicación de los instrumentos desarrollados especialmente para modelar el sistema de gestión documental trinorma HSEQ de la empresa, quedando este a disposición de la alta dirección de Shop Mascotas SpA con el fin de que se determinen la pertinencia, conveniencia, temporalidad y espacialidad más adecuadas para una potencial implementación futura.



CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

El presente capítulo describe los aspectos clave para el desarrollo del Proyecto Final del Grado, entre los que se detallan: la entidad, sus perspectivas histórica, estratégica, comercial, productiva y organizacional. De igual forma, se presenta la descripción del problema (u oportunidad), objetivo general, objetivos específicos, justificación y delimitación.

1. ENTIDAD

Shop Mascotas SpA es una empresa dedicada a la venta de alimentos y accesorios para mascotas que comercializa variadas marcas de productos para perros y gatos hacia un amplio segmento de consumidores, enfocándose en la continua satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes en base a una oferta variada de productos, atención personalizada, horarios de atención amplios, seguridad en la compra y requerimientos específicos.

Los datos comerciales de la empresa se presentan en la Tabla 1:

Tabla 1
Datos comerciales de la empresa

Nombre: Shop Mascotas SpA	RUT: 76.877.746-2
Actividad principal: Venta de alimentos y accesorios para mascotas	
Locales 1 y 2: Av. Valparaíso 1982, Paradero 11, Villa Alemana. Chile.	
Local 3: Del Alheli 2011, Marga-Marga, local 3 y 4, Quilpué. Chile.	
Teléfono(s): +56 9 8489 2837 / +56 9 8627 7629	
e-mail: luismichell.contreras@gmail.com	Web: www.frankarlos.cl

Fuente: Shop Mascotas SpA (2024)

1.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA

El amor incondicional por las mascotas y su cuidado permanente a través de una alimentación profesional balanceada y de alta calidad, son las bases en las cuales el fundador de la empresa ha sentado los pilares del desarrollo y evolución de Shop Mascotas SpA.

La historia de la empresa se remonta al año 2008 con el nacimiento de una pequeña tienda de alimentos a granel (pellets) para perros y gatos, al interior de las instalaciones del recién inaugurado supermercado Unimarc del paradero 11 de la ciudad de Villa Alemana, Chile, local que, en una primera instancia, fue atendido por su propio dueño, disponiendo la empresa al año 2024, de tres locales totalmente equipados y autosuficientes, los cuales atienden a una variada gama de público.

La línea de tiempo de la Figura 1 ilustra la evolución de la empresa.

Figura 1

Evolución de la empresa



Fuente: Shop Mascotas SpA (2024)

1.2. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA

La empresa no dispone, a la fecha, de definiciones estratégicas formales y documentadas en fichas, planes o procedimientos, o establecidas a través de modelos de negocio equivalentes a los citados por Osterwalder & Pigneur (2010) y David (2003), correspondiendo estas a la misión, visión, política, objetivos a distintos niveles, cartera de productos y segmentos de clientes, entre otras componentes, estando su accionar estratégico, táctico y operacional, ligado sólo a la existencia y práctica de valores guías que componen esta perspectiva, y que son parte del ejercicio del liderazgo y compromiso de su representante legal.

En la Figura 2 se presentan los valores que componen la perspectiva estratégica de Shop Mascotas SpA.

Figura 2
Valores de la empresa



Fuente: Shop Mascotas SpA (2024)

1.3. PERSPECTIVA COMERCIAL

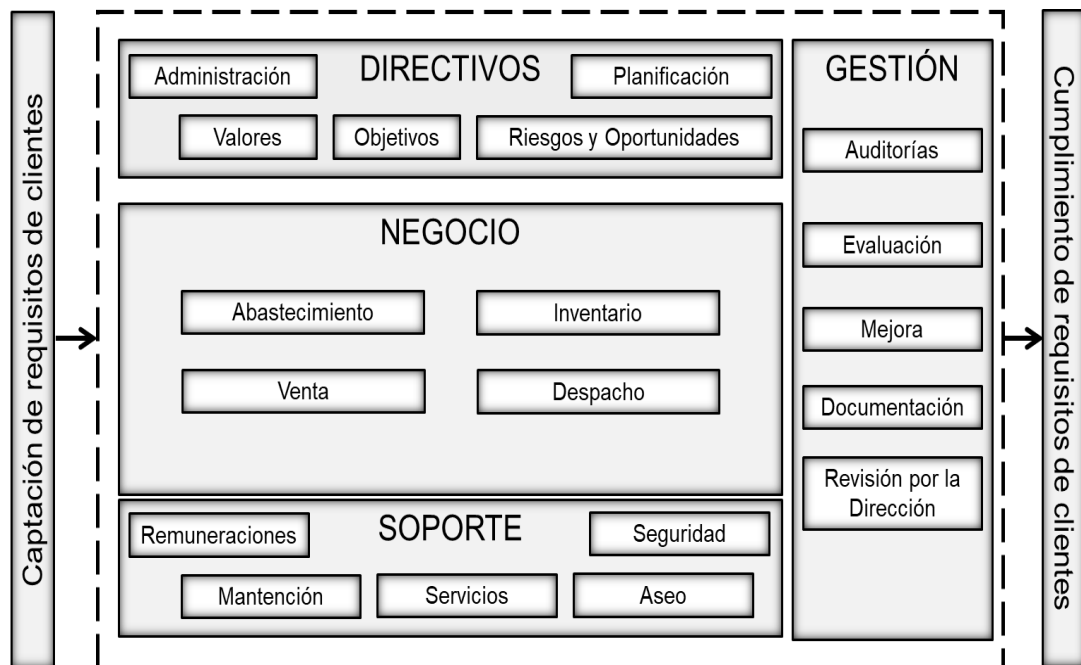
El mercado de los alimentos secos para mascotas (pellets), en el cual se inserta Shop Mascotas SpA, presenta una alta competencia, exige a la empresa a una permanente diferenciación, disponibilidad de productos (marcas y variedades) tanto de consumo masivo como exclusivo, constante especialización del personal, precios asequibles y servicios logísticos de entrada y salida altamente eficientes, lo que la ha llevado a realizar alianzas con proveedores certificados nacionales e internacionales de Argentina y Brasil. Lo anterior, con el fin de garantizar la vigencia de los valores y compromiso con sus clientes.

1.4. PERSPECTIVA PRODUCTIVA

En visitas efectuadas a los locales de la empresa se han podido evidenciar procesos directivos, de negocio y de soporte que, si bien operan implícitamente como parte de cada una de las actividades cotidianas, no se encuentran formalmente establecidos ni documentados, lo que da cuenta de un enfoque inicial de la gestión por procesos. Ello, de acuerdo con lo establecido por Bravo (2013) y Camisón et al., (2006).

En la Figura 3 se presenta un mapa de procesos general propuesto para Shop Mascotas SpA, en el que se ilustran las principales actividades efectuadas por la empresa, las cuales se correlacionan con los cargos que se describirán en la perspectiva organizacional.

Figura 3
Mapa de procesos

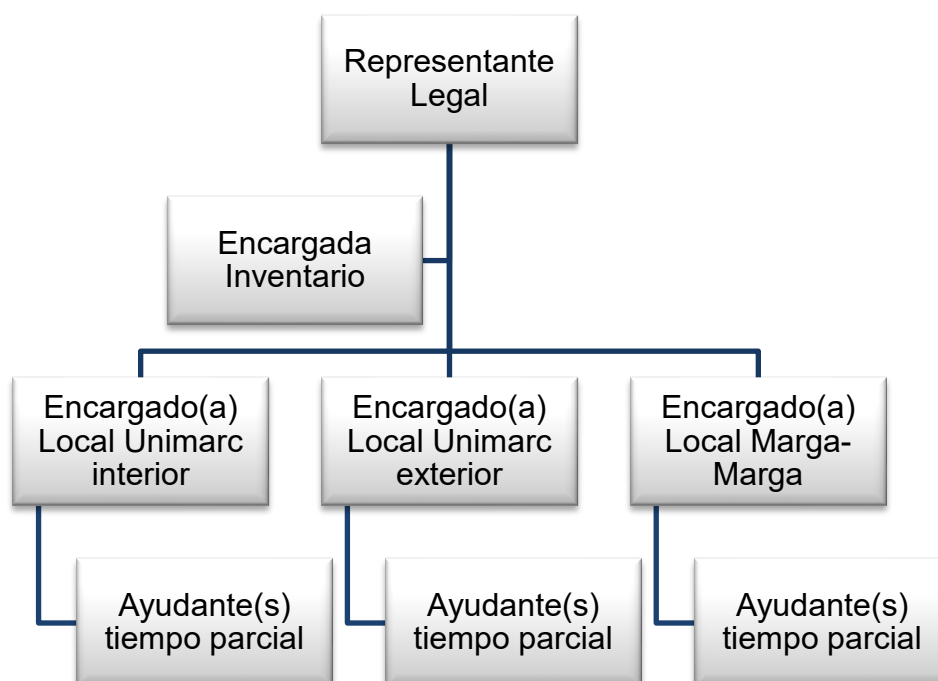


En el mapa de procesos exhibido se han dividido las tareas directivas en dos macroprocesos del mismo nivel. Primero, el que mantiene dichas actividades como tales (incluyendo la gestión de riesgos y oportunidades) y, segundo, un macroproceso de gestión con actividades atinentes a la evaluación del desempeño de la empresa, lo cual se especificará con más detalle en etapas posteriores de este trabajo final de grado.

1.5. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de Shop Mascotas SpA, como se muestra en la Figura 4, está constituida de manera jerárquica de acuerdo con la designación de los siguientes roles:

Figura 4
Organigrama general



Fuente: Shop Mascotas SpA (2024)

Las descripciones de detalle referidas a fichas de perfiles de cargo de cada uno de los roles, responsabilidades y autoridades indicadas precedentemente, son parte de la propuesta final contenida en el Capítulo IV del presente trabajo.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto mundial y de acuerdo a lo registrado en ISO Survey (2023), se evidencia en base a la estadística contenida en dicho reporte, que el sector alimentario ha implementado y certificado sistemas de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo, encontrándose no obstante este rubro, por debajo de otras industrias de mayor presencia, tales como la minería, la manufactura y los servicios.

La realidad regional es congruente con lo anterior, detectándose en el

sector de los alimentos una baja cantidad de implementaciones y certificados en cada uno de los estándares respectivos, siendo el caso chileno para el 2023, de 87 certificados en ISO 9001 (2015), 51 certificados en ISO 14001 (2015) y sólo 18 certificados para la ISO 45001 (2018).

Sustentado y derivado de lo previamente citado y en base al análisis en terreno y conversaciones sostenidas con el representante legal y el personal a cargo de los locales de Shop Mascotas SpA, se evidencia que no se declaran ni visualizan problemas relacionados con la carencia, por parte de la empresa, de un sistema de gestión normativo asociado con la documentación.

Lo señalado se fundamenta en que las propias capacidades personales de control y administración de su representante legal y del personal, quienes poseen años de experiencia en el rubro comercial, específicamente en la venta de tangibles, les han sido suficientes hasta el momento, de acuerdo con lo expresado, para enfrentar cada uno de los desafíos y etapas del desarrollo y crecimiento de la empresa.

Por lo anteriormente citado, este proyecto se enmarca en una oportunidad para la mejora continua de la gestión interna y documentación por parte de Shop Mascotas SpA, ilustrándose como una carencia que, en su desarrollo y propuesta, debiese significar un antes y un después asociado a la estandarización de su estructura documental, correspondiendo lo indicado precedentemente a los resultados del proyecto.

En la Figura 5 siguiente se muestra un diagrama Causa – Problema – Consecuencia (CPC) para el caso de la empresa, el que da cuenta de la oportunidad mencionada, de sus causas (entradas) y consecuencias (salidas).

Figura 5
Diagrama CPC

Causa	Problema	Consecuencia
Inexistencia de estructura normativa para la documentación	Oportunidad de optimizar la gestión interna, mejora continua y eficiencia operativa	Documentación normativamente estandarizada
No existe estandarización de roles, responsabilidades y autoridades relacionadas con la documentación		Roles, autoridades y responsabilidades definidas con respecto a la documentación
Personal carece de competencias técnicas relacionadas con la documentación		Personal competente en la creación y control de documentación estandarizada

3. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una propuesta de estructura documental del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ) de Shop Mascotas SpA.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Alineados con el objetivo general, se establecen tres objetivos específicos que definirán las actividades a seguir para lograrlo, estos son:

- Identificar los procesos y riesgos de Shop Mascotas SpA.
- Establecer la información documentada a mantener y conservar respecto de las normas ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018).
- Formular el plan de implementación de la información documentada del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo.

5. JUSTIFICACIÓN

Desde las perspectivas teórica y académica, el presente trabajo final de grado se enmarca en la generación estandarizada y exhaustiva de una propuesta estructurada de la información documentada a mantener y conservar como parte de un sistema integrado de gestión HSEQ para la empresa Shop Mascotas SpA, coherente con la oportunidad citada y descrita en la descripción del problema.

Desde lo práctico, esta propuesta contribuye a que la empresa disponga de una base sólida para gestionar su documentación actual y futura, la cual estará sustentada en estándares internacionales ampliamente reconocidos, siendo ellos las normas ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018). Por lo anterior, la empresa podrá decidir si incursionar o no, a futuro, en la implementación y certificación de una, dos o las tres normas referidas, lo cual será materia de sus valores, definiciones y planes estratégicos.

En cuanto a lo metodológico, el presente trabajo final de grado se valida en cuanto al uso de la bibliografía respectiva, normas técnicas citadas, sitios web especializados y referencias a otros trabajos similares efectuados previamente.

Adicionalmente, se espera que este trabajo final de grado sea un aporte para los estudiantes de pre y posgrado que incursionen en desarrollos similares en empresas de este o equivalente rubro, convirtiéndose en una referencia en dicho ámbito.

6. DELIMITACIÓN

El presente proyecto se desarrolla con el consentimiento y autorización de la empresa Shop Mascotas SpA, ubicada en la quinta región interior de Valparaíso, Chile, la cual dispone al año 2024 de tres locales de atención al público, dos en Villa Alemana y uno en Quilpué.

Entre los recursos normativos utilizados para efectuar el trabajo están los estándares ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015), ISO 45001 (2018), ISO 19011

(2018) e ISO 9000 (2015), bibliografía académica sobre la calidad, la gestión por procesos y la gestión organizacional, trabajos finales de grado previos disponibles en el repositorio bibliográfico de la Universidad Viña del Mar, sitios web e información de primera fuente proporcionada por quienes se desempeñan en Shop Mascotas SpA.

El contenido de la propuesta final se hace cargo exclusivamente de aquellas evidencias documentales compartidas por los tres estándares de gestión previamente señalados, ello, con el fin de aportar con una visión estratégica común sobre la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud en el trabajo, atinente a la venta de alimentos y accesorios para mascotas.

Respecto de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) relacionados (PACTOMUNDIAL, 2025), la presente propuesta tributa al ODS 8 concerniente a generar condiciones para el trabajo decente y crecimiento económico, siendo el desarrollo de esta congruente con su contenido y orientación.

Finalmente, el tiempo de ejecución de este proyecto se enmarca entre los meses de diciembre 2024 y marzo 2025.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo especifica tanto el contexto teórico como la fundamentación del trabajo final de grado (TFG), estableciendo un marco de referencia para el desarrollo de una propuesta de estructura documental del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ) de la empresa Shop Mascotas SpA, lo que se sustenta en publicaciones, estudios, investigaciones, normas, sitios web y otras fuentes de consulta.

Dicho lo anterior, es necesario definir primeramente de forma estandarizada la noción de empresa, la cual se encuentra determinada en la norma de fundamentos y vocabulario de calidad ISO 9000 (2015, p. 13), bajo el concepto equivalente de organización, citándose esta como “persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos”, siendo este concepto íntegramente aplicable al caso de Shop Mascotas SpA.

De igual forma, la anterior definición se encuentra en línea con lo citado en la norma de requisitos medioambientales ISO 14001 (2015, p. 2) y en la norma de requisitos de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001 (2018, p.2), lo que da cuenta de un marco contextual coherente para la citada organización.

1. ANTECEDENTES

Durante el desarrollo de este proyecto relacionado con una propuesta de estructura documental para la empresa Shop Mascotas SpA, se han recopilado una serie de referencias asociadas con revistas y trabajos de grado especializados en el ámbito de la gestión estratégica, de la calidad, de medioambiente, de seguridad y salud laboral y de gestión integrada.

Entre los anteriores antecedentes cabe inicialmente destacar a Barbosa et al., (2018), quienes sostienen que la integración de los sistemas de gestión antes

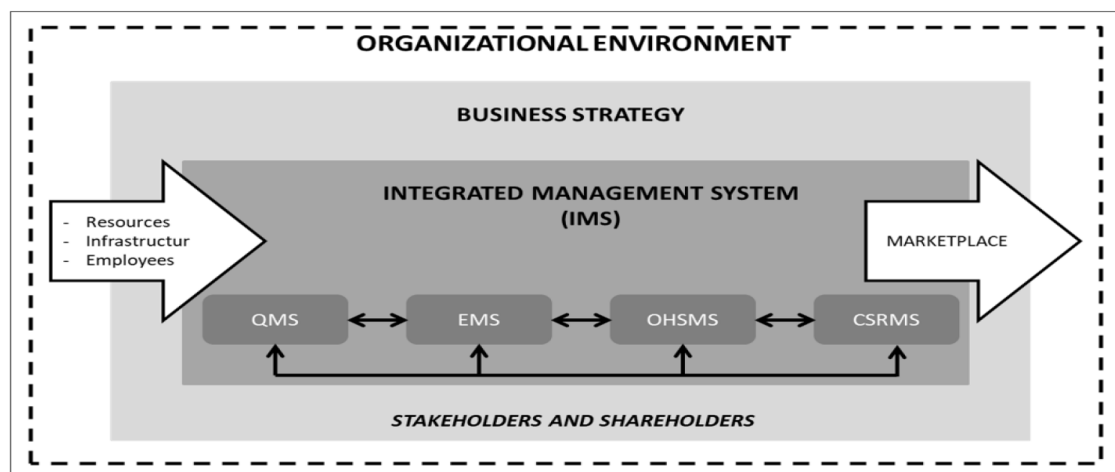
citados es un proceso que debe complementarse y unificarse con la estrategia de la organización. Ello, como una forma de evitar todo tipo de fisuras que afecten el alineamiento de dichos estándares de gestión con los otros componentes de la empresa, entendiéndose estos como los sistemas propios de las operaciones cotidianas, entre ellos: financiero, comercial y de personas.

En concordancia con lo anterior, los mismos autores sostienen que la unificación de un sistema integrado HSEQ con la estrategia organizacional, resultará en beneficios asociados con la reducción de costos y simplificación de tareas, mejor control de los procesos, disminución de la burocracia y conflictos entre sistemas, reducción y orden en la documentación, gestión estandarizada de los riesgos y oportunidades, mejoras en el cumplimiento legal y reglamentario, y procedimientos de trabajo más ajustados con las actividades estratégicas, tácticas y operativas.

En la Figura 6 se muestra el modelo general propuesto por Barbosa et al., (2018) para el alineamiento de un sistema de gestión integrado HSEQ con la estrategia de una organización.

Figura 6

Modelo general de alineamiento de un HSEQ con la estrategia

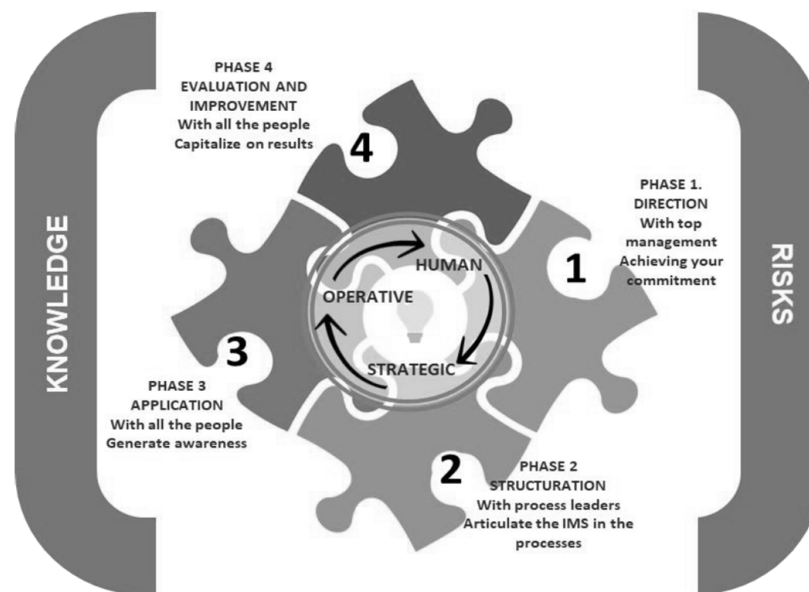


Fuente: Barbosa et al., (2018)

En correspondencia con lo expuesto en los párrafos precedentes, en Bautista-Rodríguez et al., (2024), se propone una metodología estructurada para la implementación de un sistema de gestión integrado HSEQ en pequeñas y medianas empresas alineado con su estrategia corporativa, la cual es coherente con el objetivo general y los objetivos específicos de este trabajo final de grado.

Lo propuesto por Bautista-Rodríguez et al., (2024), se enmarca en el uso exhaustivo de la metodología PDCA (Plan – Do – Check – Act), también conocida como ciclo de la calidad o ciclo de Deming, descrita en las normas ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018), la cual se complementa con una secuencia de implementación de cuatro fases ilustrada en la Figura 7.

Figura 7
Secuencia de cuatro fases



Fuente: Bautista-Rodríguez et al., (2024)

Los elementos clave (fundacionales) en que se basa la citada propuesta son aquellos relacionados con los factores estratégicos, operacionales y humanos (en el centro de la Figura 7) que se encuentran presentes en las pequeñas y medianas empresas, siendo estos los que sustentan sus procesos y

actividades de corto, mediano y largo plazo que, a la vez, condicionan su accionar y desempeño interno y externo.

De acuerdo con los autores, la integración de los sistemas en una pequeña y mediana empresa traerá beneficios tales como una mejor gestión de los riesgos a los cuales se ve enfrentada la organización y un más adecuado balance en las decisiones que afecten a sus partes interesadas, entre ellas sus proveedores, clientes, reguladores y otros.

Bautista-Rodríguez et al., (2024) señalan, además, que las pequeñas y medianas empresas deben buscar siempre la mejor forma de mejorar el uso de sus recursos y actividades, entendiéndose que son estas quienes, en muchos países, concentran la mayor parte de la fuerza laboral activa, contribuyendo al crecimiento y desarrollo de la economía y la sociedad, por lo que la optimización de sus procesos, más que una opción, resulta en una necesidad imperiosa para su supervivencia en el mercado y la industria a los cuales pertenecen.

No obstante, los beneficios que conlleva la integración de los sistemas de gestión en una empresa, los autores reconocen ciertas barreras internas y externas que complejizan dicha tarea, estando ellas referidas, en general, a lo siguiente:

- Aspectos internos: Recursos, habilidades, formación, alta rotación de personal, enfoque de corto plazo en la gestión.
- Aspectos externos: Carencia de consultores externos especializados, poca información de la industria sobre los beneficios de los sistemas de gestión integrados.

Ya habiendo citado el contexto general en los párrafos precedentes en lo referente a la metodología de integración de sistemas de gestión HSEQ para pequeñas y medianas empresas propuesta por Bautista-Rodríguez et al., (2024), vale decir que ella se sostiene no sólo en un estándar aprobado como lo es el ciclo PDCA, sino que, adicionalmente, utiliza una base documental académica y técnica amplia empleando herramientas de gestión estándares tales como el levantamiento y mapeo de procesos, la identificación de riesgos y otras que

permiten validarla como pertinente para el desarrollo del presente proyecto.

En cuanto a antecedentes asociados a trabajos de post grado previos, en línea con el desarrollo de una propuesta de estructura documental del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ) de la empresa Shop Mascotas SpA, se han seleccionado dos de ellos, los cuales se encuentran en sintonía con el presente trabajo final.

El primero corresponde a Daza (2023), quien propone una “Estructura del sistema de gestión documental para el Sistema Integrado de Gestión, según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la Clínica Buenos Aires S.A.S.” y el segundo a Gutiérrez (2023), quien expone una “Estructura documental del sistema integrado de gestión, bajo las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018, para la empresa Eco Residuos Nacionales SAS ESP”, ambos presentados para optar al grado académico de Magíster en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad de la Universidad Viña del Mar.

Ambos trabajos de post grado describen de manera pormenorizada una secuencia de pasos necesaria para elaborar las respectivas propuestas de estructuras documentales, lo cual se inicia de manera análoga con un análisis estratégico, táctico y operativo de las respectivas organizaciones, determinación y mapeo de procesos, identificación de documentos (de carácter general y registros), reconocimiento de sus aspectos culturales propios y otros factores comunes, los que permiten establecer un encadenamiento de tareas tendientes a elaborar los modelos descritos, estimándose que tanto Daza (2023) como Gutiérrez (2023) serán un aporte significativo.

2. BASES TEÓRICAS

El desarrollo del presente trabajo final de grado debe fundamentarse sobre bases normativas concretas, pertinentes y coherentes con el objetivo general, objetivos específicos y entregable final asociados al desarrollo de la propuesta de estructura documental del sistema integrado de gestión HSEQ para Shop

Mascotas SpA.

Para ello, se requiere de la definición, conceptualización y contextualización de los pilares comunes aplicables a los sistemas de gestión que conforman un sistema integrado HSEQ, para luego adentrarse en los elementos particulares de los sistemas de gestión de la calidad, sistemas de gestión medioambientales y sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Relevancia principal cobran los conceptos de proceso, gestión por procesos, riesgos y oportunidades, sistema de gestión, estructura de alto nivel y otros asociados, complementariamente a los requisitos comunes de las normas ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018), considerando además las normas ISO 31000 (2018) sobre directrices para la gestión de riesgos y la norma ISO 10013 (2021) sobre orientaciones para la información documentada.

2.1. PROCESO

El concepto de proceso se representa como la piedra fundacional de los sistemas de gestión normativos, ya que cada actividad, tarea y función efectuada por una organización, en sus respectivas especialidades y temporalidades, debe asimilarse a la utilización adecuada del término anterior de acuerdo con el rubro, mercado e industria en que opera.

Por ello, resulta necesario recurrir a variadas fuentes de información en el contexto de este trabajo final de grado, las cuales permitan concordar una visión de proceso transversal y lo más apropiada posible.

En la Tabla 2 siguiente se presenta un resumen de fuentes bibliográficas pertinentes en relación con la definición del concepto de proceso.

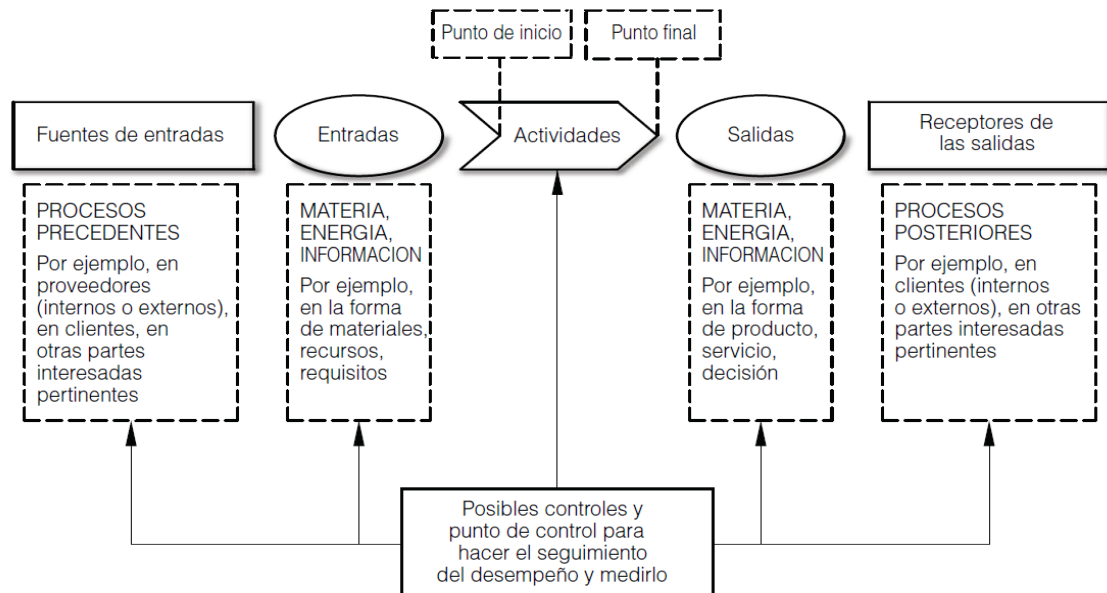
Tabla 2*Definiciones del concepto de proceso*

Fuente(s)	Definición
Bravo (2013)	“Un proceso es una competencia de la organización que le agrega valor al cliente, a través del trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de actividades, interacciones, estructura y recursos que trasciende a las áreas”
Camisón et al., (2006)	“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”
ISO 9000 (2015) ISO 19011 (2018)	“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”
ISO 14001 (2015) ISO 45001 (2018)	“Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas”

De las definiciones citadas es posible obtener elementos comunes tales como: actividad (conjunto, secuencia, interacción, controles, seguimiento), entradas (proveedores, insumos, materias primas, especificaciones, diseños) y salidas (clientes, resultados, productos, servicios), los cuales se encuentran presentes en todas las referencias anteriores, siendo, en consecuencia, necesario describir cuáles son y cómo se configuran desde la perspectiva de la estructura consolidada de los procesos.

En la Figura 8 se ilustra una representación esquemática de los elementos que componen un proceso.

Figura 8
Representación esquemática de un proceso



Fuente: ISO 9001 (2015)

2.2. GESTIÓN POR PROCESOS

Todas las organizaciones efectúan sus operaciones como procesos, ya sea explícitamente (mediante metodologías estandarizadas y documentadas) o implícitamente (basados en valores o buenas prácticas), los cuales tienden a correlacionarse e incrustarse en sus estructuras funcionales ya sea a nivel inicial, básico, avanzado, experto o premio (Camisón et al., 2006, p. 683).

Dado lo anterior, la adopción de ciertas técnicas comunes y validadas permitirá que las empresas logren mayores beneficios en el corto, mediano y largo plazo relacionados con su gestión, lo cual, además, ayudará a reducir los riesgos y maximizar las oportunidades.

Bravo (2013), describe la gestión por procesos como “una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización

aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores”.

Desde el mundo normativo, el ciclo PDCA (de la calidad o de Deming) citado en los antecedentes, permite que una organización ordene y genere una secuencia para la gestión de sus procesos estratégicos, tácticos y operativos bajo una metodología estándar que, adicionalmente, se encuentra en línea con la estructura interna de las normas de requisitos que son parte de este proyecto, lo cual se explicará en detalle en párrafos posteriores de este capítulo (estructura de alto nivel).

El contenido del ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act), por sus siglas en inglés o PHVA (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), por su equivalente en Español, el cual es común para los sistemas de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo, se describe en la Tabla 3.

Tabla 3
Ciclo PHVA

Planificar (P)	Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
Hacer (H)	Implementar lo planificado.
Verificar (V)	Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
Actuar (A)	Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Fuente: ISO 9001 (2015)

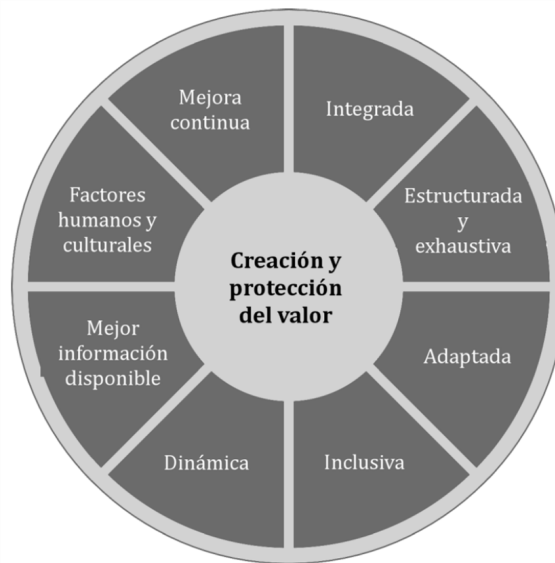
2.3. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Desde sus respectivos objetivos y campos de aplicación, las normas de requisitos ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018), promueven un pensamiento (enfoque) basado en los riesgos y las oportunidades que pudiesen surgir durante el ciclo de vida de los procesos, sistemas y de la propia organización, lo cual es aplicable, adicionalmente, a la implementación de dichos estándares en forma integrada (sistema integrado de gestión).

Como complemento a lo expuesto, la norma ISO 31000 (2018) sobre directrices para la gestión de riesgos y oportunidades se sitúa como un elemento de apoyo vital para sustentar dicho pensamiento, proveyendo un esquema de definiciones, principios, marco de referencia y proceso para la gestión de los riesgos, siendo su foco principal la creación y protección del valor de la organización, entendiéndose este como el conjunto de aquellas características que hacen única a la empresa (diferenciación) y que le permiten generar continuidad en sus operaciones.

Los principios para la gestión de los riesgos que se incluyen en la norma ISO 31000 (2018) y los cuales debiesen ser parte del ciclo de vida de la gestión de los procesos organizacionales, se muestran en la Figura 9.

Figura 9
Principios de la gestión de riesgos



Fuente: ISO 31000 (2018)

2.4. SISTEMA DE GESTIÓN

El concepto de sistema de gestión es una de las definiciones y elementos comunes de las normas ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018), citándose en la norma ISO 9000 (2015) como el “conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”.

Todo sistema de gestión, en consecuencia, no sólo deberá responder a las particularidades de la organización y sus procesos, sino además, a los componentes de cada uno de los sistemas normativos que esta incorpore, entre ellos de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo.

En la Figura 10 se muestran algunos de los elementos que componen un sistema de gestión tipo.

Figura 10
Composición tipo de un sistema de gestión



Fuente: ISO 9000 (2015)

Como puede evidenciarse, los elementos citados están presentes como parte de los capítulos y apartados de las normas que componen un sistema integrado de gestión HSEQ, los cuales se soportan bajo una estructura común de requisitos, lo cual se describe a continuación.

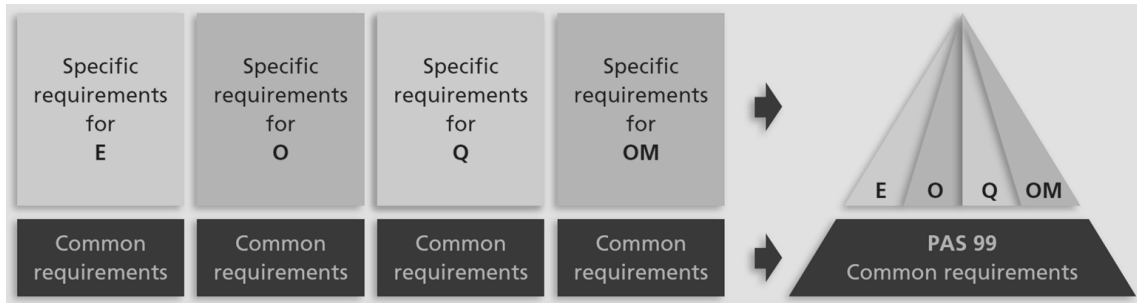
2.5. ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL

La norma PAS 99 (2012) establece una estructura asociada a una base común de mandatos, documentos y otras componentes para las normas de requisitos que sustentan los sistemas de gestión organizacionales, lo cual tiene por objetivo facilitar los procesos de integración entre diferentes estándares.

La estructura de alto nivel de las normas de requisitos (con propósitos de certificación) descrita en PAS 99 (2012), nace como un esfuerzo de la International Standards Organization (ISO) tendiente a estandarizar la forma en la cual se ordenan internamente dichas normas a través de la homologación de

requisitos comunes. Lo anterior, tal y como se describe en la Figura 11.

Figura 11
Concepto PAS 99 (2012)



Fuente: PAS 99 (2012)

En donde:

- **E:** Aplica a los requisitos específicos de los sistemas de gestión medioambientales.
- **O:** Aplica a los requisitos específicos de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- **Q:** Aplica a los requisitos específicos de los sistemas de gestión de la calidad.
- **OM:** Aplica a los requisitos específicos de otros sistemas de gestión.

En esencia, la estructura de alto nivel (HLS por sus siglas en Inglés) propuesta por PAS 99 (2012) se traduce en una configuración para las normas HSEQ de requisitos (y otras), compuesta de 10 capítulos, los cuales se describen en la Figura 12.

Figura 12
Estructura de alto nivel



Fuentes: ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)

La estructura descrita establece que los capítulos 1, 2 y 3 de las normas de requisitos que componen un HSEQ, siendo este el caso de ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018) son de carácter informativo, asociados esencialmente a:

- Capítulo 1: Alcance de aplicación y uso de la norma.
- Capítulo 2: Otras normas relacionadas (pueden ser otras normas de requisitos, de directrices o de orientaciones).
- Capítulo 3: Vocabulario de la norma en específico. Nota: Para la norma ISO 9001 (2015) los términos y definiciones se encuentran descritos en la norma ISO 9000 (2015).

Los capítulos 4 al 10 contendrán los requisitos comunes referidos a los mandatos (debe) o documentales (de carácter general o registros), siendo este último el foco de aplicación de este trabajo de grado.

Finalmente, la estructura de alto nivel (HLS) incorporada en las normas de requisitos facilita, entre otros aspectos, la integración, optimización y gestión de

procesos (por ejemplo: para auditorías y análisis estadísticos), provee un esquema común para la información documentada, disminuye la burocracia entre sistemas internos y externos, simplifica la adopción de nuevos sistemas y permite una mejor gestión de los riesgos a los cuales se ve enfrentada una organización (PAS 99, 2012, p. iii).

2.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

En la norma ISO 9000 (2015) se especifica que un sistema de gestión de la calidad (SGC) corresponde a aquella “parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad”, siendo dicha definición coincidente con las desarrolladas por Bravo (2013) y Camisón et al., (2006).

Un sistema de gestión de la calidad se sostiene en los procesos de una organización, en el ciclo PHVA y en los siete principios de la gestión de la calidad, los cuales se presentarán en párrafos posteriores, orientándose tanto en la mejora continua de la eficacia en las operaciones, la cual se define en ISO 9000 (2015) como el “grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados”, como en la satisfacción del cliente.

Un sistema de gestión de la calidad promueve un pensamiento (enfoque) basado en la gestión de los riesgos y oportunidades de una organización, provee requisitos para los procesos, y referencias hacia la información documentada que debe mantenerse y conservarse, lo cual es necesario para garantizar la conformidad con los productos y servicios.

Un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 (2015) cumple con la estructura de alto nivel (PAS 99, 2012) y es certificable mediante una auditoría de tercera parte (ISO 19011, 2018).

Un sistema de gestión de la calidad puede ser aplicado en cualquier tipo de industria con el fin de garantizar que una organización proporcione regularmente productos y servicios a sus clientes de acuerdo con los requisitos y condiciones que ella misma establezca, variando las características del sistema

implementado en función de la propia organización, su contexto, partes interesadas y estructura documental, entre otros factores.

2.6.1. OBJETIVOS

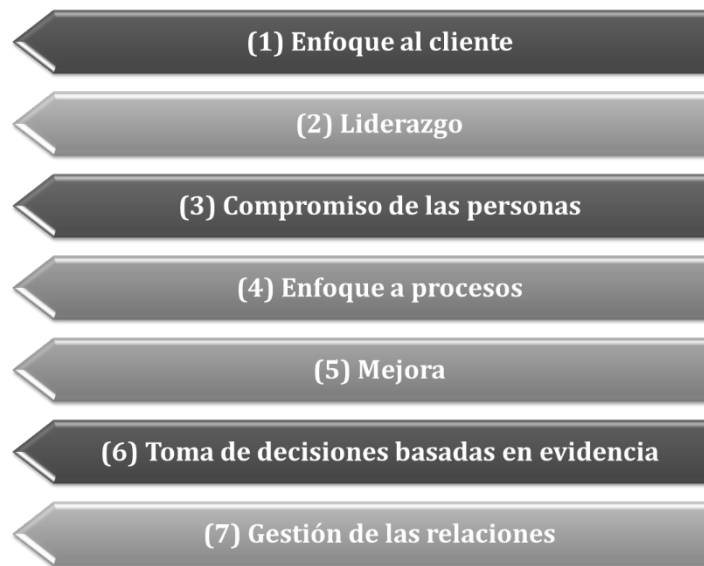
En ISO 9001 (2015, cap. 1), se establece que la implementación de un sistema de gestión de la calidad tiene como fin ayudar a una organización a proveer regularmente productos y servicios de acuerdo con los requisitos de sus clientes, los legales y los reglamentarios, como de otros que la misma organización se imponga o sean pertinentes.

De igual forma, a través de un sistema de gestión de la calidad una organización aspirará a mejorar continuamente (de forma recurrente y mediante una metodología estructurada) la eficacia de sus procesos y actividades.

2.6.2. PRINCIPIOS

Un sistema de gestión de la calidad se encuentra fundado en los denominados siete (7) principios de la gestión de la calidad que se describen en la Figura 13, estando estos inmersos explícitamente en la estructura de alto nivel de la norma ISO 9001 (2015) y encontrándose asociados directamente con capítulos, apartados y requisitos específicos de la norma.

Figura 13
Siete principios de la gestión de la calidad



Fuente: ISO 9000 (2015)

2.6.3. BENEFICIOS

La implementación de un sistema de gestión de la calidad permitirá que una organización proporcione regularmente productos y servicios de acuerdo con los requisitos del sistema (en directa asociación con sus definiciones estratégicas), provea y facilite oportunidades para una mayor satisfacción del cliente y de las partes interesadas pertinentes, permita una más apropiada gestión de los riesgos y oportunidades que surjan como parte de la interacción de los procesos y aumente su capacidad de demostrar cumplimiento con los requisitos aplicables (ISO 9001, 2015, p. viii).

Los beneficios de la implementación y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad se encuentran directamente relacionados con la adecuada correlación de los siete (7) principios de la gestión de la calidad antes citados con la estrategia de la organización. Lo anterior, en directa analogía con lo descrito por Barbosa et al., (2018) en los antecedentes, esperándose beneficios

adicionales tales como mejoras en la comunicación interna y un mayor entendimiento y control de los procesos de negocio y de soporte operacional.

2.6.4. ALCANCE

El alcance de un sistema de gestión de la calidad corresponde a la extensión de los procesos y actividades que conforman su aplicabilidad en la organización (ISO 9001, 2015, ap. 4.3), debiendo estar disponible y mantenerse como información documentada a disposición de las partes interesadas y especificar claramente los procesos, productos y servicios cubiertos.

Una organización con varias líneas de negocio (macroprocesos de negocio) podrá seleccionar aquellas que estime como las más adecuadas o estratégicamente relevantes en las cuales implementar un sistema de gestión de la calidad, pudiendo declarar conformidad con la norma ISO 9001 (2015) sólo para los procesos y actividades que apliquen a dichas líneas de negocio.

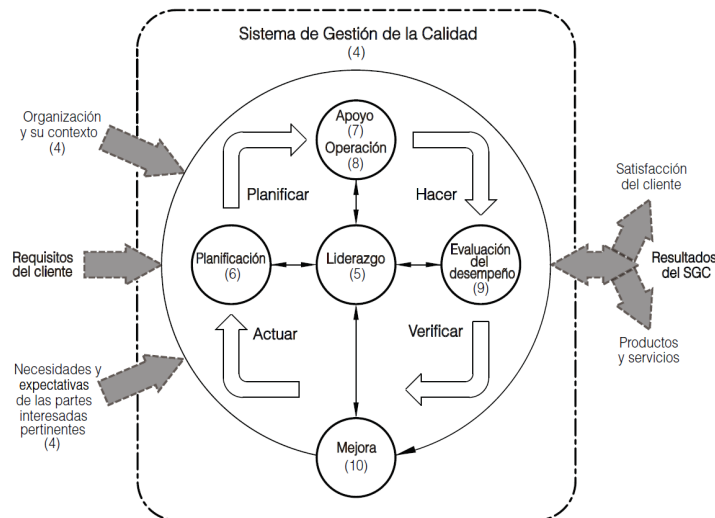
2.6.5. ENFOQUE A PROCESOS

El enfoque a procesos descrito en Bravo (2013, p. 38) e ISO 9001 (2015, ap. 0.3), alineado con el ciclo PHVA, permite que una organización visualice sus actividades como un conjunto de elementos encadenados y coherentes con sus políticas, objetivos y con la satisfacción del cliente, mejorando los mecanismos de planificación y gestión de los recursos.

El enfoque a procesos de un sistema de gestión de la calidad se describe en la Figura 14.

Figura 14

Enfoque a procesos de un sistema de gestión de la calidad



Fuente: ISO 9001 (2015)

2.6.6. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

Este concepto ha estado presente en ediciones anteriores de las normas de requisitos que componen los sistemas de gestión de la calidad en forma de acciones preventivas sobre la planificación, la operación, la revisión y la mejora continua de los procesos (ISO 9001, 2015, p. 25), situándose como un elemento central en la reducción de los factores de incertidumbre sobre el cumplimiento de los objetivos (ISO 31000, 2018).

2.7. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

En la norma ISO 14001 (2015) se especifica que un sistema de gestión ambiental (SGA) es aquella “parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades”.

Un sistema de gestión ambiental es un sistema de gestión que se centra

en los aspectos e impactos medioambientales producidos como consecuencia de las operaciones de una organización, utilizando para ello los procesos de la organización, el ciclo de la calidad (PHVA) y, de forma indirecta, los siete principios de gestión en los cuales se basa un sistema de gestión de la calidad descrito precedentemente.

Un sistema de gestión ambiental se orienta en la mejora continua del desempeño medioambiental de la organización y, al igual que un sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (el que se describirá posteriormente), proporciona un enfoque basado en la gestión de los riesgos y las oportunidades de una organización relacionados con el medioambiente.

Un sistema de gestión ambiental cumple con la estructura ISO de alto nivel (PAS 99, 2012) siendo certificable mediante una auditoría de tercera parte (ISO 19011, 2018), pudiendo aplicarse en cualquier tipo de organización e industria.

Las características del sistema implementado variarán en función de la propia organización, su contexto, partes interesadas y estructura documental, entre otros.

2.7.1. OBJETIVOS

En ISO 14001 (2015, ap. 0.2) se describen los objetivos de un sistema de gestión ambiental, estando algunos de ellos relacionados con:

- Protección del medio ambiente.
- Mitigación de efectos adversos de las condiciones ambientales sobre la organización.
- Apoyo en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Mejora del desempeño ambiental.
- Control e influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida.

- Beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado.
 - Comunicación de la información ambiental a las partes interesadas.
- Siendo claves, adicionalmente, los factores de éxito señalados en 0.3 de la misma norma ISO 14001 (2015).

2.7.2. PRINCIPIOS

Los principios de un sistema de gestión ambiental se sustentan en la declaración, comunicación y contenidos descritos en el requisito 5.2 de la política medioambiental (ISO 14001, 2015).

Los principios esenciales de todo sistema de gestión ambiental serán aquellos relacionados con la protección del medioambiente (ecosistema o hábitat), el cumplimiento de la legalidad vigente en materias medioambientales y la mejora continua del desempeño de la organización relacionada con la gestión de sus aspectos e impactos afines a sus operaciones.

2.7.3. BENEFICIOS

La implementación de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001 (2015) garantizará que la organización logre un adecuado control de sus aspectos e impactos medioambientales, equilibrando sus necesidades socioeconómicas en cumplimiento de la legalidad vigente, ayudando a la organización a identificar y gestionar apropiadamente los riesgos medioambientales asociados a los procesos de negocio y otros procesos de sostenimiento.

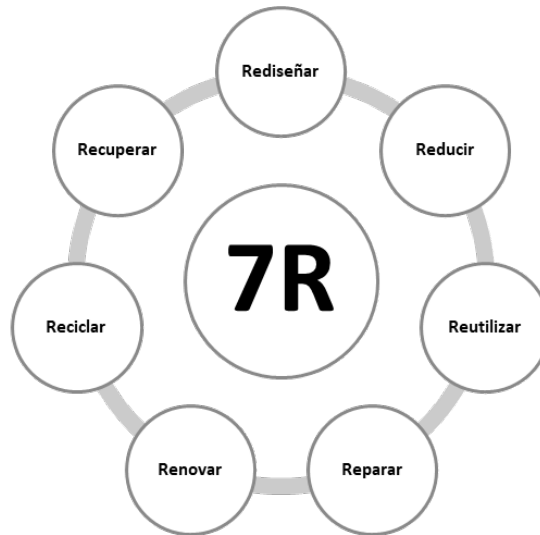
Un sistema de gestión ambiental incrustado en la estrategia de la organización se fundirá en los procesos y actividades de esta, influenciando el diseño, la producción, la distribución y la disposición final de los productos una

vez que ellos cumplan su ciclo de vida.

La Figura 15 ejemplifica las etapas generales asociadas al ciclo de vida de los productos y servicios.

Figura 15

Ciclo de vida de los productos y servicios



2.7.4. ALCANCE

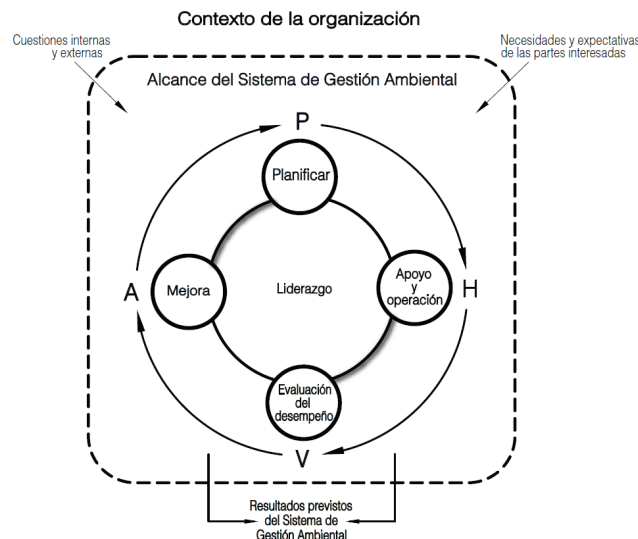
El alcance de un sistema de gestión ambiental corresponde a la extensión de las actividades que conforman su aplicabilidad en la organización (ISO 14001, 2015, ap. 4.3), debiendo estar disponible y mantenerse como información documentada a disposición de las partes interesadas, pudiendo abarcar a la totalidad de la organización (todos sus sitios) o a partes específicas de ella.

2.7.5. ENFOQUE A PROCESOS

Si bien la norma ISO 14001 (2015) no declara formalmente un enfoque a procesos, su estructura de alto nivel subyace en el ciclo PHVA, lo cual se muestra en la Figura 16.

Figura 16

Estructura de un sistema de gestión ambiental y ciclo PHVA



Fuente: ISO 14001 (2015)

2.7.6. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

Los sistemas de gestión ambiental incorporan el pensamiento (enfoque) basado en los riesgos y oportunidades (ISO 14001, 2015, p. x), lo cual permite alinear e integrar sus requisitos con otros sistemas de gestión.

Los riesgos y oportunidades en un sistema de gestión ambiental estarán asociados a los factores de incertidumbre relacionados con el cumplimiento de los objetivos del sistema y a la capacidad de la organización de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos.

2.8. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST)

En el capítulo 3 de la ISO 45001 (2018) se especifica que un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SGSST) o sistema de gestión de

la SST, es un “sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de la SST”, entendiéndose por política de la SST, de acuerdo a lo citado en la misma norma, como “política para prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores, y para proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables”.

Mediante un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, una organización dispondrá de mecanismos estandarizados para prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, mejorando su desempeño en lo que a SST corresponda y proporcionando un marco de referencia para la gestión de los riesgos y las oportunidades relacionadas con la SST.

Un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001 (2018) cumple con la estructura de alto nivel (PAS 99, 2012), se encuentra alineado con el ciclo P-H-V-A (gestión por procesos) y se relaciona con los siete principios de la gestión de la calidad, siendo certificable mediante una auditoría de tercera parte (ISO 19011, 2018).

La norma ISO 45001 (2018) puede ser aplicada a cualquier tipo de organización e industria, y su implementación garantizará un marco de referencia sólido para establecer lugares de trabajo seguros y saludables para los trabajadores (y partes interesadas), eliminando peligros y minimizando riesgos inherentes a sus actividades, previniendo accidentes y enfermedades laborales.

Las características del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo implementado variarán en función de la propia organización, su contexto, partes interesadas y estructura documental, entre otros factores.

2.8.1. OBJETIVOS

En ISO 45001 (2018, ap. 0.2) se establece que el objetivo (propósito) de un SST es proveer lugares de trabajo seguros (libres de accidentes e incidentes) y saludables (sin enfermedades profesionales), siendo por ello fundamental y crítico el eliminar los peligros y minimizar los riesgos asociados con la seguridad

y salud en el trabajo.

La prevención de lesiones y deterioro de la salud de los trabajadores y otras partes interesadas debe incorporar aquellos aspectos relacionados con lo físico, mental y cognitivo, de forma de proporcionar un entorno laboral seguro y saludable desde lo integral.

2.8.2. PRINCIPIOS

Los principios de todo sistema de gestión de la SST organizacional basado en la norma ISO 45001 (2018) deben incorporarse en la política de la SST emanada desde la alta dirección, la cual, en su declaración, debe disponer de la consulta y contar con la participación de los trabajadores o sus representantes (requisito 5.4 de la norma).

En el anexo A.5.2 de la norma se entregan las directrices generales del cómo los principios del sistema de gestión de la SST deben incorporarse en la organización y sus procesos.

2.8.3. BENEFICIOS

Un sistema de gestión de la SST mejorará el desempeño de la organización relacionado con la seguridad y salud de los trabajadores y partes interesadas, permitirá un más adecuado cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos, una gestión de los riesgos y oportunidades más proactiva (ISO 31000, 2018) y ayudará a generar una cultura interna basada en la prevención.

2.8.4. ALCANCE

Al igual que para un sistema de gestión ambiental, el alcance de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo corresponderá a la extensión de las actividades que conformen su aplicabilidad en la organización (ISO 45001,

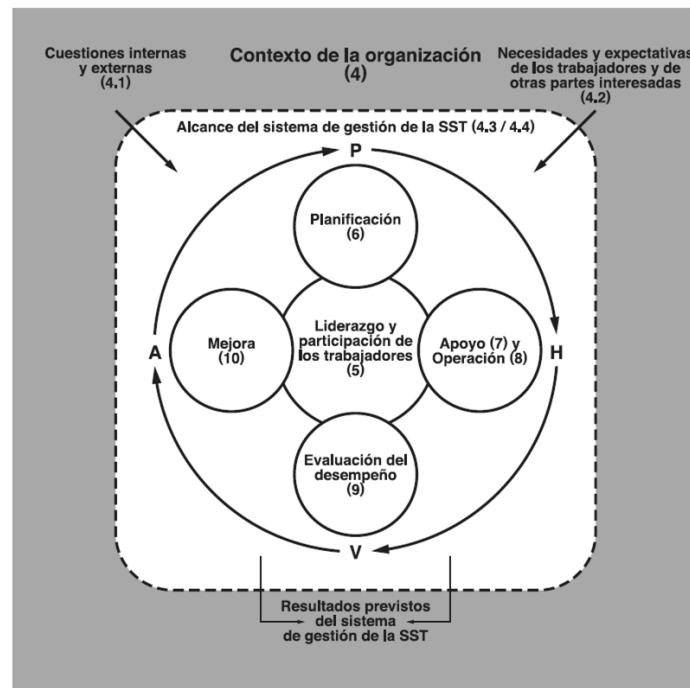
2018, ap. 4.3), debiendo estar disponible y mantenerse como información documentada a disposición de las partes interesadas, pudiendo abarcar a la totalidad de la organización (todos sus sitios) o a partes específicas.

2.8.5. ENFOQUE A PROCESOS

Si bien la norma ISO 45001 (2018) no declara explícitamente un enfoque a procesos, su estructura interna alineada con PAS 99 (2012) permite asociar sus requisitos con el ciclo PHVA, lo cual se describe en la Figura 17.

Figura 17

Estructura de un sistema de gestión de la SST y el ciclo PHVA



Fuente: ISO 45001 (2018)

2.8.6. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

De forma equivalente a los sistemas de gestión de la calidad y los sistemas de gestión ambiental, los sistemas de gestión de la SST incorporan el pensamiento (enfoque) basado en los riesgos y oportunidades de los contextos interno y externo de una organización (ISO 45001, 2018), lo cual permite alinear e integrar sus requisitos con otros sistemas de gestión.

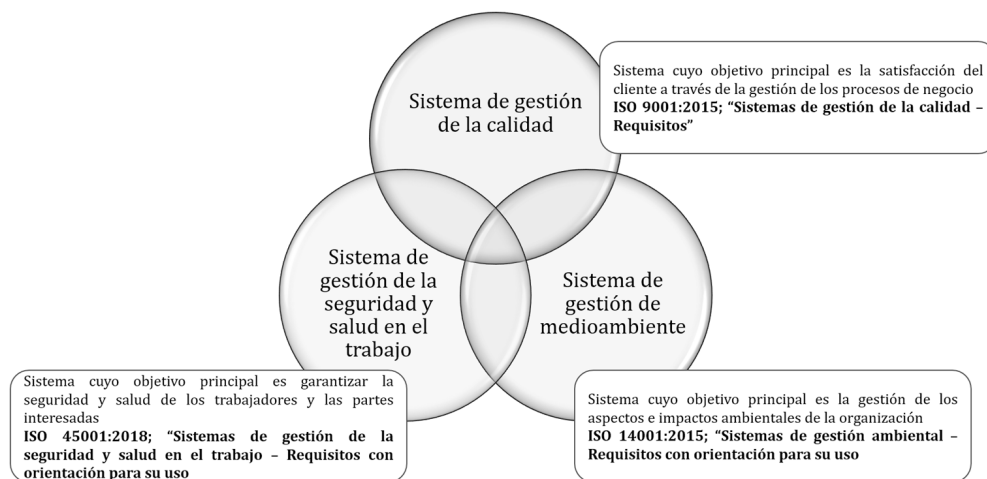
Los riesgos y oportunidades en un sistema de gestión de la SST estarán asociados a los factores de incertidumbre relacionados con el cumplimiento de los objetivos del sistema y a la capacidad de la organización de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos.

2.9. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

Desde lo conceptual, en la norma PAS 99 (2012, p. 2) se define un sistema integrado de gestión como un “sistema de gestión que integra múltiples aspectos de los sistemas y procesos de una organización en un marco de referencia completo, permitiendo a una organización cumplir los requisitos de más de un estándar de sistema de gestión”, estando en línea con la definición dada en UNE 66177 (2005), en la cual se cita que un sistema integrado de gestión corresponde al “conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas”.

Dicho lo anterior y en el contexto de este trabajo final de grado, un sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ por sus siglas en Inglés), corresponderá a un sistema integrado de gestión compuesto por tres subsistemas, cada uno basado en un estándar específico, el cual se describe en la Figura 18.

Figura 18
Sistema de gestión integrado HSEQ



Bravo (2013) y Camisón et al., (2006), coinciden en las ventajas y beneficios de, el primero, integrar los procesos organizacionales y, el segundo, combinar metodológicamente los sistemas de gestión basados en distintos estándares normativos para los niveles estratégico, táctico y operativo.

2.10. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

En las normas ISO 9000 (2015), ISO 14001 (2015, cap. 3) e ISO 45001 (2018, cap. 3), se define el concepto de información documentada como aquella "información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene", siendo ella aplicable a los procesos, subsistemas y componentes de los sistemas integrados de gestión.

La información documentada puede estar en cualquier medio y formato, diferir en cuanto a su especificidad de acuerdo con el negocio o industria en que opere la organización y provenir de fuentes diversas externas e internas.

En el Anexo A.6 de ISO 9001 (2015), se especifica que la información documentada de un sistema de gestión de la calidad (lo cual es aplicable de forma equivalente a los sistemas de gestión ambiental y de seguridad y salud en

el trabajo), puede estar afecta a mantenerse o conservarse, siendo el primer concepto atinente a los documentos de carácter general, tales como políticas, objetivos, planes, procedimientos o instructivos, y el segundo, a los registros que presenten evidencia de las actividades realizadas como parte de la interacción de los procesos.

Complementariamente, en el apartado 7.5, “Información documentada”, el cual es común a las normas de requisitos que componen un sistema integrado de gestión HSEQ, se establecen los procesos de creación, actualización y control para los documentos que conforman un sistema de gestión, lo cual permite disponer de un mecanismo estándar para la integración documental.

En lo atinente a los sistemas integrados de gestión, en PAS 99 (2012) se establece una definición equivalente del concepto de información documentada aplicable a la combinación de sistemas de gestión, lo cual se encuentra en línea con los objetivos del presente proyecto.

2.10.1. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE UN SGC

Un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 (2015) establece requisitos orientados a la satisfacción del cliente, conformidad y cumplimiento de los procesos y otros relacionados con su estructura de alto nivel, varios de los cuales deben sustentarse en información documentada que se debe mantener o conservar como evidencia.

En la Tabla 4 se lista la información documentada a mantener y conservar como dicha evidencia de cumplimiento de los requisitos respectivos (capítulos 4 al 10) de un sistema de gestión de la calidad.

Tabla 4*Información documentada de un sistema de gestión de la calidad*

SGC - ISO 9001 (2015)	
1.	Alcance del sistema de gestión de la calidad (4.3).
2.	El sistema de gestión de la calidad y sus procesos (4.4.2).
3.	La política de la calidad (5.2.2).
4.	Objetivos de la calidad (6.2.1).
5.	Los recursos de seguimiento y medición (7.1.5.1).
6.	La base de las mediciones de calibración y verificación (7.1.5.2).
7.	Las competencias del personal (7.2).
8.	Evidencia de la conformidad (7.5.3.2).
9.	La planificación del control operacional (8.1).
10.	Resultados de la revisión y nuevos requisitos de los productos y servicios (8.2.3.2).
11.	La planificación de los requisitos del diseño y desarrollo (8.3.2).
12.	Las entradas para el diseño y desarrollo (8.3.3).
13.	Los controles aplicados al diseño y desarrollo (8.3.4).
14.	Las salidas del diseño y desarrollo (8.3.5).
15.	Los cambios del diseño y desarrollo (8.3.6).
16.	Los procesos y productos suministrados por los proveedores externos (8.4.1).
17.	El control de la producción y de la provisión del servicio (8.5.1).
18.	La identificación y trazabilidad (8.5.2).
19.	La propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (8.5.3).
20.	Los controles sobre los cambios en la producción y provisión del servicio (8.5.6).
21.	La liberación de los productos y servicios (8.6).
22.	Las salidas no conformes (8.7.2).
23.	Los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.1).
24.	La implementación y los resultados de las auditorías internas (9.2.2).
25.	Las salidas (resultados) de las revisiones por la dirección (9.3.3).
26.	La naturaleza de las no conformidades y las acciones correctivas (10.2.2).

Fuente: ISO 9001 (2015)

2.10.2. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE UN SGA

Un sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001 (2015) establece requisitos para la gestión de los aspectos e impactos ambientales de una organización que se enfoca en mejorar su desempeño medioambiental.

En la Tabla 5 se lista la información documentada a mantener y conservar como dicha evidencia de cumplimiento de los requisitos respectivos (capítulos 4 al 10) de un sistema de gestión ambiental.

Tabla 5*Información documentada de un sistema de gestión ambiental*

SGA - ISO 14001 (2015)	
1.	Alcance del sistema de gestión ambiental (4.3).
2.	La política ambiental (5.2).
3.	Los riesgos, oportunidades y procesos ambientales (6.1.1).
4.	Los aspectos, impactos ambientales y criterios utilizados para determinarlos (6.1.2).
5.	Los requisitos legales y otros requisitos (6.1.3).
6.	Los objetivos ambientales (6.2.1).
7.	Las competencias del personal (7.2).
8.	Las evidencias de sus comunicaciones (7.4.1).
9.	La planificación y el control operacional (8.1).
10.	La planificación de los procesos de preparación y respuesta ante emergencias (8.2).
11.	Los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación (9.1.1).
12.	Los resultados de la evaluación del cumplimiento de sus requisitos legales (9.1.2).
13.	La implementación del programa y los resultados de las auditorías internas (9.2.2).
14.	Las salidas (resultados) de las revisiones por la dirección (9.3).
15.	La naturaleza de las no conformidades y resultados de acciones correctivas (10.2).

Fuente: ISO 14001 (2015)

2.10.3. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE UN SGSST

Un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo bajo la norma ISO 45001 (2018) establece requisitos para la gestión de la seguridad y salud de los trabajadores y otras partes interesadas, previniendo lesiones (accidentes e incidentes) y deterioro de la salud (enfermedades profesionales), enfocándose en la mejora continua de su desempeño.

En la Tabla 6 se lista la información documentada a mantener y conservar como dicha evidencia de cumplimiento de los requisitos respectivos (capítulos 4 al 10) de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 6

Información documentada de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

SGSST - ISO 45001 (2018)	
1.	Alcance del sistema de gestión de la SST (4.3).
2.	La política de la SST (5.2).
3.	Roles, responsabilidades, rendiciones de cuentas y autoridades (5.3)
4.	Los riesgos, oportunidades, procesos y acciones para abordarlos (6.1.1).
5.	Metodologías y criterios de evaluación de los riesgos y oportunidades (6.1.2.2).
6.	Determinación de los requisitos legales y otros requisitos (6.1.3).
7.	Los objetivos de la SST y planes para lograrlos (6.2.2).
8.	Las competencias de los trabajadores (7.2).
9.	Las evidencias de sus comunicaciones (7.4.1).
10.	La planificación del control operacional (8.1.1).
11.	Los procesos y planes de respuesta ante emergencias (8.2).
12.	Resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño y el mantenimiento, calibración o verificación de los equipos de medición (9.1.1).
13.	Los resultados de la evaluación del cumplimiento de los requisitos legales (9.1.2).
14.	La implementación del programa y los resultados de las auditorías internas (9.2.2).
15.	Los resultados de las revisiones por la dirección (9.3).
16.	Naturaleza incidentes, no conformidades y resultado de acciones correctivas (10.2).
17.	Los resultados de la mejora continua (10.3).

Fuente: ISO 45001 (2018)

2.10.4. NORMA ISO 10013:2021

La norma ISO 10013 (2021) establece orientaciones para la información documentada de los sistemas de gestión de la calidad, pudiendo aplicarse transversalmente en otros sistemas de gestión tal como se señala explícitamente en el Capítulo 1, en donde se indica que: “Este documento también se puede utilizar para apoyar otros sistemas de gestión, por ejemplo, sistemas ambientales o de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo”.

En consecuencia, es posible establecer que las orientaciones de la norma respecto de la documentación son aplicables no sólo a los sistemas de gestión por separado, sino a los tres sistemas que, de forma combinada, conforman un sistema integrado de gestión.

En la Figura 19 se presenta la estructura interna de ISO 10013 (2021).

Figura 19
Estructura interna de ISO 10013 (2021)



Fuente: ISO 10013 (2021)

2.11. PIRÁMIDE DOCUMENTAL

La estructura asociada a la información documentada antes descrita debiese estar alineada con la estructura funcional de una organización asociada a lo estratégico, táctico y operativo, razón por la cual se establece la llamada pirámide documental (o jerarquía de la documentación), en la cual se sitúan los distintos tipos de documentos de acuerdo al nivel de pertinencia respectivo (Camisón et al., 2006).

La posición de cada documento en la pirámide dependerá de factores tales como el tipo de organización, mercado e industria, formato de la información documentada, complejidad de los procesos y otros.

Si en bien en Camisón et al., (2006) se hace referencia únicamente, en la citada jerarquía, a los documentos que configuran un sistema de gestión de la calidad, dicha asignación será aplicable a cualquier sistema de gestión que se estructure de forma equivalente a la norma de calidad ISO 9001 (2015), siendo

en consecuencia adaptable a un sistema de gestión ambiental bajo la ISO 14001 (2015), a un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo bajo la ISO 45001 (2018) y, en consecuencia, a un sistema integrado de gestión HSEQ en el cual se combinen las tres normas de requisitos mencionadas.

En la Figura 20 se muestra la pirámide documental antes mencionada.

Figura 20
Pirámide documental



Fuente: Camisón et al., (2006)

2.12. PLAN DE DOCUMENTACIÓN

En la norma ISO 10013 (2021) se encuentra contenida, como parte de sus capítulos y apartados, una secuencia (plan) de documentación para los sistemas de gestión de la calidad, la cual, basados en la estructura de alto nivel común a las normas de requisitos HSEQ establecida en PAS 99 (2012), puede ser utilizada de forma equivalente para los sistemas de gestión ambiental, sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, y en el proceso de documentación de un sistema integrado de gestión.

De forma similar, en el apartado 7.5 sobre información documentada, el

cual es común para los sistemas de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo, se establecen los requisitos para la creación, actualización y control de la documentación, haciendo referencia tanto a la información documentada de origen interno como externa.

Complementariamente, en los capítulos 6 y 7 de Camisón et al., (2006), se hace hincapié en la relevancia de no sólo documentar adecuadamente los sistemas de gestión, sino, adicionalmente, de disponer de uno o más planes o proyectos de documentación que garanticen la eficacia de dicho proceso.

La Tabla 7 ilustra un ejemplo de plan de documentación.

Tabla 7
Ejemplo de plan de documentación

Etapa	Detalle
Incorporación	- Detección de necesidad, oportunidad o pertinencia de adicionar un documento al sistema.
Registro	- Revisión de estructura, contenido y otros factores de forma y fondo. - Estandarización y actualización de las matrices de documentos.
Clasificación	- Codificación: procedencia, tipo, responsables, vigencia, proceso y área funcional, otros documentos relacionados y anexos.
Almacenamiento	- Custodia, protección, respaldo, preservación y difusión.
Acceso	- Tipos de acceso: edición, reproducción, descarga, visualización y otros. - Funciones organizacionales, necesidades específicas, temporalidad.
Trazabilidad	- Ciclo de vida de la documentación. Historia. Seguimiento.
Disposición	- Preservación durante cierto periodo de tiempo. Aspectos legales.

Fuente: ISO 10013 (2021)



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo incorpora el tipo de proyecto, su diseño, presentación de la estructura desagregada del trabajo (EDT), la metodología y las técnicas e instrumentos de recopilación de datos con las cuales se pretende establecer un marco de referencia para el desarrollo de una propuesta de estructura documental del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ) de la empresa Shop Mascotas SpA.

1. TIPO DE PROYECTO

En este proyecto se caracterizan de forma detallada los procesos y las actividades relacionadas con la información documentada a mantener y conservar por parte de Shop Mascotas SpA, de acuerdo con las normas de requisitos de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo que componen un sistema integrado de gestión HSEQ, siendo, en consecuencia y por su nivel de profundidad, un proyecto de carácter descriptivo. Lo anterior, en directa analogía a lo citado por López (2005, p. 103), quien precisa que “la investigación descriptiva surge cuando se requiere precisar la extensión y las características que asume un hecho cuando ya ha sido conceptualizado. Fundamentalmente consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores”.

Siendo cualitativo y en cuanto a su propósito, este proyecto corresponde a una investigación aplicada, ya que se efectúa de forma práctica en una organización conocida para observar e intervenir tareas y actividades propias de esta, resolver un problema específico o aprovechar una oportunidad relacionada con su giro de negocio (Hernández et al., 2014, p. 42).

El propósito citado se alinea con el objetivo general y con los objetivos específicos, lo cual contribuye a la entrega de una propuesta concreta y

coherente de un modelo de documentación para la empresa, el cual está basado en entregables y en los requisitos de las normas ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018), como a su vez, en las directrices sobre la documentación de sistemas citadas en los fundamentos teóricos, las cuales se basan, entre otras fuentes, en la norma ISO 10013 (2021) sobre documentación de sistemas de gestión y en el apartado 7.5 sobre información documentada, el cual es común a las normas que componen un sistema integrado HSEQ.

2. DISEÑO DEL PROYECTO

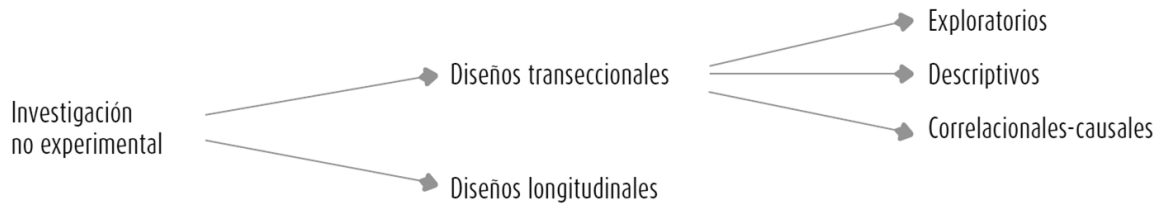
En lo que respecta al diseño (plan) de intervención asociado al proyecto documental de Shop Mascotas SpA, este tiene el carácter de no experimental, ya que no se pretende transformar la empresa generando cambios en ella, sino, observar, levantar y analizar información, entre otras actividades, para de esa forma obtener una o más fotografías contextualizadas a la delimitación espacial y temporal citada en el Capítulo I (Hernández et al., 2014, p. 154).

El levantamiento y tratamiento de la información pertinente al proyecto hacen que este se enmarque en un tipo de investigación transeccional o transversal, recolectándose datos atinentes a un momento único, asociados con las variables propias de los documentos y registros gestionados por la empresa.

Ya que el proyecto documental se efectúa en una organización específica mediante técnicas e instrumentos contextualizados con su entorno interno y externo, el lugar de desarrollo de este corresponde a una investigación de campo, obteniéndose datos de carácter primario (de fuente de origen) para la elaboración de la propuesta (López, 2005).

En la Figura 21 se presenta el esquema conceptual de diseño del proyecto de propuesta de estructura documental del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ) de la empresa Shop Mascotas SpA.

Figura 21
Esquema de diseño del proyecto



Fuente: Hernández et al., (2014)

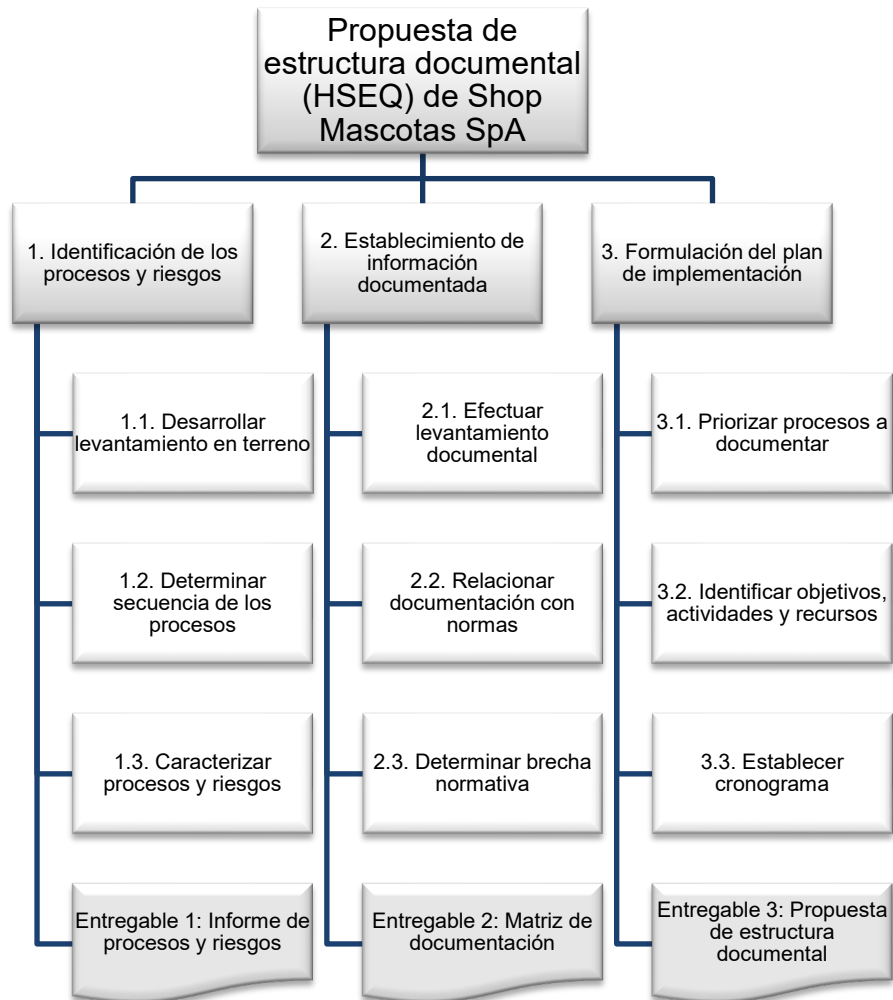
3. ESTRUCTURA DESAGREGADA DEL TRABAJO

En la Figura 22 se describe la estructura desagregada del trabajo (EDT) del proyecto, la cual ilustra de forma pormenorizada el orden y secuencia en que se llevarán a cabo las actividades, siendo esta descomposición descendente y jerárquica, detallándose de igual forma cada uno de los entregables de las etapas respectivas.

La EDT se encuentra alineada con el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto, los cuales se asocian a tareas en fases, convirtiéndose en un instrumento que permite validar la consistencia de este.

Mediante la desagregación del trabajo se describirá de forma detallada la metodología que se llevará a cabo para desarrollar la propuesta documental de Shop Mascotas SpA.

Figura 22
Estructura desagregada del trabajo



4. METODOLOGÍA

En lo que respecta a la metodología que se utilizará para acometer el proyecto, en directa concordancia con la estructura desagregada del trabajo que presentada en el punto 3 y sus fases, esta se asocia a una del tipo predictiva (secuencial), apoyada en los estándares de proyecto citados en PMI (2021), estructura de procesos para los proyectos, Sapag et al., (2014) y Gido et al., (2012), estructura de fases para los proyectos.

En lo que respecta a los entregables de cada fase, se acometerá un enfoque incremental de cada uno de ellos, entendida esta estrategia como la posibilidad de que la empresa pueda optar a cada etapa tanto desde una visión independiente (autocontenida), como sistémica a través del entregable final.

En la Figura 23 se detallan los grupos de procesos principales descritos en PMI (2021) que se tendrán en consideración de forma implícita para el desarrollo de cada fase del proyecto, los cuales se insertan en la EDT y que presentan, tal como se visualiza, una directa correlación con el ciclo PHVA.

Figura 23
Grupos de procesos por cada fase de la EDT



Fuente: PMI (2021)

4.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS Y RIESGOS

Esta primera fase de tres actividades tiene como propósito el determinar e identificar los procesos y riesgos asociados de Shop Mascotas SpA, lo cual se efectuará principalmente mediante las técnicas de observación, levantamiento de información en terreno, entrevistas y revisión documental, siendo estas, en general, comunes a las fases y actividades posteriores del proyecto.

Los instrumentos que se utilizarán se basarán en registros de anotaciones, formularios, cuestionarios, tablas y cuadros estandarizados, todos de acuerdo con los formatos que se presentarán, correspondiendo el entregable de esta fase a un informe consolidado de los procesos y riesgos para la empresa.

4.1.1. DESARROLLAR LEVANTAMIENTO EN TERRENO

En primera instancia, se procederá a observar en terreno la forma en la cual se llevan cabo los procesos de la empresa por parte del representante legal (quien adicionalmente a sus responsabilidades de dirección también efectúa tareas operativas) y de los encargados de los locales, incluyéndose los riesgos asociados, procediendo a tomar registros, contrastando y verificando lo detectado con el mapa de procesos descrito en la Figura 3 del Capítulo I y complementando el análisis con consultas directas que se efectuarán de forma presencial e interactiva al personal, con el fin de aclarar cualquier duda que surja en esta actividad.

El formato del instrumento para la determinación (levantamiento en terreno) de los procesos y riesgos de Shop Mascotas SpA se detalla en el Anexo A-1, el cual estará organizado en base a los capítulos y apartados de las normas de requisitos que componen un sistema de gestión integrado HSEQ.

En esta etapa de levantamiento de información se realizará una clasificación de los distintos procesos llevados a cabo por la empresa entre los aspectos normativos relacionados con la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud en el trabajo asociados, respectivamente, con las normas ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018), siendo el propósito de esta actividad el determinar los procesos de la empresa relacionados con las normas

Adicionalmente, se aplicará un cuestionario basado en preguntas abiertas al representante legal de la empresa, lo que permitirá recopilar información suplementaria de apoyo de primera fuente con respecto a, entre otros aspectos: el contexto y origen de la empresa, su constitución, el modelo de negocio que

sostiene sus operaciones, los procesos principales y de apoyo (cadena de valor), responsables internos y grupos de interés.

El formato del cuestionario a aplicar se presenta en el Anexo A-2.

4.1.2. DETERMINAR SECUENCIA DE LOS PROCESOS

En una segunda instancia de la primera fase, los procesos generales de la empresa levantados previamente, serán analizados en detalle con el fin de establecer su secuencia (encadenamiento de procesos) dentro de la cadena de valor de Shop Mascotas SpA, estableciendo y priorizando, de ser necesario, los recursos pertinentes.

La secuenciación de los procesos permitirá comprender de mejor forma los flujos de trabajo de la empresa, tanto al nivel estratégico, táctico como operativo desde lo funcional, o directivo, de gestión, de negocio y de soporte desde lo sistémico (procesos), pudiéndose efectuar nuevas observaciones iterativas con el fin de verificar la pertinencia de la secuenciación, ello, en base a lo descrito previamente en el Mapa de Procesos de la Figura 3 del Capítulo I.

Cobrará vital relevancia para la materialización de esta actividad el resultado y conclusiones del cuestionario del Anexo A-2.

4.1.3. CARACTERIZAR PROCESOS Y RIESGOS

Una vez determinados (cuáles son) y secuenciados (cómo se ordenan), será necesario proceder a la caracterización, o individualización en base al ciclo PHVA, de los procesos y riesgos principales de Shop Mascotas SpA, lo cual consistirá en la identificación general de:

- Sus objetivos (propósitos).
- Requisitos de entrada (proveedores, clientes y otras partes interesadas).
- Entradas (documentos, insumos o materias primas del proceso).
- Conjunto de actividades, subactividades y tareas que lo componen

(desagregación).

- Salidas (documentos, bienes, productos o servicios).
- Destinatarios de este (clientes y otros).

Lo anterior, en directa relación con lo descrito en la Figura 8 del Capítulo I, siendo el formato en el que se representará la caracterización de los procesos el descrito en el Anexo A-3.

4.1.4. ENTREGABLE 1: INFORME DE PROCESOS Y RIESGOS

El resultado de esta primera fase corresponderá al Entregable 1, aplicable a un documento consolidado con los procesos y riesgos de Shop Mascotas SpA, levantados y caracterizados, el cual hará referencia secuencial a los Anexos A-1, A-2 y A-3 previamente referidos y que será la base para la siguiente etapa.

El formato de portada de informe de fases para Shop Mascotas SpA se presenta en el Anexo A-4, el cual será utilizado a lo largo de este trabajo.

4.2. ESTABLECIMIENTO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Esta segunda fase comprende la correlación entre los procesos y riesgos levantados en la primera fase, con respecto a los requisitos de la información documentada a mantener o conservar en un sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ), basado en las normas ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018), lo cual se detalla en la Tabla 4 (información documentada a mantener o conservar en un sistema de gestión de la calidad), Tabla 5 (información documentada a mantener o conservar en un sistema de gestión medioambiental) y Tabla 6 (información documentada a mantener o conservar en un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo), descritas en el Capítulo II.

4.2.1. EFECTUAR LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL

Para efectuar el levantamiento de la información documentada normativa requerida para Shop Mascotas SpA, se utilizarán los formatos de los instrumentos de recolección de datos descritos en el Anexo B, estando este organizado de la siguiente forma:

- Anexo B-1: Información documentada requerida por un sistema de gestión de la calidad.
- Anexo B-2: Información documentada requerida por un sistema de gestión medioambiental.
- Anexo B-3: Información documentada requerida por un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Anexo B-4: Información documentada requerida por un sistema de gestión integrado (HSEQ).

En lo que respecta al Anexo B-4, este instrumento contempla únicamente aquellos requisitos documentales comunes a los tres estándares.

4.2.2. RELACIONAR DOCUMENTACIÓN CON NORMAS

La aplicación de los instrumentos citados permitirá determinar la correlación existente entre los procesos de Shop Mascotas SpA, levantados previamente en la fase 1 asociados a los capítulos de las normas de requisitos HSEQ, con respecto a la información documentada necesaria para dar conformidad respecto a los estándares citados (a mantener o conservar).

Para ello, en caso de que sea necesario, podrá recurrirse a una revisión iterativa de los procesos levantados, secuenciados y caracterizados en la fase previa del proyecto (enfoque PHVA), ello, como una forma de garantizar el cumplimiento y alineamiento de cada actividad con el objetivo general y los objetivos específicos de cada fase.

Se podrá recurrir, adicionalmente, a nuevas observaciones, entrevistas y

exámenes de detalle de las actividades previas.

4.2.3. DETERMINAR BRECHA NORMATIVA

En los formatos del Anexo B citados en el punto 4.2.1., se incorporará una escala de evaluación de tres niveles que permitirá graduar la conformidad del estado actual de Shop Mascotas SpA con respecto a cada estándar normativo, la cual estará sustentada en la evidencia levantada en terreno propia de cada actividad, tarea o función efectuada por la empresa. La escala citada se explica a continuación:

- **Cumple:** Se aplica una valoración máxima de 100 en caso de total cumplimiento del requisito en base a la evidencia documental disponible.
- **Cumple parcialmente:** Se aplica una valoración máxima de 50 en caso de cumplimiento parcial del requisito en base a la evidencia documental disponible.
- **No cumple:** Se aplica una valoración de 0 en caso de no cumplimiento del requisito, no existiendo evidencia documental disponible.

Dicha graduación se realizará de forma individual para cada requisito específico, para cada capítulo de cada estándar, y de manera global para el estándar en su conjunto, es decir, para ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018), aplicable a los Anexos B-1, B-2 y B-3.

En lo que respecta a la determinación de brecha combinada (normas integradas por requisitos comunes de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo), aplicable al Anexo B-4, cada valoración individual se ponderará con igual peso en el formulario, es decir, no se asumirá privilegio de un estándar por sobre los otros.

4.2.4. ENTREGABLE 2: MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN

El Entregable 2 corresponderá a un consolidado de las actividades

descritas, el que permitirá obtener una serie de fotografías documentales normativas de la empresa para efectos de su grado de conformidad y cumplimiento, respecto de la información documentada obligatoria a mantener y conservar tanto para un sistema de gestión integrado HSEQ, como para cada uno de los subsistemas que lo conforman.

Esta matriz estará conformada por todos los anexos de la fase 2, siendo el formato de la portada el descrito en el Anexo A-4.

4.3. FORMULACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

En la formulación del plan de implementación (enfoque de proyecto para la implementación), se hará referencia al cronograma, las actividades, objetivos y los recursos necesarios (PMI, 2021) para su potencial realización en Shop Mascotas SpA, apoyándose en la metodología propuesta por Bautista-Rodríguez et al., (2024) citada en el Capítulo II.

En esta fase 3 cobrará relevancia implícita adicional la secuencia descrita en la Tabla 7 referida a la estructura de un plan de documentación citado en ISO 10013 (2021).

4.3.1. PRIORIZAR PROCESOS A DOCUMENTAR

La primera actividad de esta fase corresponde a la priorización (orden de prevalencia) de los procesos y actividades a documentar por parte de Shop Mascotas SpA, lo cual se derivará de la aplicación de los instrumentos referidos en las fases previas y descritos en los Anexos A y B.

La priorización de los documentos normativos a implementar dentro de la propuesta será, esencialmente y en primera instancia, objeto de decisión de la alta dirección de Shop Mascotas SpA, quien podrá ser asesorado en todo momento por quien propone el proyecto.

4.3.2. IDENTIFICAR OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS

Uno de los criterios para establecer la prioridad de los procesos y su documentación, será la extensión de la brecha que se tenga con respecto al grado de cumplimiento normativo, pudiendo esta prioridad aplicarse sobre uno, dos o los tres estándares que componen un sistema de gestión integrado HSEQ, correspondiendo esta brecha a la extensión de las actividades necesarias para una potencial implementación del proyecto.

Adicionalmente, deberá tomarse en cuenta la disponibilidad de los recursos con que cuente la empresa para implementar toda o parte de la propuesta (enfoque incremental y autocontenido de fases), aplicando estos, entre otros a: infraestructura, presupuesto, personal, sistemas, equipos y herramientas.

La tercera componente corresponderá a los objetivos concretos que se planteen por parte de la empresa con respecto a los beneficios que se esperan obtener como resultado del proyecto de formulación de su estructura documental bajo los estándares ISO, ya sea que se determine por el Entregable 3, o por uno de los entregables de las fases previas, Entregable 1 o Entregable 2.

4.3.3. ESTABLECER CRONOGRAMA

El cronograma de la propuesta se establecerá de acuerdo con las etapas descritas previamente.

4.3.4. ENTREGABLE 3: PROPUESTA DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El Entregable 3 corresponderá a una propuesta consolidada trinorma de la estructura documental del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ) de la empresa Shop Mascotas SpA.

5. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Las técnicas de recopilación de datos que se utilizarán en el desarrollo de las fases de este proyecto corresponden principalmente a la observación, el levantamiento de información en terreno y la entrevista, todas ellas alineadas con el objetivo general y objetivos específicos descritos en el Capítulo I.

Al respecto, Rodríguez (2012) transforma el concepto tradicional asociado con la observación, situándola en la perspectiva de observación participante, ya que esta última tiene la particularidad de que “el investigador debe introducirse en el sistema observado, pasando a ser uno de sus miembros y tratando, por lo tanto, de mimetizarse con los comportamientos distintivos de estos”, siempre evitando alterar o distorsionar el medio observado, siendo este el enfoque dinámico que se asumirá durante la intervención.

En cuanto a la entrevista, entendida como “una conversación que el investigador sostiene con un miembro de la organización que se pretende investigar” (Rodríguez, 2012), esta deberá cumplir con ciertas condiciones básicas que garanticen su efectividad, entre otras:

- Tiempo y espacio apropiados.
- Clima cordial exento de amenazas e interferencias en la comunicación.
- Convencimiento de las partes de la importancia del proceso.
- Claridad en los objetivos de la entrevista.
- Uso de un lenguaje verbal y no verbal que genere confianza.

El levantamiento en terreno permitirá recabar información de forma masiva, pudiéndose contar o no con la interacción activa de uno o más miembros de la organización, siempre y cuando ello vaya en beneficio directo del cumplimiento del objetivo de la fase y de las actividades en curso.

6. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Los instrumentos que se utilizarán en complemento a las técnicas citadas en los párrafos precedentes, deberán ser coherentes con el objetivo general, los objetivos específicos y las actividades de cada fase en la estructura desagregada del trabajo (EDT) en la cual se apliquen.

En lo que respecta a la caracterización de los instrumentos, en Blaxter et al., (2008) se describe el cuestionario como una de las herramientas de medición más ampliamente utilizadas en las investigaciones sociales, situando su efectividad en base a su corrección metodológica y aplicativa, lo cual se vincula con lo citado por Hernández et al., (2014), quien define el cuestionario como un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”.

Los cuestionarios y formularios se aplicarán para el levantamiento de los procesos y la documentación normativa de Shop Mascotas SpA, y contendrán preguntas tanto cerradas (con opciones predefinidas) como abiertas (sin opciones predefinidas).

Será igualmente válido respecto del objetivo de la intervención, el uso de registros de notas (datos) abiertos que permitan documentar las evidencias objetivas obtenidas en terreno, siempre y cuando sea posible comprobar su fuente, actualidad y vigencia con el personal de la empresa y los registros de los cuales se disponga.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL PROYECTO

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL PROYECTO

En este capítulo se presentan los resultados asociados al cumplimiento del objetivo general del proyecto, los que se relacionan con el desarrollo de una propuesta de estructura documental del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ) de Shop Mascotas SpA (empresa descrita en el Capítulo I), estando estos sustentados en los antecedentes y fundamentos teóricos citados en el Capítulo II, y en la metodología de intervención por fases descrita en la estructura desagregada del trabajo (EDT) del marco metodológico del Capítulo III.

La organización del Capítulo IV se sostiene en la enunciación de los objetivos específicos del Capítulo I, los cuales se representan como fases en la EDT del Capítulo III con sus actividades, documentos y entregables pertinentes, conteniendo cuadros de resumen de lo especificado en los anexos, los que presentan la información de detalle.

Concordante con la delimitación del Capítulo I, el desarrollo del Capítulo IV se presenta desde la perspectiva de los requisitos comunes a las tres normas de un sistema integrado de gestión HSEQ.

1. IDENTIFICAR PROCESOS Y RIESGOS DE SHOP MASCOTAS SPA

Para el logro de este objetivo específico se aplicaron las técnicas e instrumentos descritos en la fase 1 asociados a los Anexos A-1, A-2, A-3 y A-4, y sus formularios, recopilándose la información en terreno pertinente, poniéndose especial énfasis en el foco de atención de este proyecto, el cual se asocia con los requisitos documentales de los sistemas de gestión HSEQ, estando en consecuencia, el Cuadro 1 que se presenta como ejemplo, vinculado con dicha condición y con la delimitación citada en el Capítulo I (Formulario A-1).

Cuadro 1

Procesos y riesgos HSEQ Shop Mascotas SpA

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
Procesos: No se evidencian procesos formales de mejora del desempeño. Las actividades relacionadas se efectúan de forma intuitiva.		
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta. Desalineamiento estratégico.		
9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna
Procesos: No existen procesos de auditoría.		
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta. Desalineamiento estratégico. Problemas de comunicación.		
9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección
Procesos: No existen procesos de revisión por la dirección.		
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta. Desalineamiento estratégico. Problemas de comunicación.		
10. MEJORA		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas
Procesos: No se evidencian procesos de detección o análisis de NC y AC.		
Riesgos: Desalineamiento estratégico. Riesgo de negocio (continuidad).		

El registro anterior se presenta completo en el Anexo C de la propuesta como parte del entregable de la fase 1.

1.1. DESARROLLAR LEVANTAMIENTO EN TERRENO

Se efectuaron observaciones presenciales, se realizaron entrevistas tanto al representante legal como al personal de la empresa, aplicándose un cuestionario general y completando los registros para determinar los procesos y riesgos asociados de forma específica a los requisitos normativos documentales comunes de ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018).

Cabe mencionar que esta actividad permitió confirmar el nivel de gestión inicial de la empresa (Bravo, 2013), toda vez la complejidad para efectuar la correlación entre los apartados de cada norma y los procesos de Shop Mascotas SpA, descritos en el mapa de procesos del Capítulo I, utilizado como referencia.

En el Cuadro 2 siguiente se presentan resultados del cuestionario al representante legal (Formulario A-2).

Cuadro 2
Resultados de cuestionario

P: ¿Cómo describiría el contexto en el que se desarrollan las actividades de la empresa y los grupos de interés que la conforman? R: <i>Existe bastante competencia en la zona. Se busca siempre la diferenciación para atraer a todos los tipos de clientes en base a proveedores calificados de buena calidad.</i>
P: ¿Cómo definiría él o los tipos de liderazgo presentes en la empresa, explícitos e implícitos, y las principales características del equipo de trabajo? R: <i>Como representante legal tomo las decisiones principales del negocio, dejando las más cotidianas al personal de los locales. Siempre actuamos como un equipo.</i>
P: ¿Cuáles son los principales procesos de planificación, definición de objetivos y gestión de los riesgos de la empresa? R: <i>Planificamos las compras diarias, semanales y mensuales en base a la demanda de los clientes generando una oferta variada. Tratamos de no correr riesgos buscando que los productos que ofrecemos estén disponibles y sean de la mejor calidad.</i>
P: ¿Qué actividades principales componen los procesos de apoyo y qué recursos son prioritarios? R: <i>Mantenición de los locales y equipamiento, limpieza, bodega, inventario y pago de todo tipo de servicio son los más importantes.</i>
P: ¿Cuáles son los principales procesos de negocio de la empresa? ¿Existen algunos tercerizados? ¿Cómo se gestionan las quejas / reclamos de los clientes? R: <i>Los principales son la compra a los proveedores, venta en los locales, facturación, pago de obligaciones legales. Hasta el momento no tenemos un sistema formal para tratar las quejas de los clientes.</i>
P: ¿Qué actividades se realizan para verificar el cumplimiento de los objetivos? ¿Se efectúan reuniones periódicas para revisar las actividades del negocio? R: <i>Los objetivos se verifican cuando se cumplen. Se efectúan algunas reuniones que tienen la finalidad de saber cómo va el negocio en el día a día.</i>
P: ¿Cómo se ha internalizado el concepto de mejora en la empresa? R: <i>Crecimiento en cantidad de locales, más y mejor variedad de productos, calidad de la atención personalizada, disponibilidad, despacho, limpieza.</i>
P: ¿Cuál es el flujo de trabajo de la empresa en el sentido de la secuencia de las actividades que se ejecutan diariamente? R: <i>Compra a los proveedores, bodegaje, abastecimiento de los locales de acuerdo a los tipos de clientes y demanda, inventario y venta. Además de limpieza, mantención y otros.</i>
P: ¿Cuáles son los procesos más importantes efectuados por Shop Mascotas SpA? R: <i>Venta puede ser el más importante. También inventario, pago de remuneraciones, seguridad de los locales y obligaciones legales. Todos son importantes.</i>

1.2. DETERMINAR SECUENCIA DE LOS PROCESOS

La secuenciación de los procesos de Shop Mascotas SpA se realiza en cada uno de los niveles descritos para la interacción de sus procesos, a saber:

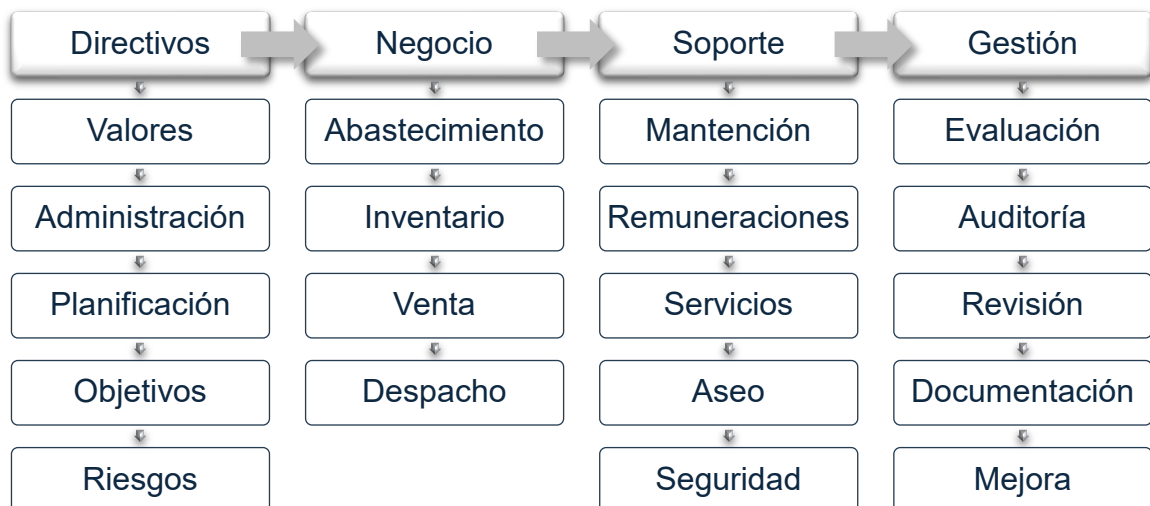
- Directivos.
- Negocio.
- Soporte.
- Gestión.

Para ello, se recurre al Mapa de Procesos de la Figura 3 del Capítulo I, complementado con los procesos levantados en el Formulario A-1 y con los resultados del cuestionario contenidos en el Formulario A-2, el cual fue efectuado al representante legal de la empresa.

En la Figura 24 se presenta una secuenciación propuesta para los procesos de Shop Mascotas SpA.

Figura 24

Secuenciación de procesos Shop Mascotas SpA



1.3. CARACTERIZAR PROCESOS Y RIESGOS

El Formulario A-3 se utilizó para la caracterización de los procesos (asociados a los requisitos normativos documentales) levantados previamente para Shop Mascotas SpA, siendo la finalidad de esta actividad, el disponer de un nivel superior de detalle de los objetivos del proceso, sus requerimientos de entrada, insumos, conjunto de actividades, resultados y destinatarios finales (diagrama SIPOC).

Los riesgos que afectan a los procesos son de carácter multifactorial, pudiendo estos provenir, entre otros, de procesos de calidad, de aspectos e impactos medioambientales, de seguridad y salud en el trabajo, de situaciones financieras, reputacionales, de sistema o de personas, ello, tal cual se detalla explícitamente en los contenidos y cuadros anexos de CAIGG (2025).

Vale mencionar, adicionalmente, que, si bien las consideraciones del cambio climático referidas al inicio del trabajo fueron consideradas en la gestión del riesgo, para este tipo de negocio su impacto es incipiente, por lo que los riesgos asociados podrán ser fácilmente subsanados con la aplicación de los controles operacionales relacionados con las buenas prácticas incorporadas al SIG-HSEQ de la empresa, en cuanto al tratamiento y reducción de residuos.

La caracterización respectiva de los procesos y los riesgos de la empresa se desglosa en el Anexo C. Lo anterior, siempre en consideración de la delimitación atinente a los requisitos comunes de las tres normas.

En el Cuadro 3 se presenta un ejemplo de caracterización de un proceso de la empresa, incluidos sus riesgos, correspondiendo este al de planificación y control operacional (requisito 8.1), relacionado con la venta de productos.

Cuadro 3

Ejemplo de caracterización HSEQ

8. OPERACIÓN	
8.1 Planificación y control operacional	
Proceso: Venta de productos	
Riesgos: No disponibilidad de insumos. Insumos en condiciones no adecuadas para la venta (por ejemplo: rotos o vencidos). Carencia de proveedor. Fuerza mayor interna (carencia de personal de venta o falla tecnológica de venta). Fuerza mayor externa (falta de seguridad en la venta, catástrofe).	
Código: A-3.8.1	
Requisito y norma asociada: 8.1 Planificación y control operacional – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)	Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, encargados de seguridad, local Unimarc.
Propósito: Proveer regularmente productos y servicios a los clientes con enfoque HSEQ	Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas
PHVA del proceso	
Proveedor(es):	Mayorista de alimento para mascotas (insumos)
Entrada(s):	Requisitos de la empresa y del cliente
Actividades:	Actividades: Compras, bodegaje, inventario, venta, despacho, facturación
Salida(s):	Producto, documentación de la venta (boleto, factura, guía de despacho)
Destinatario(s):	Clientes, proveedores

1.4. INFORME DE PROCESOS Y RIESGOS

El resultado de esta primera fase corresponde al Entregable 1 (procesos y su caracterización) de la propuesta, el que permitirá a la empresa disponer de una base documental de nivel inicial de sus procesos directivos, de negocio, de soporte y de gestión, asociados con los requisitos de las normas que componen un sistema de gestión integrado de calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ).

- Ventajas: Apropiado al nivel inicial de gestión de los procesos de Shop Mascotas SpA; posible de comprender dado el grado de competencia inicial respecto de la gestión por procesos que tiene el personal de la empresa; corresponde al primer escalón explícito de mejora de la gestión documental.
- Desventajas: No representa una base documental completa de gestión.

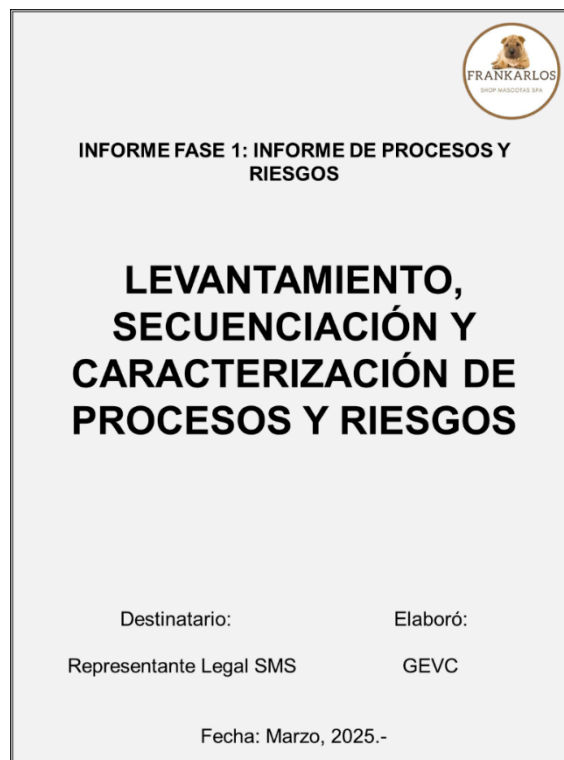
Los principales procesos de la empresa que se describen a continuación, están referidos a los apartados comunes de las tres normas que conforman un sistema integrado de gestión HSEQ, siendo ellos los siguientes:

- Alcance del sistema (apartado 4.3): Se evidencia la enunciación del macroproceso “venta de alimentos y accesorios para mascotas”, el cual es la base para las actividades de la empresa.
- Política (apartado 5.2): No existe una política HSEQ de la empresa.
- Riesgos y oportunidades (apartado (6.1): No se evidencia gestión de riesgos de forma estandarizada.
- Objetivos (apartado 6.2): No existen objetivos formalmente descritos.
- Competencia (apartado 7.2): No se evidencian procesos explícitos asociados a la mejora de las competencias.
- Planificación y control operacional (apartado 8.1): Venta de productos.
- Seguimiento y medición del desempeño (apartado 9.1): No se evidencian procesos formales de mejora del desempeño. Las actividades relacionadas se efectúan de forma intuitiva.
- Auditoría interna (apartado 9.2): No existen procesos de auditoría.
- Revisión por la dirección (apartado 9.3): No existen procesos de revisión por la dirección.
- No conformidad y acción correctiva (apartado 10.2): No se evidencian procesos de detección o análisis de NC y AC.

En la Figura 25 se presenta la portada del informe de procesos y riesgos correspondiente a la fase 1.

El contenido completo del informe de procesos y riesgos trinorma, levantados y caracterizados, se detalla en el Anexo C.

Figura 25
Informe de procesos y riesgos



2. ESTABLECER LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER Y CONSERVAR RESPECTO DE LAS NORMAS ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) E ISO 45001 (2018)

Ya levantados en la fase 1 los procesos y riesgos de la empresa, en esta fase 2 se procede a su correlación respecto con la información documentada a mantener o conservar en los estándares de calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo, la cual, tal como se señaló previamente, se asocia a aquella señalada en las Tablas 4, 5 y 6 del Capítulo II, no incluyéndose excepciones de cumplimiento asociadas a documentos de tipo legal, reglamentario o de otro tipo.

En lo atinente a la información documentada a mantener o conservar para un sistema integrado de gestión HSEQ, para el caso de esta propuesta, se procedió a considerar sólo aquella común a los tres estándares, a saber, la citada

en el Anexo B-4, lo cual es coherente con la delimitación del Capítulo I.

Dicha información se presenta de forma consolidada en el Cuadro 4 como información documentada a mantener o conservar HSEQ.

Cuadro 4

Información documentada a mantener o conservar HSEQ

Norma	Shop Mascotas SpA
4.3. Determinación del alcance del sistema	Declaración documentada de la extensión de las actividades que conforman el SIG-HSEQ de la empresa, referidas a la venta de alimentos y accesorios para mascotas.
5.2. Política	Expresión documentada de las directrices de la alta dirección respecto del SIG-HSEQ, la cual debe incluir la consulta y la participación del personal.
6.1. Riesgos y oportunidades	Documento del SIG-HSEQ que contenga la identificación, análisis y valoración de los riesgos y oportunidades asociados al cumplimiento de los objetivos.
6.2. Objetivos	Deben mantenerse y documentarse los objetivos de los diferentes niveles para el SIG-HSEQ, pudiendo ser derivados desde la política integrada.
7.2. Competencia	Las competencias del personal en temas HSEQ deben documentarse y mejorarse con el fin de garantizar la eficacia del SIG y estar alineadas con los roles, responsabilidades y autoridades.
8.1. Planificación y control operacional	Debe mantenerse y conservarse información documentada de las operaciones de la empresa, para garantizar que ellas se efectúan de forma controlada.
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Debe mantenerse y conservarse documentación de los procesos, productos y servicios de la empresa a través de su ciclo de vida (interno y externo).
9.2. Programa y resultados de auditorías internas	Mantener y conservar información documentada de las auditorías internas del SIG-HSEQ de la empresa.
9.3. Resultados de revisiones por la dirección	Mantener y conservar información documentada de las revisiones por la dirección del SIG-HSEQ.
10.2. No conformidades y acciones correctivas	Las no conformidades y las acciones correctivas respectivas se deben gestionar y documentar en el SIG-HSEQ.

2.1. EFECTUAR LEVANTAMIENTO DOCUMENTAL

El levantamiento de la información documentada a mantener o conservar se efectúa secuencialmente con respecto a cada uno de los tres estándares que conforman un sistema integrado de gestión HSEQ, quedando ella explicitada, respectivamente, en los Formularios B-1, B-2 y B-3, los cuales son comunes a cada punto de esta fase.

En esta fase se presenta, para efectos de un sistema integrado de gestión HSEQ, dicha información de manera agrupada (trinorma).

2.2. RELACIONAR DOCUMENTACIÓN CON NORMAS

Como parte del establecimiento de la información documentada de la empresa concerniente a sus procesos estratégicos, tácticos y operativos, se realizó la correlación de esta respecto de los apartados y requisitos específicos de cada norma, evidenciando la fuente de comparación objetiva interna de Shop Mascotas SpA para efectos de verificar la pertinencia de la relación.

En el Cuadro 5 se presenta un ejemplo de correlación atinente al requisito 5.2 de la norma ISO 9001 (2015).

El detalle completo de dicha correlación se incluye en el Anexo D.

Cuadro 5

Ejemplo de correlación documental

SIG (HSEQ) Capítulo: 5. Liderazgo		Apartado: 5.2. Política	
La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada			
Proceso: No existe una política HSEQ de la empresa.		Actividad: n/a	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: No existe. Se declaran implícitamente los valores de la empresa (que serán utilizados como insumos en la enunciación de la política).			
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Mantener, comunicar y actualizar periódicamente una política integrada de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo.			

2.3. DETERMINAR BRECHA NORMATIVA

La brecha de conformidad (normativa) / cumplimiento (legal) se incorpora en los Formularios B-1, B-2 y B-3 de acuerdo con las categorías descritas en el punto 4.2.3. del Capítulo III.

En el Cuadro 6 se ejemplifica parte de la brecha trinorma de la empresa, la que se detalla completa en el Anexo D.

Cuadro 6

Brecha trinorma Shop Mascotas SpA

SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 4. Contexto de la organización		Apartado: 4.3. Determinación del alcance del sistema	
Cumple (100%): X	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 5. Liderazgo		Apartado: 5.2. Política	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Riesgos y oportunidades	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%): X	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.2. Competencia	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%): X	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.1. Planificación y control operacional	
Cumple (100%): X	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.2. Programa y resultados de auditorías internas	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 10. Mejora		Apartado: 10.2. No conformidades y acciones correctivas	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X	

El cierre de cada una de las brechas normativas anteriores, se logrará mediante la implementación de la propuesta que se detalla como entregable de la fase 3 del proyecto, asociada a la provisión de la información documentada de lo citado en el Cuadro 4, la cual corresponde a los requisitos integrados comunes HSEQ.

2.4. MATRIZ DE DOCUMENTACIÓN

El resultado de esta segunda fase corresponde al Entregable 2 de la propuesta, denominado matriz de documentación, el que permitirá a la empresa disponer de una base trinorma de información documentada de sus procesos directivos, de negocio, de soporte y de gestión, asociados con los requisitos de los estándares particulares que componen un sistema de gestión integrado de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ).

- **Ventajas:** Representa la correlación de detalle uno a uno entre procesos y documentos; representa un nivel de estandarización normativo más avanzado que el Entregable 1; provee mayor valor agregado de gestión.
- **Desventajas:** Requiere de capacitación formal en temas normativos ISO para el personal de Shop Mascotas SpA; esta fase podría incluir referencias subjetivas a la documentación; variable según versión de cada norma.

En la Figura 26 se presenta la portada de la matriz de documentación correspondiente a la fase 2, cuyo contenido se detalla en el Anexo D.

Figura 26
Matriz de documentación



3. FORMULAR EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DE MEDIOAMBIENTE Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

El plan de implementación de la propuesta se describe como parte de la fase 3 de la estructura desagregada del trabajo (EDT), cobrando especial relevancia lo descrito en la Figura 23 del Capítulo III, referida a los grupos de procesos necesarios para llevar a cabo la implementación (PMI, 2021), lo cual da cuenta de la predictibilidad y secuencialidad del desarrollo del proyecto asociado al objetivo general y los objetivos específicos (encadenamiento de la EDT).

La información documentada que se propone que sea incluida en esta fase

3 y final por parte de la empresa, es aquella común a los tres estándares de gestión que componen un sistema integrado de gestión HSEQ, a saber la descrita en el Cuadro 5 del presente Capítulo IV.

3.1. PRIORIZAR PROCESOS A DOCUMENTAR

La priorización del plan de implementación de los procesos a documentar se realiza con base en el ordenamiento secuencial (capítulos que contienen requisitos comunes) de las normas de un sistema integrado de gestión HSEQ. Lo anterior, de acuerdo con el ordenamiento descrito en la estructura de alto nivel ISO de la Figura 12 del Capítulo II, ítems 4 al 10 de cada norma.

3.2. IDENTIFICAR OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS

Cada uno de los apartados de las normas asociados a procesos y documentación se hace cargo de las actividades necesarias para su implementación, de los recursos pertinentes que soportan dichas actividades y, adicionalmente, de los cargos responsables de implementarlas, tanto internos como externos a Shop Mascotas SpA.

Las actividades y recursos son comunes a cada una de las propuestas documentales trinorma, siendo los cargos disponibles de parte de la empresa aquellos relacionados con el representante legal, personal de los locales y asesor externo en el momento que se necesite.

Los objetivos de cada documento se citan en la propuesta del punto 3.4 del presente capítulo.

3.3. ESTABLECER CRONOGRAMA

El calendario de la propuesta se establece con un plazo de cinco meses para la implementación de la información documentada trinorma (de calidad,

medioambiental y de seguridad y salud en el trabajo), comenzando la primera semana de abril 2025 y finalizando la última semana de agosto 2025.

Dicho espacio de tiempo se estima como suficiente para la empresa, toda vez que se proveen todos los formatos a completar con la información descrita en este trabajo.

La extensión de una, dos o tres semanas, según sea el caso para el desglose de cada componente de la propuesta, se correlaciona directamente con la complejidad de cada proceso a implementar documentalmente de acuerdo a la realidad de la empresa descrita en el Capítulo I.

Como ejemplo de ello, para la determinación documentada del alcance se prevé como suficiente una semana para su enunciación normativa (S1 de abril), para la política, tres semanas en razón de su revisión, validación, comunicación y toma de conciencia por parte de Shop Mascotas SpA (S2, S3 y S4 de abril), además de su vital relevancia como documento fundacional del sistema integrado de gestión HSEQ, y dos semanas para el procedimiento de auditorías internas (S3 y S4 de julio).

Mención aparte merece la documentación del proceso de planificación y control operacional (apartado 8.1), al cual se han asignado tres semanas (S2, S3 y S4 de junio) en vista de ser este el corazón operacional de la empresa.

En la Figura 27 se ilustra el cronograma general de la propuesta.

Figura 27
Cronograma general de la propuesta

Apartado SIG-HSEQ	Actividades	Recursos	2025															
			Abril				Mayo				Junio				Julio			
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
4.3. Alcance del sistema	Levantamiento de procesos Desarrollo de documentación Comunicación interna y externa Formación general y específica Implantación Monitoreo y control Retroalimentación y mejora	Presupuesto																
5.2. Política HSEQ		Infraestructura																
6.2. Objetivos HSEQ		Máquinas y equipos																
6.1. Riesgos y oportunidades		Recursos de seguimiento y medición																
7.2. Competencia HSEQ		Personal (representante legal, personal, asesor externo)																
8.1. Planificación y control operacional		Documentación																
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación		Conocimientos																
9.2. Programa y resultados de auditorías internas																		
9.3. Resultados de revisiones por la dirección																		
10.2. No conformidades y acciones correctivas																		

3.4. PROPUESTA DE ESTRUCTURA DOCUMENTAL

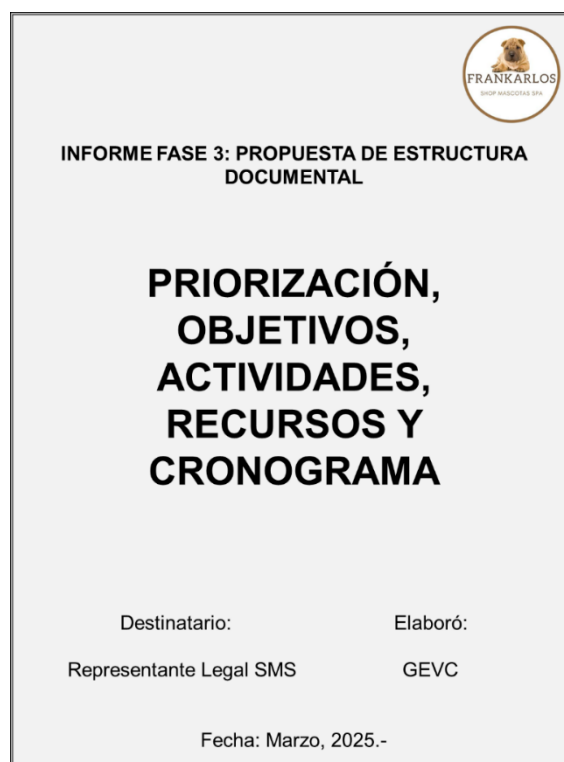
El resultado de esta tercera y última fase corresponde al Entregable 3, denominado propuesta de estructura documental, asociado con aquella información documentada de la empresa atinente a las tres normas de requisitos que componen un sistema integrado de gestión HSEQ y la cual se propone sea desarrollada para la empresa.

- **Ventajas:** Representa una base de información documentada a mantener o conservar, según sea el caso, común de las normas que componen un sistema integrado de gestión HSEQ; representa un nivel de estandarización normativo superior al Entregable 2; provee valor agregado mayor de gestión trinorma.
- **Desventajas:** Al igual que el Entregable 2, requiere de capacitación formal en temas normativos ISO para el personal de Shop Mascotas SpA, aunque

de un grado específico; podrían incluirse referencias subjetivas a la documentación; la documentación podría variar según la versión de cada norma.

En la Figura 28 se presenta la portada de la propuesta de estructura documental correspondiente a la fase 3.

Figura 28
Propuesta de estructura documental



3.4.1. ALCANCE DEL SISTEMA (AP. 4.3)

Se propone que la expresión documentada del alcance del sistema integrado de gestión HSEQ de Shop Mascotas SpA, entendido este como la extensión de las actividades efectuadas por la empresa referidas a su modelo de negocio, sea concordante con lo citado en la Tabla 1 del Capítulo I, a saber: “Venta de alimentos y accesorios para mascotas”, correspondiendo al

denominado macroproceso de la organización.

Lo anterior, como una forma de dar continuidad a su imagen como empresa, pero adicionando un enfoque que integre la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud de las personas, lo cual quedará explícito en la política integrada de la organización.

3.4.2. POLÍTICA (AP. 5.2)

Para Shop Mascotas SpA, se propone la siguiente política integrada de gestión HSEQ, basada en los valores y características de la empresa descritos en el Capítulo I y en los contenidos específicos del requisito 5.2 de los estándares normativos ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018).

De igual forma, la política debe contar con la aprobación del representante legal de la empresa y su contenido concordado con el personal, de forma de cumplir con lo citado en el apartado 5.4 de la norma ISO 45001 (2018) sobre la consulta y participación de los trabajadores.

La política HSEQ para Shop Mascotas SpA se presenta en el Cuadro 7 siguiente.

Cuadro 7

Política HSEQ Shop Mascotas SpA

Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG-HSEQ) Shop Mascotas SpA

Shop Mascotas SpA es una empresa dedicada a la venta de alimentos y accesorios para mascotas, la cual cuenta con dos locales en la ciudad de Villa Alemana y uno en la ciudad de Quilpué, ambos en la V región de Valparaíso, Chile.

Como parte de su política integrada de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo, Shop Mascotas SpA se compromete con el cumplimiento permanente de los requisitos de sus clientes, con los legales y reglamentarios de sus productos y servicios, con los asociados a los impactos medioambientales ocasionados por sus operaciones y con los concernientes a la prevención de posibles lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo de sus trabajadores y colaboradores, ello, en base a la provisión de lugares y condiciones de trabajo seguros y saludables, sustentados en la consulta y participación de los trabajadores o de sus representantes.

De igual forma, Shop Mascotas SpA manifiesta su compromiso permanente con la mejora continua de la calidad de los productos y servicios que suministra, con la protección del medioambiente y la prevención de la contaminación como parte de sus operaciones, además de la eliminación de los peligros y reducción de los riesgos a los cuales se puedan ver afectados sus colaboradores directos e indirectos en el marco del sistema integrado de gestión de la empresa.

3.4.3. OBJETIVOS (AP. 6.2)

Dado el contexto interno y externo de la empresa descrito en el Capítulo I, referido este a su nivel inicial en la gestión por procesos y sistemas de gestión normativos, y a lo especificado en el marco teórico del Capítulo II y metodología del Capítulo III, en esta etapa de resultados no se presentan objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales concretos y definidos para Shop Mascotas SpA (con métricas incluidas), ya que ellos deberán ser analizados caso a caso en base a su pertinencia y relación con posibles indicadores, directamente en un trabajo de mediano y largo plazo con el representante legal y el personal de la empresa.

No obstante, se recomienda considerar a lo menos los siguientes tipos de objetivos en referencia al mapa de procesos de la empresa descrito precedentemente en el Capítulo I:

- Un objetivo de nivel estratégico (directivo).
- Un objetivo de nivel táctico (de gestión).
- Dos objetivos de nivel operacional (de negocio).

En el Cuadro 8 se propone un estándar de construcción metodológica de objetivos HSEQ para Shop Mascotas SpA.

Cuadro 8
Objetivos HSEQ

Objetivo	Meta	Fecha registro	Responsables	Planes de acción	Recursos principales
Aumentar / Fortalecer / Potenciar / Mejorar / Disminuir / Minimizar ...	Resultado esperado asociado al periodo de tiempo indicado en el objetivo (tiempo de reporte)	Ocasión / fecha calendario en la cual se verificará si se cumple o no	- Cargo 1 - Cargo 2 - - Cargo N (no excederse en la cantidad de cargos)	Métodos que se utilizarán para garantizar que se cumpla con la meta (etapas, procedimientos y planes)	Medios materiales u otros que se necesitarán

3.4.4. RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AP. 6.1)

Los riesgos asociados a los efectos de la incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos de Shop Mascotas SpA deberán estructurarse de acuerdo con un modelo y formato estándar, el que permita a la empresa disponer de una base para su identificación, análisis, tratamiento y registro (ISO 31000, 2018, cap. 6).

En el Cuadro 6 se presenta una propuesta de matriz de riesgos para la empresa, la cual se ha separado en cuatro secciones para una mejor lectura y entendimiento:

- Procesos: En la primera sección se describen el macroproceso de la empresa asociado al alcance del sistema (giro del negocio), los procesos que lo componen, los subprocesos, las ponderaciones de cada proceso / subproceso en el macroproceso y los objetivos atingentes.
- Riesgos: En la segunda sección se enuncian las fuentes, descripción, tipo,

probabilidad, impacto y severidad de los riesgos asociados a los objetivos.

- Controles: La tercera sección contiene los mecanismos de control asociados, el tratamiento del riesgo, tipo de automatización y periodicidad del control asociados al nivel de efectividad respectivo.
- Exposición: En la cuarta sección se describe el nivel de exposición tanto por proceso como por macroproceso, ranking de riesgos, priorización para el tratamiento.

Cabe mencionar que en esta etapa de la propuesta, la matriz expuesta en el Cuadro 9 no incluye la enunciación de los indicadores de gestión de riesgos específicos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, lo cual podrá ser parte de futuras implementaciones de parte de Shop Mascotas SpA.

De igual forma, será relevante que la construcción de la matriz vaya en directa concordancia con los objetivos que Shop Mascota SpA determine en cada nivel de gestión, ello con el fin de maximizar su alineamiento estratégico.

El contenido y formato de la matriz de procesos y riesgos propuesta en el Cuadro 9 se sustenta en las directrices contenidas en CAIGG (2025), el cual incorpora todo el proceso de gestión de riesgos basado en ISO 31000 (2018).

En lo que corresponde al cambio climático, para el caso de Shop Mascotas SpA se establece que este es un riesgo tolerable que no amerita acciones más allá de la aplicación de buenas prácticas operacionales asociadas al negocio.

Cuadro 9
Matriz de riesgos HSEQ

MACRO-PROCESO	PROCESOS	PESO PROC. / MACRO PROC.	SUB-PROCESOS	CARGO(S)	PESO SUB-PROC. / PROC.	POND. SUB-PROCESO / PROCESO	OBJETIVO SUB-PROCESO
VENTA DE ALIMENTOS Y ACCESORIOS PARA MASCOTAS							
		0,000				0,000	

Cuadro 9
Matriz de riesgos HSEQ (Cont...)

DESCRIPCION DEL RIESGO	FUENTE DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	RIESGOS					
			PROBABILIDAD		IMPACTO		SEVERIDAD DEL RIESGO	VALOR
			CLASIF.	VALOR	CLASIF.	VALOR		

Cuadro 9
Matriz de riesgos HSEQ (Cont...)

CONTROLES						
DESCRIPCION DEL CONTROL	CUMPLE NORMAS DE CONTROL	NIVEL EFECTIVIDAD			CLASIF.	VALOR
		OPORTUNIDAD	AUTOMATIZACIÓN	PERIODICIDAD		

Cuadro 9
Matriz de riesgos HSEQ (Cont...)

EXPOSICIÓN AL RIESGO PONDERADA											
POR RIESGO ESPECIFICO				POR PROCESO				POR MACROPROCESO			
NIVEL EXPOSICION AL RIESGO	VALOR	VALOR RIESGO ESPEC PONDERADO	RANKING PRIORIZAC	NIVEL EXPOSICION AL RIESGO	VALOR	VALOR EXPOSICION AL RIESGO PONDERADA	RANKING PRIORIZAC	NIVEL EXPOSICION AL RIESGO	VALOR	VALOR EXPOSICION AL RIESGO PONDERADA	RANKING PRIORIZAC

Fuente: CAIGG (2025)

3.4.5. COMPETENCIA (AP. 7.2)

La información documentada a conservar por parte de Shop Mascotas SpA respecto de la competencia del personal en lo que respecta al alcance del sistema (ISO 9001, 2015, ap. 7.2), debe garantizar su alineamiento con la estrategia y los valores de la empresa, estando estrechamente ligada con la asignación de los roles, responsabilidades y autoridades de quienes la componen (ISO 45001, 2018, ap. 5.3).

En el Cuadro 10 se presenta una propuesta de formato de perfil de cargo HSEQ para Shop Mascotas SpA, la que le permitirá conservar como información documentada lo citado, roles y competencias, incluyéndose las leyendas.

Cuadro 10
Perfil de cargo y competencia HSEQ

PERFIL DE CARGO Y COMPETENCIA SHOP MASCOTAS SPA			
(1) Estamento			
(2) (2.1) Proceso / (2.2) Área	(2.1)	(2.2)	
(3) Nombre Cargo			
(4) Educación	(5) Formación	(6) Habilidad(es)	(7) Experiencia
(8) Criticidad	(8.1) Alta/Media/Baja		
(9) Actividad(es) principal(es)			
(10) Reemplazo temporal			
(11) Reporta a			
(12) Periodo de Evaluación			
(13) Instrumento de Evaluación			
(14) Resultado Esperado Eval.			
(15) Acción base Estándar			
(16) Acción base Sub-Estándar			

Cuadro 10

Perfil de cargo y competencia HSEQ (Cont...)

Leyendas:

(1) Estamento:

Directivo, Gerencial, Divisional, Operacional.

(2) (2.1) Proceso / (2.2) Área:

(2.1) Dirección, Gestión, Operaciones, Apoyo.

(2.2) Indicar el área de la empresa asociada al organigrama en la cual se ubica el cargo.

(3) Nombre del Cargo: Indicar claramente el nombre del cargo dentro la empresa.

- Tipos de cargo: Jefe de..., Encargado de..., Gerente de..., Operador de..., Ayudante de...

- El cargo debe ser único dentro de la empresa y no presentar ambigüedades.

(4) Educación:

Corresponde a la competencia profesional, técnica, administrativa o básica que constituye una conducta de entrada imprescindible para ingresar a la empresa.

(5) Formación: Son las competencias adicionales propias que la empresa debe proveer para el cargo (deben ser conocidas para la primera contratación o como parte de la inducción al cargo).

(6) Habilidades: Condiciones o competencias personales ligadas directamente a la actividad a realizar. Pueden ser habilidades duras (físicas) o blandas (psicológicas, emocionales o cognitivas).

(7) Experiencia: Corresponde al tiempo previo en actividades iguales o similares, requeridas para ocupar el cargo. Debe especificarse si el cargo no requiere experiencia previa.

(8) Criticidad del Cargo:

(8.1) Alta/Media/Baja:

- Alta: Fundamental para la empresa. Profesional único(a). De alta remuneración, disponibilidad y especialización. En ausencia permanente o temporal debe ser cubierto en no más de 24 hrs. No está afecto a rotación interna.

- Media: Importante para la empresa. Representa una función que requiere cierto grado de supervisión y que podría afectar directamente aspectos relevantes. Remuneración de nivel medio. Requiere disponibilidad y especialización de nivel medio. Puede ser cubierto por otro cargo temporal o permanentemente en periodos breves. Podría estar afecto a rotación interna.

- Baja: En general, corresponde a una persona que ocupa un cargo que puede ser prescindible para la empresa. Requiere de supervisión constante. Remuneración baja y poca especialización. Está afecto a rotación interna.

(9) Actividad(es) principal(es): Enumerar las tareas que realiza el cargo, desde la principal para lo cual fue contratada la persona, hasta las colaterales directas. Considerar a lo menos tres tareas.

(10) Reemplazo Temporal: Otro cargo que ocasional y temporalmente lo puede reemplazar.

(11) Reporta a: Cargo superior de la empresa al cual debe informar sus actividades, logro de objetivos y posibles inconvenientes en el cumplimiento de las tareas.

(12) Periodo de Evaluación: Periodicidad en la cual el cargo debe ser evaluado para determinar si cumple con los objetivos y el perfil de cargo descrito.

(13) Instrumento de Evaluación: Documento, procedimiento, proceso o herramienta técnico-administrativa que se utiliza para realizar una valoración objetiva de las tareas que está efectuando el cargo.

(14) Resultado Esperado Eval.: Resultado o meta esperada del instrumento de evaluación.

(15) Acción base Estándar: Acción que se realiza en el caso que el cargo evaluado cumpla con la meta asignada en el instrumento de evaluación.

(16) Acción base Sub-Estándar: Acción que se realiza en el caso que el cargo evaluado no cumpla con la meta asignada en el instrumento de evaluación.

3.4.6. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL (AP. 8.1)

La evidencia documental de los procesos de planificación y control de sus operaciones, desde las perspectivas de la calidad, del medioambiente y de la seguridad y salud en el trabajo, deben ser acometidos por Shop Mascotas SpA desde dos fuentes principales.

- Planificación: Se propone un trabajo en terreno detallado respecto de la información documentada que la empresa decida mantener respecto de sus operaciones, sea esta atingente a protocolos, planes, procedimientos, instructivos de trabajo u otra equivalente, la cual minimice la variabilidad y aumente la predictibilidad de los resultados y logro de los objetivos de sus procesos de negocio.
- Registro: La empresa deberá conservar la información documentada propia de sus actividades a través del control de las boletas de compraventa, de las facturas, guías de despacho, notas de débito y crédito, y otra que permita asegurar que sus procesos se efectúan de manera controlada.

3.4.7. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (AP. 9.1)

Como parte de las actividades recurrentes para la mejora del desempeño de los procesos, de la calidad de los productos y servicios, de la gestión de los aspectos e impactos medioambientales y de la reducción de las lesiones y deterioro de la salud de quienes componen Shop Mascotas SpA, se hace necesario mantener y conservar información documentada del seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, conducente a aumentar la eficacia y la eficiencia de la empresa.

En el Cuadro 11 se propone un procedimiento para realizar el seguimiento y medición del desempeño de los procesos de Shop Mascotas SpA desde una perspectiva HSEQ.

Cuadro 11

Procedimiento seguimiento y medición HSEQ

PROCEDIMIENTO		PG.SM
Seguimiento y Medición del Desempeño del Sistema Integrado de Gestión (SIG-HSEQ)		
Proceso: Gestión		
Empresa: Shop Mascotas SpA		Versión 1.0

OBJETIVOS:

Estandarizar el proceso de Seguimiento y Medición del Desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

REFERENCIAS:

a) ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

b) ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.

c) ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso.

d) ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

I.- INFORMACIONES.

A.- Este procedimiento tiene por objetivo principal, estandarizar el proceso de Seguimiento y Medición del Desempeño del Sistema integrado de gestión.

B.- Su aplicación corresponde a las áreas dentro del alcance del Sistema integrado de gestión, el cual está compuesto por los subsistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015), Ambiental (ISO 14001:2015) y Seguridad y Salud En el trabajo (ISO 45001:2018).

C.- El jefe/encargado depto./sección/área tiene dentro de sus responsabilidades, la supervisión de las actividades de Seguimiento y Medición del Desempeño del Sistema integrado de gestión, pese a que dichas actividades recaen directamente sobre todos los integrantes de la organización.

II.- SECUENCIA.

A.- Terminología:

1.- Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

2.- Sistema integrado de gestión (SIG): Sistema de Gestión que incluye requisitos de Calidad (ISO 9001:2015), Ambientales (ISO 14001:2015) y de Salud y Seguridad En el trabajo (ISO 45001:2018).

3.- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Cuadro 11

Procedimiento seguimiento y medición HSEQ (Cont...)

B.- Planificación.

- 1.- La organización establece, implementa y mantiene este procedimiento con el objetivo de realizar el Seguimiento y Medición del Desempeño de las características fundamentales de sus operaciones, las que pueden tener un impacto significativo en sus Productos y Servicios, en el Medioambiente y en el desempeño en Seguridad y Salud En el trabajo.
- 2.- Este procedimiento considera la documentación asociada al Seguimiento y Medición del Desempeño de los controles operacionales aplicables y de la conformidad con los Objetivos y Metas del Sistema integrado de gestión. Lo anterior, en lo que respecta a la Calidad, Aspectos Medioambientales y Aspectos de Seguridad y Salud En el trabajo.
- 3.- Para efectuar el Seguimiento y Medición del Desempeño del Sistema integrado de gestión, se establecen, para cada período:
 - a.- Medidas cuantitativas y cualitativas apropiadas a las necesidades dispuestas por la Alta Dirección y los factores externos correspondientes (los que son parte de los Objetivos y Metas).
 - b.- Evaluación del grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas de Calidad, Medioambientales y de Seguridad y Salud En el trabajo, identificando las causas de las desviaciones, de haberlas.
 - c.- Evaluación de la eficacia de los controles, considerando por ejemplo: número de incidentes y eventos registrados, cantidad relativa de ellos tratados en forma oportuna (antes de 24 horas), cuántos se cerraron con recursos propios, cantidad de días perdidos, entre otros.
 - d.- Medidas proactivas de seguimiento a la conformidad con los programas, controles y criterios operacionales del sistema.
 - e.- Medidas reactivas para el seguimiento de enfermedades, incidentes y otras evidencias de desempeño deficientes en Gestión Medioambiental o en Seguridad y Salud En el trabajo.
 - f.- Evidencia documental relativa al seguimiento y medición, así como de los resultados de los mismos para facilitar el análisis y tratamiento posterior de las acciones correctivas y riesgos asociados.
- 4.- La organización se asegura que los recursos de Seguimiento y Medición del Desempeño empleados para evaluar y garantizar la conformidad de los Productos y Servicios, Aspectos Medioambientales, y Aspectos de Seguridad y Salud En el trabajo, se identifican y mantienen calibrados o verificados, según corresponda, conservando la evidencia documental asociada a su estado de mantención y condición metrológica.

C.- Programación.

El jefe/encargado depto./sección/área monitorea el Seguimiento y Medición del Desempeño del Sistema integrado de gestión en sus distintos aspectos, apoyándose para ello en las Auditorías Internas, Inspecciones, retroalimentación del personal, de los jefes de área y de otras partes interesadas.

Cuadro 11

Procedimiento seguimiento y medición HSEQ (Cont...)

D.- Ejecución.

- 1.- El jefe/encargado depto./sección/área solicita a lo menos trimestralmente a los jefes de área, información sobre el cumplimiento de los Objetivos y Metas.
- 2.- Sin perjuicio de lo anterior, el jefe/encargado depto./sección/área incorpora en la programación de las Auditorías Internas e Inspecciones, el Seguimiento y Medición del Desempeño de los procesos del sistema, lo cual podrá ser efectuado por auditores internos.
- 3.- Cuando sea necesario verificar y evaluar la eficacia del cierre de una No Conformidad producto de un reclamo o investigación de un incidente (Medioambiental o de Seguridad y Salud En el trabajo), durante la Auditoría o Inspección, el Auditor Interno debe prestar particular atención a la medición del comportamiento y conformidad del Sistema Integrado de Gestión en el área afectada.

E.- Resultados.

- 1.- El jefe/encargado depto./sección/área informa a la Alta Dirección los resultados de las actividades de Seguimiento y Medición del Desempeño en las Revisiones por la Dirección.
- 2.- Las disposiciones de la Alta Dirección y las instrucciones que resulten del análisis de los resultados anteriores, son informados por el jefe/encargado depto./sección/área por conducto regular a los responsables y su cumplimiento monitoreado.

F.- Evidencia documental.

- 1.- (SIG-xxx-xx) Acta de Revisión por la Dirección.
- 2.- (SIG-xxx-xx) Informe de Auditoría Interna.
- 3.- (SIG-xxx-xx) Informe de Inspección.

III.- RESPONSABILIDADES.

El jefe/encargado depto./sección/área tiene la responsabilidad de actualizar el presente procedimiento.

IV.- CONTROL DE VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN.

Fecha	Versión	Identificación de los cambios	Responsable
aaaa/mm/dd	0	No aplica.	jefe/encargado <u>depto./sección/área</u>
aaaa/mm/dd	1	(se indican cambios de V.1.0 a la V.2.0)	jefe/encargado <u>depto./sección/área</u>

Cuadro 11

Procedimiento seguimiento y medición HSEQ (Cont...)

V.- ANEXOS.			
No hay.			
VI.- FIRMAS.			
Tarea	Cargo	Firma	Fecha
Elabora	jefe/encargado depto./sección/área		aaaa/mm/dd
Revisa	-----	-----	-----
Aprueba	-----	-----	-----
Valparaíso, aaaa/mm/dd			

3.4.8. AUDITORÍA INTERNA (AP. 9.2)

Como parte de su estructura documental HSEQ, Shop Mascotas SpA deberá mantener y conservar información documentada de los procesos de auditoría interna que efectúe, realizando cada una de las actividades citadas y designando los cargos y competencias pertinentes que garanticen la objetividad y el cumplimiento de los principios de auditoría descritos en el capítulo 4 de la norma ISO 19011 (2018).

En el Cuadro 12 se propone un procedimiento para efectuar, por parte de la empresa, sus auditorías internas HSEQ.

Cuadro 12

Procedimiento de auditoría interna HSEQ

PROCEDIMIENTO		PG.AI
Auditorías Internas y Calificación de Auditores Internos del Sistema Integrado de Gestión (SIG-HSEQ)		
Proceso: Gestión		Versión 1.0
Empresa: Shop Mascotas SpA		

OBJETIVOS:

Programar, planificar, ejecutar y realizar seguimiento a las Auditorías Internas y sus resultados, y calificar Auditores Internos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

REFERENCIAS:

a) ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

b) ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.

c) ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso.

d) ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

e) ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

I.- INFORMACIONES.

A.- Este procedimiento define las etapas, responsabilidades y requisitos para la programación, planificación, ejecución y seguimiento de las Auditorías Internas del SIG y sus resultados, y describe una metodología base para la Calificación de los Auditores Internos.

B.- Su aplicación corresponde a las áreas dentro del alcance del SIG, el cual está compuesto por los subsistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015), Ambiental (ISO 14001:2015) y de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001:2018).

C.- El jefe/encargado depto./sección/área tiene dentro de sus responsabilidades la programación, planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas.

II.- SECUENCIA.

A.- Terminología:

1.- Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Cuadro 12

Procedimiento de auditoría interna HSEQ (Cont...)

2.-	Sistema integrado de gestión (SIG): Sistema de Gestión que incluye requisitos de la Calidad (ISO 9001:2015), Ambientales (ISO 14001:2015) y de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001:2018).
3.-	No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
4.-	Hallazgo: Evidencia objetiva recolectada durante una auditoría.
B.-	Programación.
1.-	El jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> elabora, la primera semana de diciembre del año en curso, el Programa Anual de Auditorías Internas del año siguiente, el cual incluye los procesos del SIG, los resultados de las auditorías anteriores (internas y externas), de las Revisiones por la Dirección y de lo indicado en los requisitos 9.2 de las normas citadas en las referencias a), b) y c).
2.-	Una vez elaborado el Programa Anual de Auditorías Internas, el jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> lo envía a la Alta Dirección para conocimiento y observaciones. Si en cinco (5) días hábiles no ha recibido observaciones, el programa se entiende como aprobado.
3.-	El Programa Anual de Auditorías Internas puede ser modificado de acuerdo a las necesidades de la empresa, lo cual generará una nueva revisión, repitiéndose el proceso indicado precedentemente.
4.-	El Programa Anual de Auditorías Internas debe cumplirse en su totalidad, auditándose cada proceso, área y requisito aplicable al SIG. Su incumplimiento podrá ser causal de una o más No Conformidades.
C.-	Planificación y ejecución.
1.-	Las Auditorías Internas individuales del Programa Anual de Auditorías Internas consideran las siguientes actividades:
a.-	El jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> , ingresa y comunica la realización de la Auditoría Interna a través de la agenda de actividades diarias o semanales (según corresponda) y designa al Auditor Líder del equipo de Auditores Internos, quien toma el control de la auditoría. En la misma designación también informa los objetivos y alcances de la auditoría.
b.-	El Auditor Líder elabora el Plan de Auditoría Interna, el cual debe contar con el V°B° del jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> .

Cuadro 12

Procedimiento de auditoría interna HSEQ (Cont...)

c.-	Una vez aprobado el Plan de Auditoría Interna, el Auditor Líder lo distribuye a los jefes de las áreas a auditar a lo menos cinco (5) días hábiles antes de su ejecución. Los auditados no están facultados para modificar el plan, salvo por situaciones de fuerza mayor.
d.-	Los jefes de las áreas auditadas deben asegurar la disponibilidad de los auditados y el acceso a los recursos y documentación requerida por el Auditor Líder y los Auditores Internos.
2.-	Las Auditorías Internas son llevadas a cabo por Auditores Internos calificados. Todo otro personal sólo tiene el carácter de observador y no participa en la misma (ver ISO 19011:2018), con excepción de expertos técnicos de cada área, cuya labor es asesorar en casos puntuales al equipo auditor. Para su ejecución, se realizan las siguientes actividades:
a.-	Reunión de inicio.
1)	Es dirigida por el Auditor Líder con la participación de los Auditores Internos y se realiza cuatro (4) días hábiles antes de la Auditoría Interna.
2)	Los temas abordados en la reunión son, entre otros: revisión de los objetivos y alcance de la Auditoría Interna, Plan de Auditoría Interna, muestreo de documentos y cualquier otro tema atinente a la auditoría.
3)	Los Auditores Internos designados deben contactar al área a auditar a lo menos tres (3) días hábiles antes de la Auditoría Interna, con el objeto de asegurar su disponibilidad y concordar la hora y lugar de la entrevista.
b.-	Realización de la Auditoría Interna.
1)	La Auditoría Interna se realiza de acuerdo al Plan de Auditoría Interna a través de recolección de evidencia y entrevistas a los auditados, lo que incluye chequeo de documentos, pruebas en terreno y revisión de procesos.
2)	El Auditor Interno que detecta un hallazgo lo informa al auditado durante el desarrollo de la entrevista. Los hallazgos se registran en el Formulario de Hallazgos.
3)	El Auditor Interno podrá sugerir mejoras a los procesos del auditado, las cuales serán formuladas como hallazgos (el auditado debe analizarlas para, si lo estima, tomar decisiones sobre su tratamiento).
4)	Todo hallazgo debe estar respaldado por evidencia objetiva.
c.-	Reunión de cierre, reporte de hallazgos e informe de auditoría.
1)	No más de dos (2) días hábiles posteriores al término de la Auditoría Interna, el Auditor Líder se reúne con los Auditores Internos para discutir los hallazgos, los cuales son vertidos en el Informe de Auditoría Interna que elabora el Auditor Líder y que es remitido al jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> al día siguiente de efectuada la reunión.

Cuadro 12

Procedimiento de auditoría interna HSEQ (Cont...)

Nota: El contenido del Informe de Auditoría Interna debe permitir que la Alta Dirección tome resoluciones sobre el SIG.

- 2) El jefe/encargado depto./sección/área revisa el informe en conjunto con los encargados de las áreas auditadas, quienes se comprometen con las fechas de implementación de los hallazgos, formulando los análisis de causa y las acciones correctivas (de haberlas).
 - 3) El Informe de Auditoría, con las fechas comprometidas de solución a cada hallazgo, lo entrega el jefe/encargado depto./sección/área a la Alta Dirección en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles posteriores al término de la auditoría.
- d.- Seguimiento.
- 1) El jefe/encargado depto./sección/área es responsable de realizar el seguimiento a las soluciones propuestas a los hallazgos en las fechas comprometidas por los jefes y encargados de las áreas auditadas, verificando que se cumplan y sean eficaces. El seguimiento lo realiza junto a un Auditor Interno que no participó en la auditoría a dicha área. El plazo máximo para realizar y finalizar el seguimiento y cierre es de 30 días hábiles desde la entrega del Informe de Auditoría a la Alta Dirección.
 - 2) El jefe/encargado depto./sección/área y el Auditor Interno cierran un hallazgo sólo si cuentan con evidencia suficiente que asegure una solución eficaz. Si se superan los 30 días, el jefe/encargado depto./sección/área instruye un nuevo seguimiento en terreno para analizar las causas del atraso.
 - 3) Los resultados de las Auditorías Internas y la Evidencia Documental son expuestos en las Revisiones por la Dirección por el jefe/encargado depto./sección/área.
- D.- Calificación de Auditores Internos y responsabilidades del Auditor Líder.
- 1.- Calificación de los Auditores Internos.
 - a.- Los Auditores Internos podrán disponer de un curso de Auditor Interno impartido por una institución especializada, debiendo quedar registro de ello en sus fichas o carpetas personales.
 - b.- Los Auditores Internos deben participar como observadores en al menos una Auditoría Interna antes de desempeñarse como tales.
 - c.- El desempeño de los Auditores Internos es evaluado por el jefe/encargado depto./sección/área y por el Auditor Líder.
 - d.- La habilitación de un Auditor Interno tiene efecto inmediato y su vigencia es permanente mientras no cambien las normas de gestión de la referencia.

Cuadro 12

Procedimiento de auditoría interna HSEQ (Cont...)

- 2.- Responsabilidades del Auditor Líder.
 - a.- Seleccionar, asignar tareas y representar a los Auditores Internos.
 - b.- Programar y coordinar la ejecución de las Auditorías Internas.
 - c.- Asegurar el progreso de las Auditorías Internas de acuerdo al programa y al plan respectivo.
- d.- Reportar los resultados de las Auditorías Internas en forma clara, concluyente y sin demoras.
- E.- Evidencia documental.
- 1.- (SIG-xxx-xx) Programa Anual de Auditorías Internas.
- 2.- (SIG-xxx-xx) Plan de Auditoría Interna.
- 3.- (SIG-xxx-xx) Formulario de Hallazgos AI.
- 4.- (SIG-xxx-xx) Informe de Auditoría Interna.

III.- RESPONSABILIDADES.

El jefe/encargado depto./sección/área tiene la responsabilidad de actualizar el presente procedimiento.

IV.- CONTROL DE VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN.

Fecha	Versión	Identificación de los cambios	Responsable
aaaa/mm/dd	1.0	No aplica.	jefe/encargado depto./sección/área

V.- ANEXOS.

Formatos de:

- 1.- (SIG-xxx-xx) Programa Anual de Auditorías Internas.
- 2.- (SIG-xxx-xx) Plan de Auditoría Interna.
- 3.- (SIG-xxx-xx) Formulario de Hallazgos AI.
- 4.- (SIG-xxx-xx) Informe de Auditoría Interna.

Cuadro 12

Procedimiento de auditoría interna HSEQ (Cont...)

VI.- FIRMAS.			
Tarea	Cargo	Firma	Fecha
Elabora	jefe/encargado depto./sección/área		aaaa/mm/dd
Revisa	-----	-----	-----
Aprueba	-----	-----	-----

Valparaíso, aaaa/mm/dd

3.4.9. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (AP. 9.3)

Como parte de su estructura documental HSEQ, Shop Mascotas SpA deberá mantener y conservar información documentada de los procesos asociados a las revisiones por la dirección que se efectúen, realizando cada una de las actividades citadas.

En el Cuadro 13 se propone un procedimiento para efectuar, por parte de la empresa, sus revisiones por la dirección del sistema integrado de gestión HSEQ.

Cuadro 13

Procedimiento de revisión por la dirección HSEQ

PROCEDIMIENTO		PG.RD
Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión (SIG-HSEQ)		
Proceso: Gestión		
Empresa: Shop Mascotas SpA		Versión 1.0

PROPÓSITO:

Estandarizar el proceso de Revisión por la Dirección del Sistema integrado de gestión (SIG) y determinar la conveniencia, efectividad y eficacia de las acciones para lograr los objetivos.

REFERENCIAS:

a) ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

b) ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.

c) ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso.

I.- INFORMACIONES.

A.- Este procedimiento define las etapas, responsabilidades y requisitos para la programación, ejecución y seguimiento de las Revisiones por la Dirección del Sistema integrado de gestión (SIG).

B.- Su aplicación corresponde a las áreas que se encuentran dentro del alcance del Sistema integrado de gestión (SIG) de la organización, el cual está compuesto por los subsistemas de gestión de la calidad (ISO 9001:2015), de gestión ambiental (ISO 14001:2015) y de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018).

C.- El jefe/encargado depto./sección/área tiene dentro de sus responsabilidades la programación, ejecución y seguimiento de las Revisiones por la Dirección.

II.- SECUENCIA.

A.- Terminología:

1.- Revisión por la Dirección: Reunión programada en la cual participan el jefe/encargado depto./sección/área, la Alta Dirección y otros cargos que la Alta Dirección determine, la que tiene por finalidad verificar la conformidad del Sistema integrado de gestión (SIG) y tomar resoluciones respecto a mejoras y logro de objetivos.

Cuadro 13

Procedimiento de revisión por la dirección HSEQ (Cont...)

2.-	Sistema integrado de gestión (SIG): Sistema de Gestión que incluye requisitos de la calidad (ISO 9001:2015), ambientales (ISO 14001:2015) y de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018).
3.-	No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
B.-	Programación.
1.-	El jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> elabora, la primera semana de diciembre del año en curso, el Programa Anual de Revisiones por la Dirección del año siguiente, debiendo su formato ceñirse a lo especificado en el requisito 9.3 de las normas citadas en las referencias a), b) y c).
2.-	Una vez elaborado el Programa Anual de Revisiones por la Dirección, el jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> lo envía a la Alta Dirección para su conocimiento y observaciones. Si en cinco días hábiles no ha recibido observaciones, el programa se entiende como aprobado.
3.-	El Programa Anual de Revisiones por la Dirección puede ser modificado de acuerdo a las necesidades de la organización, lo cual generará una nueva revisión, repitiéndose el proceso indicado precedentemente.
4.-	El incumplimiento total o parcial del Programa Anual de Revisiones por la Dirección, podrá ser causal de una o más No Conformidades.
C.-	Ejecución.
1.-	Las Revisiones por la Dirección consideran las siguientes actividades:
a.-	El jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> , ingresa y comunica la realización de la Revisión por la Dirección a través de la agenda de actividades diarias o semanales (según corresponda), toma el control de la actividad e informa los objetivos y alcances de la reunión.
b.-	El jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> prepara la información documentada que deberá presentar a la Alta Dirección en la Revisión por la Dirección, de acuerdo a lo señalado en los requisitos normativos señalados precedentemente, más otra información documentada que estime necesaria o que la Alta Dirección disponga.
c.-	El jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> debe asegurar la participación de la Alta Dirección en la Revisión por la Dirección, lo cual permitirá que se tomen resoluciones efectivas sobre el SIG.
2.-	La exposición de la Revisión por la Dirección la realiza el jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> , quien informa del estado del Sistema integrado de gestión (SIG) a la Alta Dirección, con el fin que se tomen resoluciones.

Cuadro 13

Procedimiento de revisión por la dirección HSEQ (Cont...)

- 3.- Los resultados (salidas) de la Revisión por la Dirección, son vertidos en el Acta de Revisión por la Dirección, la cual permite realizar seguimiento sobre los acuerdos y disposiciones adoptadas, todo lo cual debe cumplir con lo indicado en el requisito 9.3 de las normas citadas en las referencias.
- 4.- Responsabilidades del jefe/encargado depto./sección/área.
 - a.- Programar las Revisiones por la Dirección del año.
 - b.- Conducir (moderar) cada una de las Revisiones por la Dirección.
 - c.- Reportar los resultados de cada revisión y efectuar seguimiento antes de la ejecución de la siguiente revisión.
- D.- Evidencia documental (registros).
 - 1.- (SIG-xxx-xx) Programa Anual de Revisiones por la Dirección.
 - 2.- (SIG-xxx-xx) Presentación / Informe de Revisión por la Dirección.
 - 3.- (SIG-xxx-xx) Acta de Revisión por la Dirección.

III.- RESPONSABILIDADES.

El jefe/encargado depto./sección/área tiene la responsabilidad de mantener actualizado este procedimiento.

IV.- VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN.

Fecha	Versión	Identificación de los cambios	Responsable
aaaa/mm/dd	0	No aplica.	jefe/encargado <u>depto./sección/área</u>
aaaa/mm/dd	1	(se indican cambios de V.1 a la V.2)	jefe/encargado <u>depto./sección/área</u>

V.- ANEXOS.

Formatos de:

- 1.- (SIG-xxx-xx) Programa Anual de Revisiones por la Dirección.
- 2.- (SIG-xxx-xx) Presentación / Informe de Revisión por la Dirección.
- 3.- (SIG-xxx-xx) Acta de Revisión por la Dirección.

Cuadro 13

Procedimiento de revisión por la dirección HSEQ (Cont...)

VI.- FIRMAS.			
Tarea	Cargo	Firma	Fecha
Elabora	jefe/encargado <u>depto./sección/área</u>		aaaa/mm/dd
Revisa	-----	-----	-----
Aprueba	Alta Dirección	-----	-----
Valparaíso, aaaa/mm/dd.			

3.4.10. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA (AP. 10.2)

Como parte de la estructura documental de Shop Mascotas SpA, se propone que la empresa mantenga y conserve información documentada de las no conformidades (incumplimiento de los requisitos del sistema) y de las acciones correctivas pertinentes que se acometan para evitar su recurrencia.

En el Cuadro 14 se propone un procedimiento documentado para gestionar las no conformidades y acciones correctivas del sistema integrado de gestión HSEQ de la empresa.

Cuadro 14
Procedimiento NC y AC HSEQ

PROCEDIMIENTO Tratamiento de No Conformidades y Acciones Correctivas del Sistema Integrado de Gestión (SIG-HSEQ)		PG.NC.AC
Proceso: Gestión		Versión 1.0
Empresa: Shop Mascotas SpA		

OBJETIVOS:

Estandarizar el proceso general para la detección de las no conformidades y el tratamiento de las acciones correctivas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

REFERENCIAS:

a) ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
b) ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
c) ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso.
d) ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

I.- INFORMACIONES.

A.- Este procedimiento define las etapas, responsabilidades y requisitos para la estandarización y tratamiento de las no conformidades y acciones correctivas del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

B.- Su aplicación corresponde a las áreas dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión compuesto por los subsistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015), Ambiental (ISO 14001:2015) y Seguridad y Salud en el trabajo (ISO 45001:2018).

C.- El jefe/encargado depto./sección/área tiene dentro de sus responsabilidades, el monitoreo de la gestión de las no conformidades y el tratamiento de las acciones correctivas del Sistema de Gestión Integrado.

II.- SECUENCIA.

A.- Terminología:

1.- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

2.- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad.

3.- Hallazgo: Evidencia objetiva recolectada durante una auditoría.

4.- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

Cuadro 14

Procedimiento NC y AC HSEQ (Cont...)

B.- Detección.	
1.-	Las no conformidades del SIG pueden ocasionarse por las siguientes causas:
a.-	Por hallazgos detectados en procesos de auditoría relacionados con la organización.
b.-	Por reclamos de clientes, proveedores, contratistas o partes interesadas relacionadas con la organización.
c.-	Por la interacción de los procesos del SIG.
2.-	Quien detecta o recibe una no conformidad debe dar aviso a su superior jerárquico directo y completar el Formulario de Hallazgo, indicar aquellos elementos que permitan identificar inequívocamente la no conformidad y cumplir con el conducto regular establecido.
3.-	Una vez cumplido lo anterior, el jefe/encargado <u>depto./sección/área</u> recibe el hallazgo con la no conformidad formalizada, designa a un auditor interno para que se haga cargo de gestionarla y dispone investigar las causas que la provocaron, estableciendo un plazo de investigación de mutuo acuerdo con el jefe de área / departamento en donde se ocasionó la no conformidad.
C.- Análisis de causa, corrección y acción correctiva.	
1.-	Análisis de causa.
a.-	Corresponde a la investigación detallada e imparcial de los motivos que provocaron la no conformidad.
b.-	En la investigación del origen de la no conformidad, la organización puede utilizar técnicas diversas tales como cinco por qué, diagramas causa - efecto y otras, pudiendo complementarlas si lo estima necesario.
c.-	El análisis de la causa de la no conformidad debe explicitarse en el formulario de hallazgo, ya que de él se derivarán todas las acciones posteriores.
2.-	Corrección.
a.-	Corresponde a la acción inmediata que acomete la organización una vez ocurrida la no conformidad, cuyo objetivo es eliminarla.
b.-	Ante la ocurrencia de una no conformidad, la organización debe siempre evaluar la pertinencia de efectuar una corrección eficaz previa a la acción correctiva, la cual debe quedar formalizada en el formulario.
c.-	Toda corrección debe ser proporcional a las causas y consecuencias de la no conformidad, con el fin de asignar los recursos adecuados en tiempo y oportunidad (personal, presupuesto, insumos, entre otros).
3.-	Acción correctiva:
a.-	Una vez establecido el análisis de causa y aplicada la corrección, la organización debe implementar una acción correctiva eficaz, adecuada y proporcional al origen de la no conformidad.
b.-	La acción correctiva y su respectivo plan de implementación debe elaborarse en conjunto con el responsable del área en donde ella se ocasionó.

Cuadro 14

Procedimiento NC y AC HSEQ (Cont...)

- c.- El plan de implementación, acción correctiva y fecha de ejecución deben quedar reflejados en el formulario correspondiente.
- D.- Seguimiento.
- 1.- La organización debe realizar seguimiento sobre la efectividad de la acción correctiva una vez cumplida su fecha de implementación.
- 2.- Todo seguimiento posterior de las acciones correctivas emanadas de no conformidades, se realiza tanto en los procesos de auditoría interna como inspecciones del SIG, los cuales se ejecutan de acuerdo a los planes respectivos.
- 3.- El seguimiento de la efectividad de una acción correctiva se realiza con el fin de evitar la recurrencia de una no conformidad.
- E.- Evidencia documental.
- (SIG-xxx-xx) Formulario de Hallazgos.

III.- RESPONSABILIDADES.

El jefe/encargado depto./sección/área tiene la responsabilidad de actualizar el presente procedimiento.

IV.- CONTROL DE VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN.

Fecha	Versión	Identificación de los cambios	Responsable
aaaa/mm/dd	0	No aplica.	jefe/encargado <u>depto./sección/área</u>
aaaa/mm/dd	1	(se indican cambios de V.1.0 a la V.2.0)	jefe/encargado <u>depto./sección/área</u>

V.- ANEXOS.

No hay.

VI.- FIRMAS.

Tarea	Cargo	Firma	Fecha
Elabora	jefe/encargado <u>depto./sección/área</u>		aaaa/mm/dd
Revisa	-----	-----	-----
Aprueba	-----	-----	-----

Valparaíso, aaaa/mm/dd.

CONCLUSIONES

El resultado global del trabajo efectuado está alineado con una serie de elementos complementarios e interdependientes entre sí que es necesario mencionar y destacar, cada uno en su debida secuenciación y correlación con el proceso de desarrollo de la propuesta de estructura documental del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo (HSEQ) de la empresa Shop Mascotas SpA.

En primer lugar, no es posible evitar una merecida mención y reconocimiento a las expectativas académicas iniciales previas al inicio del trabajo, las cuales fueron cumplidas, e inclusive superadas, desde una instancia incipiente del desarrollo del proyecto hasta su finalización, todas ellas respaldadas por la apropiada infraestructura y recursos docentes de la Universidad Viña del Mar.

Adicionalmente y en línea con el párrafo anterior, la base académica previa al comienzo del proyecto en sí, la cual estuvo organizada por las diez jornadas temáticas de clases sincrónicas, fue fundamental para llevarlo a cabo, tanto en lo que se refiere a su base bibliográfica como al contenido de cada una de las sesiones impartidas por el cuerpo docente especialista en cada tema.

Como segundo aspecto, es preciso destacar la disposición de la empresa Shop Mascotas SpA desde un comienzo del proceso, quien, a través de su representante legal y personal, siempre estuvo dispuesta a colaborar en cada uno de los hitos de la propuesta, entregando los datos e informaciones que se requirieron para cada fase y actividad, ello, pese a su evidente y declarado, expresamente, nivel inicial en lo que respecta a la gestión por procesos y sistemas de gestión normativos.

Sustentado en lo antedicho, la metodología de intervención propuesta para la empresa fue diseñada con un sentido de coherencia tanto teórico como práctico, buscando el balance entre lo académico y normativo, este último aspecto, soportado en los estándares ISO de requisitos de la calidad, de

medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo, siempre pensando en que los entregables de las fases debían constituirse como documentos no sólo completos y autocontenidos en sí mismos, sino además, entendibles por parte de todas las personas que componen la empresa.

En lo que corresponde al objetivo general se puede observar que este se cumplió, toda vez que se evidencia una propuesta documental final acotada y propia para la empresa, la cual le permite transitar hacia escenarios de gestión más consistentes de corto y mediano plazo.

En cuanto a los objetivos específicos de este trabajo final de grado, se pudo evidenciar que ellos también se cumplieron, toda vez que los mecanismos planificados en cada una de las fases de la estructura desagregada del trabajo (EDT), asociadas a los objetivos respectivos, se implementaron de forma coherente y oportuna, levantando procesos y obteniéndose las brechas documentales respecto de las cuales Shop Mascotas SpA cumple, a la fecha del presente trabajo, con las normas de requisitos ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018), no sólo desde las particularidades de cada estándar, sino además, desde la visión global de un sistema integrado de gestión HSEQ (de calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo), estando la evidencia objetiva de respaldo en cada uno de los capítulos y anexos de este documento.

En lo que atañe al objetivo específico de identificar los procesos y riesgos, incluyendo su caracterización desde una perspectiva trinorma, sus resultados se presentan en el Anexo C correspondiente a la fase 1 de la EDT, denominado informe de procesos y riesgos, siendo coherentes con el nivel inicial de gestión de la empresa y con los formularios descritos en el Anexo A.

El objetivo específico asociado a establecer la información documentada a mantener y conservar respecto de las normas de requisitos, ya habiéndose identificado los procesos, se cumple con la entrega de resultados del Anexo D, el que corresponde a la fase 2 de la EDT basada en los formularios del Anexo B, haciéndose hincapié en el enfoque trinorma de la propuesta.

En tercer lugar, el objetivo relacionado con la formulación del plan de implementación de la información documentada del sistema integrado de gestión de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo de la empresa, se presenta en el cronograma de trabajo y en los resultados del entregable del Capítulo IV, mediante el establecimiento de una base documental trinorma (documentos, registros y procedimientos).

Finalmente, se espera que a través de la consecución de esta propuesta no sólo sea posible para Shop Mascotas SpA mejorar la gestión de su estructura de documentos, sino además, colaborar en la construcción de una ruta de mediano y largo plazo que la guíe en la mejora continua de sus operaciones y en una gestión más eficiente y eficaz de su modelo de negocio.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se detallan a continuación están ligadas a varios factores, el primero de los cuales corresponde a los niveles de madurez y experiencia actuales de Shop Mascotas SpA concernientes a la gestión por procesos y sistemas de gestión normativos, los cuales se relacionan, a su vez, con sus capacidades basadas en los recursos disponibles, las competencias del personal, los procesos de comunicación, los conocimientos, la toma de conciencia respecto de la relevancia de transitar hacia modelos de gestión estandarizados y la documentación utilizada como parte de su modelo de negocio (ISO 9001, 2015, cap. 7).

Dicho ello, para el caso de la empresa, todo desarrollo de modelos que conlleven la estandarización de documentos desde una perspectiva sistémica, deberá hacerse cargo tanto de los grados de experiencia como de voluntad de cambio de quienes son parte de Shop Mascotas SpA, partiendo por su representante legal y personal.

En consecuencia, el modelo de representado en la estructura desagregada del trabajo (EDT) permitirá, en ese sentido, una implementación factible y por etapas del desarrollo documental de la empresa, el cual será gradual y a la medida de sus necesidades actuales y futuras, condicionado, como parte de los factores externos, a las posibles variaciones que puedan experimentar los contenidos de los estándares de gestión HSEQ.

Especial énfasis cobra la competencia en temas de gestión del personal de la empresa asociados a su capacidad de absorber tanto la globalidad como las particularidades de los cambios propuestos en el modelo documental, lo que hará necesario llevar a cabo actividades de formación en procesos, normas y sistemas de gestión, entre otros, los cuales se desarrollen paso a paso y en sintonía con los entregables de cada fase de la EDT.

Concretamente, Shop Mascotas SpA presenta resultados de brecha de cumplimiento normativo más estrechos relacionados con la gestión de la calidad

(ISO 9001, 2015), en contraposición con los aspectos relacionados con el medioambiente (ISO 14001, 2015) y con aquellos de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001, 2018), en los que la brecha se amplía, exhibiendo menor conformidad con los dos últimos estándares y, en consecuencia, con un sistema integrado de gestión HSEQ.

Finalmente, se sugiere que toda potencial ejecución de esta propuesta comience por implementar aquella brecha documental que presente el mayor grado de conformidad y cumplimiento, para posteriormente acometer las de menor grado, lo que permitirá obtener resultados concretos y funcionales para la empresa en el corto y mediano plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

LIBROS

Blaxter, Loraine; Hughes, Christina; Tight, Malcolm (2008). **Cómo se hace una investigación.** (4ta. Reimpresión). Gedisa.

Bravo Carrasco, Juan (2013). **Gestión de procesos (Valorando la práctica).** (5ta. Ed.). Evolución.

Camisón, César; Cruz, Sonia; González, Tomás (2006). **Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.** (Editorial Pearson). Educación.

David, Fred R. (2003). **Conceptos de Administración Estratégica.** (9na. Ed.). Prentice Hall.

Ferguson, Niall (2021). **Desastre. Historia y política de las catástrofes.** (1ra. Ed.). Penguin Random House.

Gido, Jack; Clements, James (2012). **Administración exitosa de proyectos.** (5ta. Ed.). Cengage Learning.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, María del Pilar (2014). **Metodología de la Investigación.** (6ta. Ed.). McGraw-Hill.

López Schwerter, Ana Miriam (2005). **Metodología de la Investigación.** (8va. Reimpresión). Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación.

Osterwalder, Alexander; Pigneur, Yves (2010). **Generación de modelos de negocio**. (1ra Ed. digital PDF). Deusto.

Project Management Institute – PMI (2021). **Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)**. (7ma. Ed.). PMI.

Rodríguez Mansilla, Darío (2012). **Diagnóstico Organizacional**. (7ma. Edición). Ediciones UC.

Sapag Chaín, Reinaldo; Sapag Chaín, Nassir; Sapag Puelma, José (2014). **Preparación y Evaluación de proyectos**. (6ta. Ed.). Ms. Graw-Hill.

NORMAS

INN (2015). Nch-ISO 14001. **Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso**. Esta norma es idéntica a la versión en español de la Norma Internacional ISO 14001:2015. Tercera Edición (2015.09.30).

INN (2018). Nch-ISO 19011. **Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión**. Esta norma es idéntica a la versión en español de la Norma Internacional ISO 19011:2018. Tercera Edición (2018.11.28).

INN (2018). Nch-ISO 45001. **Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso**. Esta norma es una adopción idéntica de la versión en español de la Norma Internacional ISO 45001:2018. Primera Edición (2018.03.29).

INN (2015). Nch-ISO 9000. **Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario**. Esta norma es idéntica a la versión en español de la Norma

Internacional ISO 9000:2015. Cuarta Edición (2015.09.30).

INN (2015). Nch-ISO 9001. **Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.**

Esta norma es idéntica a la versión en español de la Norma Internacional ISO 9001:2015. Cuarta Edición (2015.09.30).

ISO (2021). 10013. **Sistemas de gestión de la calidad - Orientación para la información documentada.** Primera Edición. Marzo 2021.

PAS 99 (2012). **Specification of common management system requirements as a framework for integration.** The British Standards Institution (BSI). Second edition (September 2012).

UNE – ISO 31000 (2018). **Gestión del Riesgo – Directrices.** Esta norma es idéntica a la norma internacional ISO 31000:2018. Marzo 2018.

UNE 66177 (2005). **Sistemas de gestión – Guía para la integración de los sistemas de gestión.** Junio 2005.

PÁGINAS WEB

Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno – CAIGG (2025). **Implantación, mantención y actualización del proceso de gestión de riesgos en el sector público.** <https://shre.ink/MYqH>

International Standards Organization – ISO (2025). **The ISO Survey 2023.** <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

PACTOMUNDIAL (2025). **ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.** <https://shre.ink/MJuV>

Shop Mascotas SpA (2025). www.frankarlos.cl

REVISTAS ESPECIALIZADAS

Barbosa, Luís César F.M.; de Oliveira, Otávio José; Santos, Gilberto (2018). **PROPOSITION FOR THE ALIGNMENT OF THE INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM (QUALITY, ENVIRONMENTAL AND SAFETY) WITH THE BUSINESS STRATEGY**. International Journal for Quality Research (IJQR), Vol. 12.04-09, pp. 925 – 940. Recuperado de <http://www.ijqr.net/journal/v12-n4/9.pdf>

Bautista-Rodríguez, Sandra Cecilia; Guarín, Guillermo Peña; Pérez, Amable José (2024). **METHODOLOGICAL APPROACH TO THE IMPLEMENTATION OF INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS FOR SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES**. International Journal for Quality Research (IJQR), Vol. 18.02-15, pp. 541 – 566. Recuperado de <http://www.ijqr.net/journal/v18-n2/15.pdf>

TRABAJO DE GRADO

Daza Ramírez, Jéssica (2023). **Estructura del sistema de gestión documental para el Sistema Integrado de Gestión, según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la Clínica Buenos Aires S.A.S.** Recuperado de <https://repositorio.uvm.cl/handle/123456789/1985>

Gutiérrez Gómez, Gustavo (2023). **Estructura documental del sistema integrado de gestión, bajo las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018, para la empresa Eco Residuos Nacionales SAS ESP.** Recuperado de <https://repositorio.uvm.cl/handle/123456789/1980>



ANEXOS



ANEXO A

ANEXO A-1: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

PROCESOS Y RIESGOS SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Formulario: A-1		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Identificación de los procesos y riesgos		Actividad: Desarrollar levantamiento en terreno	
Criterios normativos: - ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos - ISO 14001 (2015). Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso - ISO 45001 (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso			

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
4.1 Compresión de la organización y de su contexto	4.1 Compresión de la organización y de su contexto	4.1 Compresión de la organización y de su contexto
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4 Sistema de gestión ambiental	4.4 Sistema de gestión de la SST

Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:

5. LIDERAZGO (Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES)		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
5.1 Liderazgo y compromiso	5.1 Liderazgo y compromiso	5.1 Liderazgo y compromiso
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
5.2 Política	5.2 Política ambiental	5.2 Política de la SST
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3 Roles, responsabilidades, rendiciones de cuentas y autoridades en la organización
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
n/a	n/a	5.4 Consulta y participación de los trabajadores
		Procesos:
		Riesgos:

6. PLANIFICACIÓN		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
6.3 Planificación de los cambios	n/a	n/a
Procesos:		
Riesgos:		

7. APOYO		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
7.1 Recursos	7.1 Recursos	7.1 Recursos
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
7.2 Competencia	7.2 Competencia	7.2 Competencia
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
7.3 Toma de conciencia	7.3 Toma de conciencia	7.3 Toma de conciencia
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
7.4 Comunicación	7.4 Comunicación	7.4 Comunicación
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
7.5 Información documentada	7.5 Información documentada	7.5 Información documentada
Procesos:	Procesos:	Procesos:

Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
----------	----------	----------

8. OPERACIÓN		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
8.2 Requisitos para los productos y servicios	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias
Procesos:	Procesos:	Procesos:
Riesgos:	Riesgos:	Riesgos:
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	n/a	n/a
Procesos:		
Riesgos:		
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	n/a	n/a
Procesos:		
Riesgos:		
8.5 Producción y provisión del servicio	n/a	n/a
Procesos:		
Riesgos:		
8.6 Liberación de los productos y servicios	n/a	n/a
Procesos:		
Riesgos:		

8.7 Control de las salidas no conformes	n/a	n/a
Procesos:		
Riesgos:		

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
Procesos:		
Riesgos:		
9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna
Procesos:		
Riesgos:		
9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección
Procesos:		
Riesgos:		

10. MEJORA		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
10.1 Generalidades	10.1 Generalidades	10.1 Generalidades
Procesos:		
Riesgos:		
10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas
Procesos:		

Riesgos:		
10.3 Mejora continua	10.3 Mejora continua	10.3 Mejora continua
Procesos:		
Riesgos:		

ANEXO A-2: CUESTIONARIO A REPRESENTANTE LEGAL

CUESTIONARIO A REPRESENTANTE LEGAL SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Formulario: A-2		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Identificación de los procesos y riesgos		Actividades: Desarrollar levantamiento en terreno; Determinar secuencia de los procesos	
Entrevistado: Representante legal Shop Mascotas SpA			
P: ¿Cómo describiría el contexto en el que se desarrollan las actividades de la empresa y los grupos de interés que la conforman?			
P: ¿Cómo definiría él o los tipos de liderazgo presentes en la empresa, explícitos e implícitos, y las principales características del equipo de trabajo?			
P: ¿Cuáles son los principales procesos de planificación, definición de objetivos y gestión de los riesgos de la empresa?			
P: ¿Qué actividades principales componen los procesos de apoyo y qué recursos son prioritarios?			
P: ¿Cuáles son los principales procesos de negocio de la empresa? ¿Existen algunos tercerizados? ¿Cómo se gestionan las quejas / reclamos de los clientes?			

P: ¿Qué actividades se realizan para verificar el cumplimiento de los objetivos? ¿Se efectúan reuniones periódicas para revisar las actividades del negocio?

P: ¿Cómo se ha internalizado el concepto de mejora en la empresa?

P: ¿Cuál es el flujo de trabajo de la empresa en el sentido de la secuencia de las actividades que se ejecutan diariamente?

P: ¿Cuáles son los procesos más importantes efectuados por Shop Mascotas SpA?

ANEXO A-3: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y RIESGOS

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y RIESGOS SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Formulario: A-3		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Identificación de los procesos y riesgos		Actividad: Caracterizar procesos y riesgos	
Criterios normativos: - ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos - ISO 14001 (2015). Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso - ISO 45001 (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso			
<capítulo>			
<apartado>			
Proceso:			
Riesgos:			
Código:			
Requisito y norma asociada:		Responsable(s):	
Propósito:		Alcance:	
PHVA del proceso			
Proveedor(es):			
Entrada(s):			
Actividades:			
Salida(s):			
Destinatario(s):			

ANEXO A-4: PORTADA DE INFORME

SMS-A-4



INFORME FASE “n”: <entregable de la fase>

<CONTENIDO>

Destinatario:

Elaboró:

.....

.....

Fecha: ____/____/____



ANEXO B

ANEXO B-1: INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Formulario: B-1		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Establecimiento de información documentada		Actividades: Efectuar levantamiento documental – Relacionar documentación con normas – Determinar brecha normativa	
Criterios normativos: - ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos			

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 4. Contexto de la organización	Apartado: 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	
El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada		
Proceso:	Actividad:	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 4. Contexto de la organización	Apartado: 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado		
Proceso:	Actividad:	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 5. Liderazgo		Apartado: 5.2. Política
La política de la calidad debe: a) estar disponible y mantenerse como información documentada		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.1. Recursos; 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición
- La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito; - Cuando no existan patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.2. Competencia
La organización debe: d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.5. Información documentada
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.1. Planificación y control operacional
e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.2. Requisitos para los productos y servicios
La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable: a) sobre los resultados de la revisión; b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios; 8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo
j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios; 8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios; 8.3.4. Controles del diseño y desarrollo
f) se conserva la información documentada de estas actividades.		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios; 8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo
La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios; 8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo
La organización debe conservar la información documentada sobre: a) los cambios del diseño y desarrollo		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.5. Producción y provisión del servicio; 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio
a) la disponibilidad de información documentada que defina: productos, resultados, recursos, seguimiento, infraestructura, personas, validación, errores, liberación		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.5. Producción y provisión del servicio; 8.5.2. Identificación y trazabilidad
La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.5. Producción y provisión del servicio; 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
...conservar la información documentada		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.5. Producción y provisión del servicio; 8.5.6. Control de los cambios
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.6. Liberación de los productos y servicios
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.7. Control de las salidas no conformes
La organización debe conservar la información documentada que: a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.2. Auditoría interna
f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.3. Revisión por la dirección; 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGC - ISO 9001 (2015) Capítulo: 10. Mejora		Apartado: 10.2. No conformidad y acción correctiva
La organización debe conservar información documentada como evidencia de: a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; b) los resultados de cualquier acción correctiva		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

ANEXO B-2: INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Formulario: B-2		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Establecimiento de información documentada		Actividades: Efectuar levantamiento documental – Relacionar documentación con normas – Determinar brecha normativa	
Criterios normativos: - ISO 14001 (2015). Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso			

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 4. Contexto de la organización	Apartado: 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	
El alcance se debe mantener como información documentada y debe estar disponible para las partes interesadas		
Proceso:	Actividad:	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 5. Liderazgo	Apartado: 5.2. Política ambiental	
La política ambiental debe: mantenerse como información documentada; comunicarse dentro de la organización; estar disponible para las partes interesadas		
Proceso:	Actividad:	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.1.1. Generalidades
La organización debe mantener la información documentada de sus: riesgos y oportunidades que es necesario abordar; procesos necesarios especificados desde el apartado 6.1.1 al apartado 6.1.4, en la medida necesaria para tener confianza de que se llevan a cabo de la manera planificada		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.1.2. Aspectos ambientales
La organización debe mantener información documentada de sus: aspectos ambientales e impactos ambientales asociados; criterios usados para determinar sus aspectos ambientales significativos		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos
La organización debe mantener información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.2. Objetivos ambientales y planificación para lograrlos
La organización debe conservar información documentada sobre los objetivos ambientales		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.2. Competencia
La organización debe conservar información documentada apropiada, como evidencia de la competencia		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.4. Comunicación
La organización debe conservar información documentada como evidencia de sus comunicaciones, según corresponda		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.1. Planificación y control operacional
La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.2. Preparación y respuesta ante emergencias
La organización debe mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de la manera planificada		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 9.1.1. Generalidades
La organización debe conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 9.1.2. Evaluación del cumplimiento
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.2. Auditoría interna; 9.2.2. Programa de auditoría interna
La organización debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de ésta		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.3. Revisión por la dirección
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGA - ISO 14001 (2015) Capítulo: 10. Mejora		Apartado: 10.2. No conformidad y acción correctiva
La organización debe conservar información documentada como evidencia de: la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y los resultados de cualquier acción correctiva		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

ANEXO B-3: INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Formulario: B-3		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Establecimiento de información documentada		Actividades: Efectuar levantamiento documental – Relacionar documentación con normas – Determinar brecha normativa	
Criterios normativos: - ISO 45001 (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso			

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 4. Contexto de la organización	Apartado: 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST	
El alcance debe estar disponible como información documentada		
Proceso:	Actividad:	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 5. Liderazgo	Apartado: 5.2. Política de la SST	
La política de la SST debe: estar disponible como información documentada; comunicarse dentro de la organización; estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado; ser pertinente y apropiada		
Proceso:	Actividad:	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 5. Liderazgo		Apartado: 5.3. Roles, responsabilidades, rendiciones de cuentas y autoridades en la organización
... se asignen y comuniquen a todos los niveles dentro de la organización, y se mantengan como información documentada		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.1.1. Generalidades
La organización debe mantener información documentada sobre: los riesgos y oportunidades; los procesos y acciones necesarios para determinar y abordar sus riesgos y oportunidades (véase desde 6.1.2 hasta 6.1.4), en la medida necesaria para tener la confianza de que se llevan a cabo según lo planificado		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.1.2.2. Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST
Estas metodologías y criterios deben mantenerse y conservarse como información documentada		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades; 6.1.3. Determinación de los requisitos legales y otros requisitos
La organización debe mantener y conservar información documentada sobre sus requisitos legales y otros requisitos y debe asegurarse de que se actualiza para reflejar cualquier cambio		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.2. Objetivos ambientales y planificación para lograrlos; 6.2.2. Planificación para lograr los objetivos de la SST
La organización debe mantener y conservar información documentada sobre los objetivos de la SST y los planes para lograrlos		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.2. Competencia
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.4. Comunicación; 7.4.1. Generalidades
La organización debe conservar la información documentada como evidencia de sus comunicaciones, según sea apropiado		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.1. Planificación y control operacional; 8.1.1. Generalidades
c) el mantenimiento y la conservación de información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.2. Preparación y respuesta ante emergencias
La organización debe mantener y conservar información documentada sobre los procesos y sobre los planes de respuesta ante situaciones de emergencia potenciales		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño; 9.1.1. Generalidades	
La organización debe conservar la información documentada adecuada: como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación del desempeño; sobre el mantenimiento, calibración o verificación de los equipos de medición			
Proceso:		Actividad:	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:			
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:			

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño; 9.1.2. Evaluación del cumplimiento	
d) mantener la información documentada de los resultados de la evaluación del cumplimiento			
Proceso:		Actividad:	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:			
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:			

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.2. Auditoría interna; 9.2.2. Programa de auditoría interna	
f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías			
Proceso:		Actividad:	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:			
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:			

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.3. Revisión por la dirección
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 10. Mejora		Apartado: 10.2. Incidentes, no conformidades y acciones correctivas
La organización debe conservar información documentada, como evidencia de: la naturaleza de los incidentes o las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; los resultados de cualquier acción y acción correctiva, incluyendo su eficacia		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 10. Mejora		Apartado: 10.3. Mejora continua
e) mantener y conservar información documentada como evidencia de los resultados de la mejora continua		
Proceso:		Actividad:
Información documentada Shop Mascotas SpA existente:		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada:		

ANEXO B-4: INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (HSEQ)

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (HSEQ) SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Formulario: B-4		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Establecimiento de información documentada		Actividades: Efectuar levantamiento documental – Relacionar documentación con normas – Determinar brecha normativa	
Criterios normativos: - ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos - ISO 14001 (2015). Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso - ISO 45001 (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso			

SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 4. Contexto de la organización		Apartado: 4.3. Determinación del alcance del sistema	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 5. Liderazgo		Apartado: 5.2. Política	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Riesgos y oportunidades	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.2. Objetivos	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.2. Competencia	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	

SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.1. Planificación y control operativo	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.2. Programa y resultados de auditorías internas	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.3. Resultados de revisiones por la dirección	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 10. Mejora		Apartado: 10.2. No conformidades y acciones correctivas	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	



ANEXO C

PROCESOS Y RIESGOS SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Registro: A-1		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Identificación de los procesos y riesgos		Actividad: Desarrollar levantamiento en terreno	
Criterios normativos: - ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos - ISO 14001 (2015). Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso - ISO 45001 (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST	
Procesos: Se evidencia la enunciación del macroproceso “venta de alimentos y accesorios para mascotas”, el cual es la base para las actividades de la empresa.			
Riesgos: Inexistencia de escenario acotado de actividades trinorma de la empresa. Alta variabilidad al no encontrarse documentado de acuerdo a un estándar normativo.			
5. LIDERAZGO (Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES)			
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud	
5.2 Política	5.2 Política ambiental	5.2 Política de la SST	
Procesos: No existe una política HSEQ de la empresa.			
Riesgos: Incumplimiento de propuesta documental. Debilitamiento de los valores. Alta variabilidad en la calidad de los servicios ofrecidos (desalineamiento). No hay evidencia de conciencia medioambiental y de seguridad y salud en el trabajo.			
6. PLANIFICACIÓN			
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
Procesos: No se evidencia gestión de riesgos de forma estandarizada.			
Riesgos: Incumplimiento de propuesta documental. Posible incumplimiento de los valores de la empresa.			
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	
Procesos: No existen objetivos formalmente descritos.			
Riesgos: Desalineamiento estratégico. Incumplimiento de los valores descritos por la empresa. carencia de metas asociadas a métricas.			
7. APOYO			
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud	
7.2 Competencia	7.2 Competencia	7.2 Competencia	
Procesos: No se evidencian procesos explícitos asociados a la mejora de las competencias.			
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta documental. Estancamiento del negocio. Alta variabilidad de la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes.			

8. OPERACIÓN		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional	8.1 Planificación y control operacional
Proceso: Venta de productos		
Riesgos: No disponibilidad de insumos. Insumos en condiciones no adecuadas para la venta (por ejemplo: rotos o vencidos). Carencia de proveedor. Fuerza mayor interna (carencia de personal de venta o falla tecnológica de venta). Fuerza mayor externa (falta de seguridad en la venta, catástrofe).		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño
Procesos: No se evidencian procesos formales de mejora del desempeño. Las actividades relacionadas se efectúan de forma intuitiva.		
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta. Desalineamiento estratégico.		
9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna	9.2 Auditoría interna
Procesos: No existen procesos de auditoría.		
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta. Desalineamiento estratégico. Problemas de comunicación.		
9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección	9.3 Revisión por la dirección
Procesos: No existen procesos de revisión por la dirección.		
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta. Desalineamiento estratégico. Problemas de comunicación.		
10. MEJORA		
ISO 9001 (2015) Calidad	ISO 14001 (2015) Medioambiente	ISO 45001 (2018) Seguridad y salud
10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 No conformidad y acción correctiva	10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas
Procesos: No se evidencian procesos de detección o análisis de NC y AC.		
Riesgos: Desalineamiento estratégico. Riesgo de negocio (continuidad).		

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y RIESGOS SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Registro: A-3		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Identificación de los procesos y riesgos		Actividad: Caracterizar procesos y riesgos	
Criterios normativos: - ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos - ISO 14001 (2015). Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso - ISO 45001 (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso			
4. CONTEXTO			
4.3 Alcance del sistema			
Procesos: Se evidencia la enunciación del macroproceso “venta de alimentos y accesorios para mascotas”, el cual es la base para las actividades de la empresa.			
Riesgos: Inexistencia de escenario acotado de actividades trinorma de la empresa. Alta variabilidad al no encontrarse documentado de acuerdo a un estándar normativo.			
Código: A-3.4.3			
Requisito y norma asociada: 4.3 Alcance del sistema – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)		Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, encargados de seguridad, local Unimarc.	
Propósito: Establecer el conjunto de actividades que constituyen la razón de ser principal de la empresa (con enfoque HSEQ)		Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas	
PHVA del proceso			
Proveedor(es):	Proveedores, clientes, asesor externo		
Entrada(s):	Marco legal y requisitos de la empresa, del cliente y proveedores		
Actividades:	Redacción, revisión, comunicación, retroalimentación y mejora		
Salida(s):	Documento que explicita el alcance del sistema integrado HSEQ		
Destinatario(s):	Clientes, proveedores, otras partes interesadas externas		
5. LIDERAZGO			
5.2 Política			
Procesos: No existe una política HSEQ de la empresa.			
Riesgos: Incumplimiento de propuesta documental. Debilitamiento de los valores. Alta variabilidad en la calidad de los servicios ofrecidos (desalineamiento). No hay evidencia de conciencia medioambiental y de seguridad y salud en el trabajo.			
Código: A-3.5.2			
Requisito y norma asociada: 5.2 Política integrada – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)		Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedores, clientes.	
Propósito: Establecer un marco de referencia HSEQ relacionado con las directrices principales dadas por la alta dirección de la empresa		Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas	
PHVA del proceso			
Proveedor(es):	Representante legal, personal, asesor externo		
Entrada(s):	Valores de Shop Mascotas SpA, estructura legal del negocio, documentación		
Actividades:	Redacción, revisión, comunicación, consulta, publicación, formación		
Salida(s):	Política integrada HSEQ		
Destinatario(s):	Shop Mascotas SpA, proveedores, clientes y otros grupos de interés		

6. PLANIFICACIÓN	
6.1 Riesgos y oportunidades	
Procesos: No se evidencia gestión de riesgos de forma estandarizada.	
Riesgos: Incumplimiento de propuesta documental. Posible incumplimiento de los valores de la empresa.	
Código: A-3.6.1	
Requisito y norma asociada: 6.1 Riesgos y oportunidades – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)	Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, encargados de seguridad, local Unimarc.
Propósito: Su gestión con enfoque HSEQ permitirá identificar, analizar y valorar los riesgos, aplicando medidas de tratamiento y control	Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas
PHVA del proceso	
Proveedor(es):	Representante legal, personal, asesor externo, clientes, proveedores
Entrada(s):	Procesos (actividades), riesgos, documentación
Actividades:	Levantamiento, identificación, análisis, valoración, registro, comunicación
Salida(s):	Matriz de procesos, objetivos y riesgos
Destinatario(s):	Shop Mascotas SpA
6. PLANIFICACIÓN	
6.2 Objetivos	
Procesos: No existen objetivos formalmente descritos.	
Riesgos: Desalineamiento estratégico. Incumplimiento de los valores descritos por la empresa. carencia de metas asociadas a métricas.	
Código: A-3.6.2	
Requisito y norma asociada: 6.2 Objetivos – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)	Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, encargados de seguridad, local Unimarc.
Propósito: Establecer metas asociadas con el cumplimiento de la política y con las necesidades de la empresa	Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas
PHVA del proceso	
Proveedor(es):	Representante legal, personal Shop Mascotas SpA
Entrada(s):	Procesos, evidencias de brecha documental, política HSEQ
Actividades:	Elaboración, revisión, aprobación, revisión, mejora, retroalimentación
Salida(s):	Documento con objetivos estratégicos, tácticos y operacionales (SMART)
Destinatario(s):	Shop Mascotas SpA, proveedores, clientes
7. SOPORTE	
7.2 Competencia	
Procesos: No se evidencian procesos explícitos asociados a la mejora de las competencias.	
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta documental. Estancamiento del negocio. Alta variabilidad de la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes.	
Código: A-3.7.2	
Requisito y norma asociada: 7.2 Competencia – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)	Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, cliente.
Propósito: Proveer una base documental de los roles, responsabilidades, autoridades y competencias de la empresa (enfoque HSEQ)	Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas
PHVA del proceso	
Proveedor(es):	Representante legal, personal
Entrada(s):	Contratos del personal, requisitos SIG-HSEQ, marco legal

Actividades:	Propuesta, revisión, comunicación		
Salida(s):	Fichas de perfiles de cargo y competencias del personal		
Destinatario(s):	Shop Mascotas SpA y grupos de interés que se estimen pertinentes		
8. OPERACIÓN			
8.1 Planificación y control operacional			
Proceso: Venta de productos			
Riesgos: No disponibilidad de insumos. Insumos en condiciones no adecuadas para la venta (por ejemplo: rotos o vencidos). Carencia de proveedor. Fuerza mayor interna (carencia de personal de venta o falla tecnológica de venta). Fuerza mayor externa (falta de seguridad en la venta, catástrofe).			
Código: A-3.8.1			
Requisito y norma asociada: 8.1 Planificación y control operacional – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)		Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, encargados de seguridad, local Unimarc.	
Propósito: Proveer regularmente productos y servicios a los clientes con enfoque HSEQ		Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas	
PHVA del proceso			
Proveedor(es):	Mayorista de alimento para mascotas (insumos)		
Entrada(s):	Requisitos de la empresa y del cliente		
Actividades:	Actividades: Compras, bodegaje, inventario, venta, despacho, facturación		
Salida(s):	Producto, documentación de la venta (boleta, factura, guía de despacho)		
Destinatario(s):	Clientes, proveedores		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (desempeño)			
Procesos: No se evidencian procesos formales de mejora del desempeño. Las actividades relacionadas se efectúan de forma intuitiva.			
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta. Desalineamiento estratégico.			
Código: n/a			
Requisito y norma asociada: 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (desempeño) – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)		Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, encargados de seguridad, local Unimarc.	
Propósito: Proporcionar un mecanismo estándar para la mejora del desempeño de la empresa desde una perspectiva HSEQ		Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas	
PHVA del proceso			
Proveedor(es):	Asesor externo, representante legal, personal, clientes, proveedores		
Entrada(s):	Registros operacionales (guías, facturas), procesos		
Actividades:	Documentación, revisión, aprobación, comunicación, formación		
Salida(s):	Procedimiento documentado de mejora del desempeño		
Destinatario(s):	Shop Mascotas SpA		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
9.2 Auditoría interna			
Procesos: No existen procesos de auditoría.			
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta. Desalineamiento estratégico. Problemas de comunicación.			
Código: A-3.9.2			
Requisito y norma asociada: 9.2 Auditoría interna – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)		Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, encargados de seguridad, local Unimarc.	
Propósito: Proporcionar un mecanismo estándar para efectuar auditorías internas de gestión desde una perspectiva HSEQ		Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas	

PHVA del proceso	
Proveedor(es):	Asesor externo, representante legal, personal, clientes, proveedores
Entrada(s):	Auditorías previas, procesos y riesgos, requisitos y directrices SIG-HSEQ
Actividades:	Documentación, revisión, aprobación, comunicación, formación
Salida(s):	Procedimiento documentado de auditoría interna y formación auditores
Destinatario(s):	Shop Mascotas SpA
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
9.3 Revisión por la dirección	
Procesos: No existen procesos de revisión por la dirección.	
Riesgos: Incumplimiento de la propuesta. Desalineamiento estratégico. Problemas de comunicación.	
Código: A-3.9.3	
Requisito y norma asociada: 9.3 Revisión por la dirección – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)	Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, encargados de seguridad, local Unimarc.
Propósito: Proporcionar un mecanismo estándar para efectuar revisiones por parte de la alta dirección desde una perspectiva HSEQ	Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas
PHVA del proceso	
Proveedor(es):	Asesor externo, representante legal, personal, clientes, proveedores
Entrada(s):	Revisiones anteriores, procesos y riesgos, requisitos SIG-HSEQ
Actividades:	Documentación, revisión, aprobación, comunicación, formación
Salida(s):	Procedimiento documentado de revisión por la dirección
Destinatario(s):	Shop Mascotas SpA
10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
10.2 No conformidad y acción correctiva	
Procesos: No se evidencian procesos de detección o análisis de NC y AC.	
Riesgos: Desalineamiento estratégico. Riesgo de negocio (continuidad).	
Código: A-3.10.2	
Requisito y norma asociada: 9.3 Revisión por la dirección – ISO 9001 (2015), ISO 14001 (2015) e ISO 45001 (2018)	Responsable(s): Representante legal, personal a cargo de local, proveedor, encargados de seguridad, local Unimarc.
Propósito:	Alcance: Venta de alimentos y accesorios para mascotas
PHVA del proceso	
Proveedor(es):	Asesor externo, representante legal, personal, clientes, proveedores
Entrada(s):	Registros de NC y AC, procesos y riesgos, requisitos HSEQ
Actividades:	Documentación, revisión, aprobación, comunicación, formación
Salida(s):	Procedimiento documentado de no conformidades y acciones correctivas
Destinatario(s):	Shop Mascotas SpA



ANEXO D

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (HSEQ) SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Registros: B-1, B-2, B-3		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Establecimiento de información documentada		Actividades: Efectuar levantamiento documental – Relacionar documentación con normas – Determinar brecha normativa	
Criterios normativos: - ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos - ISO 14001 (2015). Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso - ISO 45001 (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso			
SIG (HSEQ) Capítulo: 4. Contexto		Apartado: 4.3. Alcance del sistema	
El alcance del sistema debe mantenerse como información documentada			
Procesos: Se evidencia la enunciación del macroproceso “venta de alimentos y accesorios para mascotas”, el cual es la base para las actividades de la empresa.		Actividades: Compras, bodegaje, inventario, venta, despacho, facturación	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: Giro de negocio establecido ante las autoridades legales pertinentes (Servicio de Impuestos Internos – SII, Cámara de comercio, Patente municipal).			
Cumple (100%): X	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Mantener declaración documentada del alcance del sistema integrado de gestión HSEQ de la empresa.			
SIG (HSEQ) Capítulo: 5. Liderazgo		Apartado: 5.2. Política	
La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada			
Proceso: No existe una política HSEQ de la empresa.		Actividad: n/a	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: No existe. Se declaran implícitamente los valores de la empresa (que serán utilizados como insumos en la enunciación de la política).			
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Mantener, comunicar y actualizar periódicamente una política integrada de la calidad, de medioambiente y de seguridad y salud en el trabajo.			
SIG (HSEQ) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Riesgos y oportunidades	
La organización debe mantener la información documentada de sus riesgos y oportunidades			
Procesos: No se evidencia gestión de riesgos de forma estandarizada.		Actividad: n/a	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: No existe evidencia que la empresa gestione de forma estandarizada sus riesgos.			
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%): X	No cumple (0%):	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Elaborar una matriz de riesgos en base a su giro de negocio (macroproceso), procesos, objetivos, responsables, controles, tratamiento y ranking de riesgos.			

SIG (HSEQ) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.2. Objetivos	
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos			
Procesos: No existen objetivos formalmente descritos.		Actividad: n/a	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: No existe documentación respecto a los objetivos estratégicos, tácticos u operativos de la empresa.			
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%): X	No cumple (0%):	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Estructura base para el establecimiento de objetivos SMART en todos los niveles.			
SIG (HSEQ) Capítulo: 7. Soporte		Apartado: 7.2. Competencia	
La organización debe conservar información documentada como evidencia de la competencia			
Procesos: No se evidencian procesos explícitos asociados a la mejora de las competencias.		Actividad: n/a	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: No existe evidencia respecto de la gestión de las competencias y roles del personal. Única fuente de información aplica a los contratos por la prestación de servicios.			
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%): X	No cumple (0%):	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Estructura base para el establecimiento de perfiles de cargo y competencias estandarizadas del personal.			
SIG (HSEQ) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.1. Planificación y control operacional	
La organización debe mantener y conservar información documentada de sus operaciones			
Proceso: Venta de productos		Actividades: Actividades: Compras, bodegaje, inventario, venta, despacho, facturación	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: Guías de pedido, guías de despacho, boletas, facturas, planillas de inventario. No se dispone de evidencia documentada de procedimientos, instructivos o planes.			
Cumple (100%): X	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%):	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Procedimientos de trabajo por función. Control de registros.			
SIG (HSEQ) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación (desempeño)	
La organización debe conservar información documentada sobre su desempeño			
Procesos: No se evidencian procesos formales de mejora del desempeño. Las actividades relacionadas se efectúan de forma intuitiva.		Actividad: n/a	
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: No existe evidencia documental sobre procesos formales para la gestión del desempeño.			
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X	
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Procedimiento para realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de la empresa, el cual incorpore los registros pertinentes.			
SIG (HSEQ) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.2. Auditoría interna	
La organización debe conservar información documentada de los resultados de auditorías			
Procesos: No existen procesos de auditoría.		Actividad: n/a	

Información documentada Shop Mascotas SpA existente: No existe evidencia de la realización de auditorías internas de la empresa.		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Procedimiento documentado para la programación, planificación y ejecución de auditorías.		
SIG (HSEQ) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.3. Revisión por la dirección
La organización debe conservar información documentada de las revisiones por la dirección		
Procesos: No existen procesos de revisión por la dirección.		Actividad: n/a
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: No se dispone de evidencia respecto a la realización de revisiones por la dirección de los procesos, productos y servicios de la empresa.		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Procedimiento documentado que regule la realización de revisiones por la dirección del SIG-HSEQ propuesto.		
SIG (HSEQ) Capítulo: 10. Mejora		Apartado: 10.2. No conformidad y acción correctiva
La organización debe conservar información documentada de las no conformidades y acciones correctivas		
Procesos: No se evidencian procesos de detección o análisis de NC y AC.		Actividad: n/a
Información documentada Shop Mascotas SpA existente: No existe registros que evidencien el tratamiento de no conformidades ni la aplicación de acciones correctivas.		
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X
Información documentada Shop Mascotas SpA recomendada: Procedimiento documentado para la detección de no conformidades y tratamiento mediante corrección y acciones correctivas.		

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA POR UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (HSEQ) SHOP MASCOTAS SPA (SMS)			
ID Registro: B-4		Versión: 1.0	
Fecha:	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Fase: Establecimiento de información documentada		Actividades: Efectuar levantamiento documental – Relacionar documentación con normas – Determinar brecha normativa	
Criterios normativos: - ISO 9001 (2015). Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos - ISO 14001 (2015). Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso - ISO 45001 (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso			
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 4. Contexto de la organización		Apartado: 4.3. Determinación del alcance del sistema	
Cumple (100%): ☒	Cumple parcialmente (50%): ☐	No cumple (0%): ☐	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 5. Liderazgo		Apartado: 5.2. Política	
Cumple (100%): ☐	Cumple parcialmente (50%): ☐	No cumple (0%): ☒	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.1. Riesgos y oportunidades	
Cumple (100%): ☐	Cumple parcialmente (50%): ☒	No cumple (0%): ☐	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 6. Planificación		Apartado: 6.2. Objetivos	
Cumple (100%): ☐	Cumple parcialmente (50%): ☒	No cumple (0%): ☐	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 7. Apoyo		Apartado: 7.2. Competencia	
Cumple (100%): ☐	Cumple parcialmente (50%): ☒	No cumple (0%): ☐	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 8. Operación		Apartado: 8.1. Planificación y control operacional	
Cumple (100%): ☒	Cumple parcialmente (50%): ☐	No cumple (0%): ☐	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
Cumple (100%): ☐	Cumple parcialmente (50%): ☐	No cumple (0%): ☒	
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño		Apartado: 9.2. Programa y resultados de auditorías internas	

Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 9. Evaluación del desempeño	Apartado: 9.3. Resultados de revisiones por la dirección	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X
SGC - ISO 9001 (2015) SGA - ISO 14001 (2015) SGSST - ISO 45001 (2018) Capítulo: 10. Mejora	Apartado: 10.2. No conformidades y acciones correctivas	
Cumple (100%):	Cumple parcialmente (50%):	No cumple (0%): X