

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO
9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE AL PROCESO DE
DISTRIBUCIÓN DE *SUMINISTROS DE RESTAURANTES, S.A. DE C.V.* SOYAPANGO**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

LIC. GARCÍA GUTIÉRREZ, ELVIS GIOVANNI

ING. LIZAMA SOSA, DIEGO JOSÉ

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

NOVIEMBRE 2022

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : LIC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, MSc.
SECRETARIO GENERAL : ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ, MSc.
VICEDECANO : LIC. MARIO WILFREDO Crespín Elías, MSc.
SECRETARIA : LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESORES

COORDINADOR : LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ, MSc.
ASESOR METODOLÓGICO : LIC. CARLOS ERNESTO LÓPEZ LAZO, MSc.
ASESOR ESPECIALISTA : ING. CAROLINA LISSETE NUILA DE BENAVIDES, MSc.

TRIBUNAL EXAMINADOR

PRESIDENTE : LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ, MSc.
SECRETARIA : ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, MSc.
VOCAL : ARQ. MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA, MSc.

Noviembre 2022



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

MASIG

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO
9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE AL PROCESO DE
DISTRIBUCIÓN DE *SUMINISTROS DE RESTAURANTES, S.A. DE C.V.* SOYAPANGO**

PRESENTA:
LIC. GARCÍA GUTIÉRREZ, ELVIS GIOVANNI
ING. LIZAMA SOSA, DIEGO JOSÉ

Trabajo de Graduación en maestría, como requisito para optar al título de:
MAESTRO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

COORDINADOR DE MAESTRÍA
LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ, MSc.

ASESOR METODOLÓGICO
LIC. CARLOS ERNESTO LÓPEZ LAZO, MSc.

ASESOR ESPECIALISTA
ING. CAROLINA LISSETE NUILA DE BENAVIDES. MSc.

NOVIEMBRE 2022

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

LIC. GARCÍA GUTIÉRREZ, ELVIS GIOVANNI

ING. LIZAMA SOSA, DIEGO JOSÉ

DECLARAN QUE:

El presente Trabajo de Graduación denominado: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS DE RESTAURANTES, S.A. DE C.V. SOYAPANGO**, se ha desarrollado sobre el fundamento de una investigación aplicada, respetando derechos intelectuales; conforme a citas y pies de páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en lista de referencias bibliográficas. Consecuentemente este trabajo de graduación es de la autoría de los maestrantes firmantes y de propiedad intelectual de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG).

En virtud de esta declaración, los autores graduandos son responsables del contenido de ideas, doctrinas, herramientas y métodos utilizados, resultados de diagnóstico y propuesta, como su veracidad y alcance metodológico académico e investigativo de esta investigación aplicada a los sistemas de gestión de calidad.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Noviembre de 2022.

Lic. García Gutiérrez, Elvis Giovanni

Ing. Lizama Sosa, Diego José

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

El Tribunal Examinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG), conformado por los distinguidos maestros abajo firmantes; *aprueban* el presente trabajo de graduación denominado:

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE AL
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS DE RESTAURANTES,
S.A. DE C.V. SOYAPANGO**

Presentado por:

Lic. García Gutiérrez, Elvis Giovanni

Ing. Lizama Sosa, Diego José

Asesor Metodológico:

Lic. Carlos Ernesto López Lazo. MSc.

Asesor Especialista:

Ing. Carolina Lissete Nuila de Benavides. Msc.

Aprobado por Tribunal Examinador MASIG

Lic. Julio César Valle Valdez, MSc.

Director presidente

Ing. Monica Romero de Ulloa, MSc.

Secretaria

Arq. Mario Roberto Rosales Padilla, MSc.

Vocal

Ciudad Universitaria, Noviembre de 2022



MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

CERTIFICACIÓN

En calidad de miembros del Tribunal Examinador **CERTIFICAMOS QUE:** El presente trabajo de graduación denominado: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS DE RESTAURANTES, S.A. DE C.V. SOYAPANGO**, previo a la obtención del grado de **MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**; ha sido elaborado por los maestrantes **Lic. Elvis Giovanni García Gutiérrez** e **Ing. Diego José Lizama Sosa**, documento que cuenta con un proceso riguroso de revisión metodológica, académica y profesional, por tanto, se encuentra apto para su presentación y publicación.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Noviembre de 2022.

Lic. Julio César Valle Valdez, Msc.
Director MASIG

Secretaria: Ing. Monica Romero de Ulloa, MSc.

Vocal: Arq. Mario Roberto Rosales Padilla, MSc.



LUGAR Y FECHA : San Salvador, 20 de enero del 2023
 RAMO : Ministerio de Educación
 DEPENDENCIA : Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas
 TIPO DE ACUERDO : RATIFICACIÓN DE ACTA
 NUMERO DE ACUERDO: OCHOCIENTOS SESENTA Y UNO DE JUNTA DIRECTIVA

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes transcribo acuerdo tomado en Sesión Extraordinaria No.32-2023, período 2021/2023, de Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, celebrada el día viernes veinte de enero del año dos mil veintitrés.

PUNTO VI - 6.1 RATIFICACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DEL ACTA DE EVALUACIÓN N°6, EGRESADOS MASIG- CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022.

Conocida la solicitud de ratificación de resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°6 Egresados MASIG, correspondiente al año 2022, presentado por el Msc. Julio César Valle Valdez, Coordinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG).

Luego de verificar que el acta contiene los datos pertinentes y con base en los Artículos 35 y 36 literal "e" del Reglamento General de la Ley Orgánica de la UES y Art.48 inciso tres Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado de la UES.

Junta Directiva con 6 votos a favor de los miembros propietarios presentes ACUERDAN:

Ratificar los resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°6 correspondiente al año 2022, de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, según detalle:

ACTA N° 4/2022

FECHA DE EXAMEN	NOMBRES DE LAS GRADUANDAS	CARNE	TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION	NOTA GENERAL	TRIBUNAL EXAMINADOR
29/11/2022	LIZAMA SOSA, DIEGO JOSÉ	LS11012	"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015, APLICABLE AL PROCESODE DISTRIBUCION DE SUMINISTROS DE RESTAURANTES, S.A. DE C.V. SOYAPANGO"	8.06	PRESIDENTE LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ, M.Sc.
	GARCÍA GUTIÉRREZ, ELVIS GIOVANNI	GG09087		7.57	SECRETARIA ING. MÓNICA ROMERO DE ULLOA, M.Sc. VOCAL ARQ. MARIO ROBERTO ROSALES PADILLA, M.Sc.

Lo que comunico a usted para su conocimiento y efectos legales consiguientes.

Atentamente,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"


LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
 SECRETARIA



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a Dios por guiarme y permitirme completar el proceso hacía una de mis más grandes metas personales dándome sabiduría para a travesar todos los obstáculos que este implicó.

A mi madre y padre, por animarme a no conformarme con poco y siempre tener ambición para cumplir mis sueños, aunque sea un camino largo y difícil.

A mi pareja que a través de su comprensión y cariño me ha impulsado siempre inspirándome cada día a cumplir con todos mis objetivos personales y profesionales.

A mis hermanos por estar siempre pendiente de mí y ayudarme cuando más lo he necesitado.

A mi compañero de trabajo de graduación, que me ha hecho más ameno este camino hacía el culmen de este nuevo logro por el que hemos trabajado.

A los maestros y personal de apoyo de MASIG por compartir sus conocimientos y experiencia con entrega y dedicación, enriqueciendo mi proceso de aprendizaje.

A nuestros asesores, por su tiempo y dedicación a través de su observación detallada, la cual nos permitió mejorar muchos aspectos importantes del presente trabajo de graduación.

A SURESA, S.A. de C.V. por darnos su confianza y disposición para permitirnos realizar, en sus instalaciones, nuestra investigación para la cual requeríamos la colaboración de parte de su personal, mismo que muy gratamente nos la brindó.

Diego José Lizama Sosa.

Deseo expresar mi gratitud a Dios por haberme permitido tener tan buena experiencia dentro de la Universidad Nacional de El Salvador y también por darme fortaleza y permitido alcanzar esta meta.

Un agradecimiento a mi compañero Diego Lizama por su amistad, confianza y apoyo incondicional en la construcción y finalización de este trabajo de graduación.

A mis docentes de la MASIG por compartir sus conocimientos y en especial al Maestro Julio Cesar Valle por la sabiduría, paciencia, dedicación y orientación que me ayudaron a trascender en lo académico y profesional.

También a mis padres Carmen Gutierrez y Felipe García, por darme la vida y enseñarme que cualquier gratificación debe ser alcanzada por medio de esfuerzo, constancia y dedicación; sin duda alguna fueron mi inspiración para alcanzar el éxito en todos los retos que se me presentaron en este proceso académico.

Elvis García

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES	vii
ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES.....	vii
SIGLAS Y ACRONIMOS	viii
RESUMEN EJECUTIVO.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO 1. MARCO REFERENCIAL	1
1.1 Planteamiento del problema	5
1.1.1 Descripción o antecedentes de situación problemática	6
1.1.2 Definición del problema	7
1.1.3 Sistematización (problematización) del problema	7
1.1.4 Matriz diagnóstica de planteamiento del problema	8
1.2 Delimitación de la investigación	9
1.2.1 Delimitación espacial o geográfica.....	9
1.2.2 Delimitación temporal	10
1.3 Objetivos	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	10
1.4 Justificación.....	11
1.4.1 Justificación práctica	12
1.4.2 Justificación legal	12
1.4.3 Justificación contractual corporativo.....	13
1.5 Formulación de hipótesis.....	13
1.5.1 Hipótesis General	13
1.5.2 Hipótesis específicas.....	13
1.6 Variables e indicadores de investigación.....	14
1.6.1 Conceptualización de variables	14
1.6.2 Operacionalización de variables de investigación.....	15
1.7 Matriz de consistencia marco referencial	16
1.8 Fundamentos éticos	16
1.8.1 Originalidad del estudio y exigencia crítica	16
1.8.2 Propiedad intelectual	17
1.8.3 Consentimiento informado de resultados investigativos	17
1.9 Viabilidad del trabajo de graduación.....	17
1.9.1 Viabilidad técnica	18
1.9.2 Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio.....	18
1.9.3 Viabilidad metodológica.....	18
1.10 Dificultades y limitaciones	18
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Marco de antecedentes.....	19
2.2 Marco conceptual de la investigación	23

2.3	Marco de teoría fundamental.....	25
2.3.1	Sistema de Gestión	25
2.3.2	NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.....	26
2.3.3	NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental	28
2.3.4	Sistema Integrado de Gestión.....	30
2.3.5	Estructura de alto nivel para las normas de sistemas de gestión ISO.....	31
2.3.6	NC ISO 10013:2021 SGC - Orientación para la información documentada	35
2.4	Otros marcos teóricos, técnicos y reglamentarios	37
	CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO	41
3.1	Tipo de investigación.....	41
3.2	Enfoque o ruta de la investigación	41
3.3	Alcance o tipo de estudio.....	41
3.4	El método de investigación.....	42
3.5	Diseño metodológico.....	42
3.6	Determinación de población y muestra	43
3.7	Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.7.1	Niveles de información del marco teórico.....	44
3.7.2	Fuentes de información	45
3.7.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.7.4	Prueba piloto de los instrumentos de recolección de datos	47
3.8	Tabulación de datos y análisis de la información.....	48
3.9	Matriz metodológica de consistencia de la investigación.	65
3.10	Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas	65
3.11	Cumplimiento de los objetivos planteados	68
3.12	Informe de investigación	69
	CAPITULO 4. PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN	71
4.1	Descripción de las propuestas.....	71
4.1.1	Información documentada propuesta para el SIG de calidad y ambiente	72
	CAPITULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1	Conclusiones.....	86
5.2	Recomendaciones	87
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	88
	BIBLIOGRAFÍA	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de SURESA	3
Figura 2. Diagrama de procesos Nivel 1 de SURESA	4
Figura 3: Árbol de problema en la investigación	8
Figura 4: Cara del sujeto de estudio	9
Figura 5: Árbol de objetivos en el proceso investigativo.....	11
Figura 6: Esquemmatización de los elementos de un sistema de gestión	25
Figura 7: Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar de un SGC.....	27
Figura 8: Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar de un SGA	30
Figura 9: Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar para un Sistema Integrado de Gestión	33
Figura 10: Cumplimiento de requisitos NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad	49
Figura 11: Cumplimiento específico de cada requisito de la NTS ISO 9001:2015	50
Figura 12: Cumplimiento normativo ambiental	52
Figura 13: Detalle de cumplimiento de apartados de la NTS ISO 14001:2015	53
Figura 14: Cumplimiento del Plan de Acción Ambiental y Social	55
Figura 15: Grado de conocimientos de calidad del proceso de distribución.....	56
Figura 16: Grado de conocimientos ambientales del proceso de distribución	57
Figura 17: Clasificación de las quejas por producto dañado.....	58
Figura 18: Clasificación de los tipos de productos dañados	59
Figura 19: Condiciones de manejo de los productos dañados en estudio	60
Figura 20: Porcentaje de los pesos de los productos dañados que fueron destruidos en 2021	62
Figura 21: Clasificación de residuos aprovechables	62
Figura 22: Porcentaje de aprovechamiento de residuos de productos dañados	63
Figura 23: Cumplimiento de requisitos legales de calidad aplicables a SURESA	64
Figura 24: Cumplimiento de requisitos legales ambientales aplicables a SURESA.....	64
Figura 25: Cumplimiento específica de cada regulación ambiental aplicable	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades y responsables el manejo de nuevo personal en SURESA.....	5
Tabla 2: Matriz de conceptualización de variables	15
Tabla 3: Matriz de operacionalización de variables de investigación	16
Tabla 4: Requisitos mínimos para diseñar un sistema integrado de gestión	34
Tabla 5: Unidad de análisis y muestra de la investigación.....	43
Tabla 6: Niveles de información para la construcción de un marco teórico	44
Tabla 7: Tipos de fuentes de información	45
Tabla 8: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
Tabla 9: Modificaciones realizadas en instrumentos sometidos a la prueba piloto	48
Tabla 10: Clasificación y cantidad de quejas de clientes por productos dañados	59
Tabla 11: Clasificación de residuos aprovechables y no aprovechables	61
Tabla 12: Resultados de objetivos del trabajo de graduación y propuesta del SIG	72
Tabla 13: Propuesta de información documentada para el SIG de SURESA S.A. de C.V.....	78
Tabla 14: Plan de implementación un SIG de Calidad y Ambiente en SURESA.....	82

ÍNDICE DE APÉNDICES CAPITULARES

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL
APÉNDICE 1. Síntesis de la Propuesta Preliminar del Anteproyecto
APÉNDICE 2. Matriz diagnóstica para plantear el problema de investigación
APÉNDICE 3. Matriz de consistencia marco referencial
APÉNDICE 4. Viabilidad técnica
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO
APÉNDICE 5. Artículos de requisitos legales aplicables a SURESA
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO
APÉNDICE 6. Matriz metodológica de variables, técnicas e instrumentos en la investigación
APÉNDICE 7. Guía de observación del proceso de distribución
APÉNDICE 8. Guía de entrevistas a gerencias
APÉNDICE 9. Lista de verificación de la NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
APÉNDICE 10. Lista de verificación de la NTS ISO14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental
APÉNDICE 11. Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos BID Invest
APÉNDICE 12. Cuestionario para medir los conocimientos en calidad
APÉNDICE 13. Resultados de cuestionario para determinar el grado de conocimiento en calidad
APÉNDICE 14. Cuestionario para medir los conocimientos en ambiente
APÉNDICE 15. Resultados de cuestionario para determinar el grado de conocimiento en ambiente
APÉNDICE 16. Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales
APÉNDICE 17. Matriz metodológica de consistencia de investigación
CAPÍTULO IV: PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN
APÉNDICE 18. Manual del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente
APÉNDICE 19. Manual de procesos y procedimientos

ÍNDICE DE ANEXOS CAPITULARES

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL
ANEXO 1. Consentimiento informado de resultados de investigación
ANEXO 2. Consentimiento informado del sujeto de estudio
ANEXO 3. Carta MASIG de aprobación de ATG

SIGLAS Y ACRONIMOS

Abreviatura	Significado o equivalencia
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
ANDA	Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
APA	American Psychological Association
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CEO	Chief Executive Officer (Director General)
CMI	Corporación Multi Inversiones
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
ISO	Organización Internacional de Normalización
MARN	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
MASIG	Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad
NTS	Norma Técnica Salvadoreña
NC	Norma Cubana
PAAS	Plan de Acción Ambiental y Social
RCA	Restaurantes Centroamérica
SGA	Sistema de Gestión Ambiental
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SURESA	Suministro de Restaurantes
UEN	Unidad estratégica de Negocio
UNE	Una Norma Española

RESUMEN EJECUTIVO

Suministro de Restaurantes, S.A. de C.V. es un centro logístico que pertenece a la Unidad Estratégica de Negocios (UEN) de la Corporación Multi Inversiones (CMI) quien presentó numerosas quejas por productos dañados entregados a una cadena de restaurantes, por no tener sistematizado el proceso de distribución; las cantidad de las quejas ascienden en un 15% comparado con las cantidades del año anterior, provocando una mayor cantidad de reprocesos que afectan los costos por nuevas rutas de transporte y el aumento de residuos sólidos, líquidos y de combustión.

A parte del cumplimiento de las necesidades de clientes, se adicionan una serie de requisitos contractuales detallados en un Plan de Acción Ambiental y Social (PAAS), producto de un préstamo gestionado por la agrupación de CMI con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID Invest), que tiene como objetivo financiar inversiones fijas para la expansión y mejora de la eficiencia de las organizaciones del corporativo; sin embargo, para que la entrega total de los recursos gestionados sean efectivos, el BID Invest condiciona que cada UEN debe cumplir con el PAAS para el mejoramiento ambiental de la organización.

El trabajo de graduación se enfocó específicamente en el proceso de distribución de *Suministro de Restaurantes, S.A. de C.V.* porque es la esencia o razón de operar del centro logístico por la mayor cantidad de actividades que necesitan ser realizadas (preparación, despacho, transporte y entrega de pedidos) y que presenta un mayor grado de complejidad por la interacción directa con los clientes y la generación de residuos.

Para lograr el cumplimiento de las necesidades de clientes y los requisitos plasmados en el PAAS, se propuso el diseño de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) con las Normas Técnicas Salvadoreñas NTS ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad” y NTS ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental” para el proceso de distribución, que permitirá hacer mejor uso de los recursos para una posible implementación de estrategias efectivas y eficientes que podrían reducir las quejas relacionadas por la mala calidad de los productos y la reducción de residuos en *Suministro de Restaurantes, S.A. de C.V.* condicionado por el BID Invest.

INTRODUCCIÓN

Las empresas cada vez más operan en un entorno cambiante condicionado por la innovación, la competitividad del mercado, expectativas de los clientes, legislación restrictiva, carencia de recursos para realizar las actividades y la necesidad de ser sustentable en el tiempo; a causa de lo anterior los sistemas integrados de gestión pueden ser una alternativa viable para potenciar el crecimiento y mejorar la eficacia de la organización.

Suministros de Restaurantes S.A. de C.V. es un centro de logístico que nació el 12 de junio de 2002, ubicada en el municipio de Soyapango, con el propósito de comprar 800 productos alimenticios a 152 proveedores, almacenarlos y distribuirlos a una cadena de comida rápida líder en El Salvador; debido a los compromisos adquiridos en el año 2019 con el Banco Interamericano de Desarrollo sobre tener un Plan de Acción Ambiental Social y al aumento de las quejas de productos dañados en un 15% en el año 2021, la organización proporcionó su consentimiento para realizar el estudio denominado “Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015 y Ambiental NTS ISO 14001:2015, aplicable al proceso de Distribución de *Suministros de Restaurantes S.A. de C.V. Soyapango*” detallándose los capítulos:

CAPITULO I: En este apartado de marco referencial se concreta el planteamiento del problema y se argumentan las posibles causas dentro de un espacio y tiempo delimitado para realizar la investigación; lo antes mencionado servirá para la determinación de objetivos, hipótesis y definición de variables.

CAPITULO II: Se encuentra el marco teórico, donde se describen los antecedentes y datos relacionados con el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente para el proceso de distribución de un centro logístico, el marco de conceptualización relacionados con la investigación, teoría fundamental técnicos y reglamentarios.

CAPITULO III: El marco metodológico determina el proceso y control de la investigación, permitiendo establecer la línea a seguir durante el estudio para respaldar los planteamientos de problemas y poder responder a las interrogantes del diagnóstico inicial.

CAPITULO IV: Se presentan las propuestas y planes de acciones que permitirán facilitar la sistematización del proceso de distribución con el objetivo de reducir las quejas por productos dañados, cantidad de residuos generados y el cumplimiento de las condiciones ambientales materializadas en el PAAS del BID Invest.

CAPITULO 1. MARCO REFERENCIAL

En este apartado de marco referencial concreta el planteamiento del problema y argumentan las posibles causas dentro de un espacio y tiempo delimitado para la realización del trabajo de graduación, que se utilizó para la determinación de objetivos, hipótesis y variables. Se concluyó con la descripción de los fundamentos éticos y la viabilidad del estudio.

El 12 de junio del año 2002 fue constituido Suministro de Restaurantes, S.A. de C.V. conocido comercialmente como SURESA, S.A. de C.V., el cual es un centro logístico que se dedica a la distribución de productos alimenticios (Materias primas como alimentos refrigerados, congelados y secos), así como de materiales y utensilios, todo a cadenas de restaurantes. Sus principales actividades son programar de lunes a sábado las rutas para entregar los productos solicitados por los clientes, a través de 10 camiones de administración propia y 4 subcontratados. A parte de la entrega de suministros, se encargan de retirar los utensilios utilizados como embalaje de los productos (cestas, gavetas, tarimas y otras herramientas donde se llevó el pedido). La ubicación del centro logístico es Antigua Carretera Panamericana Km 7 1/2, Centro Industrial El Desarrollo, Block 2, Soyapango, San Salvador, cuya instalación está conformada por cinco cámaras frías y de congelación, dos bodegas que funcionan para almacenamiento de productos secos y de empaques, oficinas de planificación, comedor de empleados, y áreas de almacenamiento de reciclables y desechos.

Las ventas se gestionan en SURESA, S.A. de C.V. de acuerdo a los requerimientos que realizan los restaurantes, ellos tienen sus propias proyecciones de venta anuales las cuales son vender un 25% más que el año anterior, en base a dicha proyección se rige también el centro logístico, considerando el contexto interno y externo. Los restaurantes solicitan sus pedidos diariamente a través de la plataforma Oracle y que quedan registrados para posteriormente la compra de las cantidades y otros requerimientos de los productos para poder suministrar la demanda

Las compras de los insumos son atendidas por operadores de pedidos, que liberan de la plataforma Oracle los registros para consolidarlas y pasarlas al área de planificación; este requerimiento es enviado a un asistente que manda la orden al proveedor y tiene como tiempo máximo un plazo de 24 horas para enviar los productos al centro logístico.

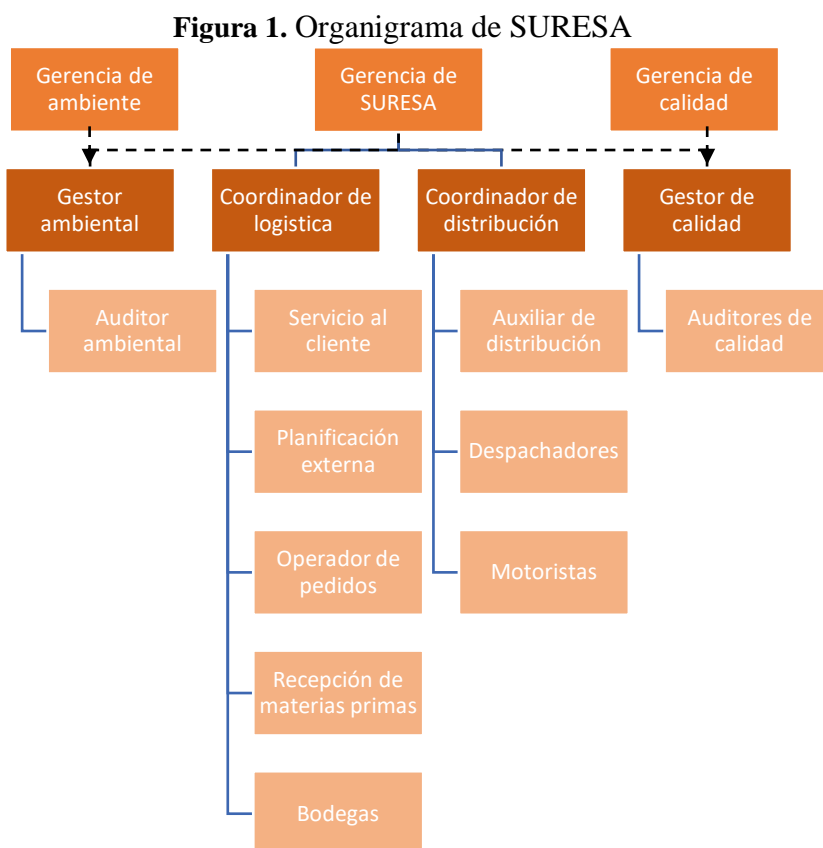
La planificación se desarrolla desde que se analizan las estadísticas del consumo del año anterior y la estación presente en los restaurantes, para luego elaborar el pronóstico de la demanda y así gestionar los pedidos en el sistema con el objeto de generar Órdenes de Compra. El coordinador de compra revisa las proyecciones y realiza ajustes, si es necesario, para que el proveedor pueda proceder con la elaboración de los productos. Finalmente, el auxiliar de compras las envía a sus correspondientes destinos.

Los proveedores son evaluados de forma general mediante auditorias técnicas donde se verifica el cumplimiento de los requisitos que exige el cliente, como los son la realización de las especificaciones técnicas y las de proceso. Para poder aprobar como proveedor calificado este debe obtener una calificación de 90%, cuando uno de ellos suministra productos se monitorea a través de un programa de auditorías que se realizan anualmente que clasifica a los proveedores de SURESA como:

- A. Productores líderes en ventas al centro logístico. Actualmente se tienen 20 proveedores de esta clasificación.
- B. Proveedores que generan más reclamos de calidad. Se tienen en cantidad de forma similar que en la clasificación anterior.
- C. Los proveedores de esta clasificación son los que entregan alimentos hechos por recetas propias del centro logísticos, actualmente se tienen 12 de este tipo.
- D. Los demás proveedores que no están en ninguna de las clasificaciones anteriores se encuentran en esta, estos se monitorean de forma diferente, ya que, se les asignan colores de banderas las cuales identifican cada cuanto se evaluarán. Los colores de banderas que los proveedores de esta clase podrían obtener son:
 - **Bandera verde:** El proveedor se evaluará cada 3 años máximo.
 - **Amarilla:** Se evaluará anualmente.
 - **Roja:** Los proveedores que obtengan esta bandera, ya no tendrán una relación comercial con SURESA y se les asignarán, solamente, 15 días para recibir una auditoria de seguimiento y estos deben obtener una nota de 90% para recuperar la aprobación del centro logístico.

Los puestos de trabajo se organizan desde la gerencia general de SURESA y bajo ella se encuentran dos coordinadores para la planificación de logística y distribución. Las gerencias de calidad y ambiente no están organizadas dentro del plano principal del centro logístico porque reportan directamente al corporativo CMI.

Los gestores de calidad y ambiente junto a sus equipos reportan matricialmente al gerente general, debido a que las decisiones que tome SURESA pueden tener incidencia en la calidad de los productos y el impacto hacia el ambiente. En la figura 1 se presenta el organigrama organizacional:

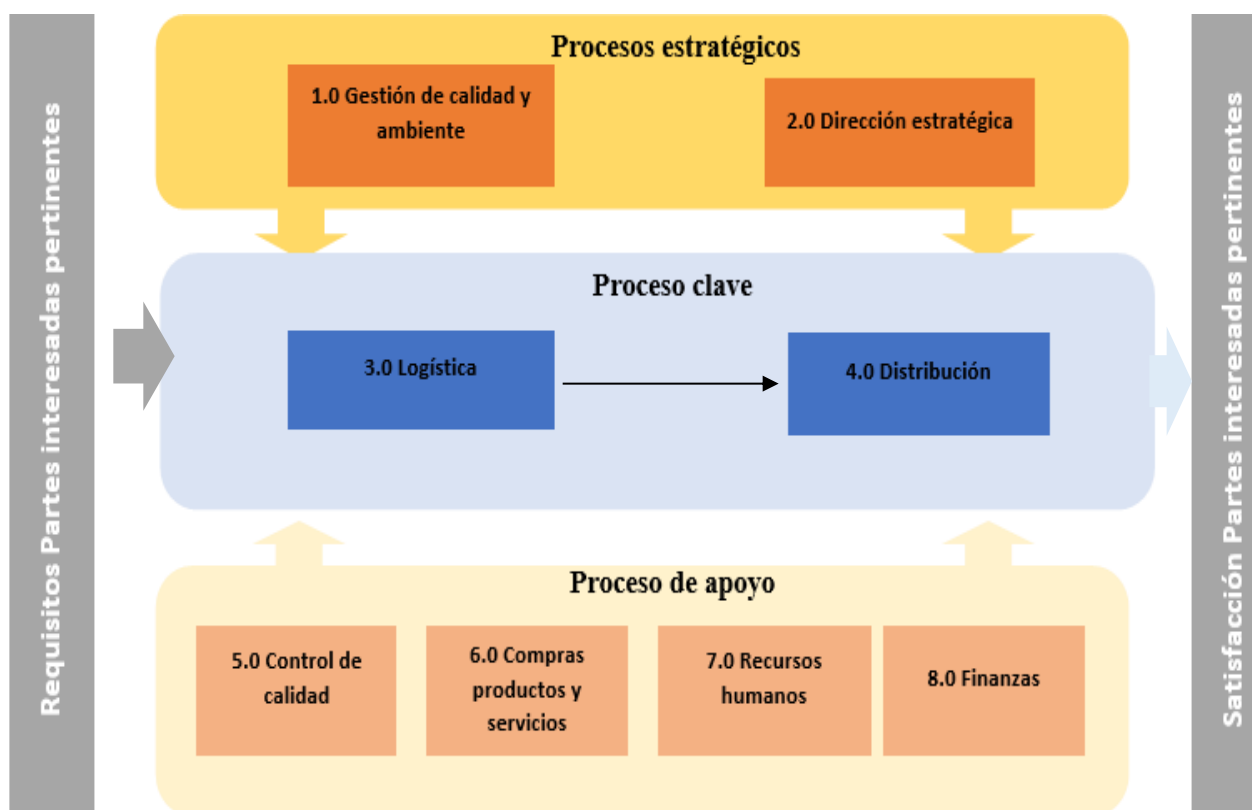


Fuente: Elaboración propia.

En los procesos estratégicos se realizan los planes de acción y los objetivos para mejorar el desempeño financiero, calidad y ambiente de los procesos clave que son: el proceso de logística que consiste en recibir el producto, introducirlo al sistema como inventario y almacenarlo en las bodegas. Posteriormente dentro del proceso de distribución, se asegura de realizar una eficaz rotación y preparación de los insumos antes de cargar a los camiones que se encargarán de la repartición. Dentro del mapa de procesos nivel 1 de SURESA descrito en la figura 2, también se describen los procesos de apoyo, como el control de la calidad de los productos a través de análisis organolépticos y fisicoquímicos, y de la comparación de fichas técnicas.

Existen otros procesos de apoyo como el que se encarga de la compra directa de productos y servicios, así como el proceso de recursos humanos encargado de la selección de colaboradores y sus seguimientos, y finanzas que se encarga de aprobar el presupuesto para la inversión y el gasto anual, tomando como referencia el antecedente año y las necesidades de nuevos proyectos que podrían surgir en el centro logístico.

Figura 2. Diagrama de procesos Nivel 1 de SURESA



Fuente: Elaboración propia.

La gestión del recurso humano (RH) se gestiona entre el jefe del departamento de un área de SURESA y el encargado de RH. En la tabla 1 se colocan las actividades correspondientes a los dos actores importantes del área de reclutamiento de personal:

Tabla 1. Actividades y responsables de manejo de personal en SURESA.

Responsable	Actividad
Jefe de departamento	Elabora requerimiento de personal con las competencias, habilidades y destrezas para cubrir una vacante por renuncia y plaza nueva
	Envía requerimiento de personal a jefe de Recursos Humanos
Jefe de Recursos Humanos	Publica vacante con los requisitos del candidato
	Aplica pruebas Psicométricas a candidatos
	Define terna de candidatos
	Programa entrevista con el jefe de departamento requirente y envía pruebas psicométricas para análisis
Jefe de Departamento	Entrevista terna de candidatos y selecciona a persona a contratar
Jefe de Recursos Humanos	Contrata a candidato

Fuente: Elaboración propia

1.1 Planteamiento del problema

El planteamiento del problema consiste en detallar en términos específicos una idea de estudio, que permitirá alcanzar de forma ordenada y con mayor exactitud las respuestas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “plantear el problema de investigación consiste en afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (pág.52), o como menciona Ackoff (1953, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 36) afirma que un problema correctamente planteado está parcialmente resuelto, a mayor exactitud corresponden más posibilidades de obtener una solución satisfactoria.

1.1.1 Descripción o antecedentes de situación problemática

Suministro de Restaurantes, S.A. de C.V. conocido comercialmente como SURESA, S.A. de C.V. es un centro logístico que surge como una estrategia comercial de la “Unidad Estratégica de Negocios” (UEN) de “Restaurantes Centroamérica” (RCA) que pertenece a la “Corporación Multi Inversiones” (CMI). SURESA fue constituida el 12 de junio de 2002, con su principal actividad de distribuir aproximadamente 800 productos que compra a 152 proveedores (materias primas, empaques y alimentos preparados) que abastecen la demanda.

En el año 2021 contra un histórico de años anteriores, el centro logístico identificó un crecimiento en quejas de restaurantes con tendencia al alza, en un 15% por la recepción de productos dañados (empaques rotos o contenido con alteraciones de calidad según fichas técnicas) sin conocer cuáles son las razones, generando preocupación por la gerencia de SURESA S.A. de C.V. por el aumento de los costos de reproceso por el retiro y cambio de productos dañados y el aumento de residuos.

Se alinea a las actividades planteadas por el centro logístico el diseño de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) solicitado por el corporativo a SURESA, S.A. de C.V. por el préstamo que realizó la Corporación Multi Inversiones con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el año 2019 para “financiar inversiones fijas para la expansión y eficiencia del grupo, teniendo como resultado un Plan de Acción Ambiental y Social (PAAS)” (BID Invest, 2020, pág. 1), pero dicho centro logístico necesita apoyo para conocer cómo se debe realizar. En el PAAS se describen los requisitos que deben incluirse en el desarrollo del SGA para el mejoramiento del desempeño ambiental y el cumplimiento de regulaciones donde se opere, como detalla el BID Invest (2020, pág. 3):

- Política ambiental.
- Identificación de riesgos e impactos al ambiente de las actividades realizadas, incluyendo a contratistas y subcontratistas.
- Manuales para la gestión de aspectos ambientales.
- Capacidad y competencia organizativa, definiendo funciones y responsabilidades para la implementación del SGA.
- Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.
- seguimiento y evaluación de planes de seguimiento, monitoreo y controles de los aspectos ambientales y requisitos legales.
- Protocolos para la evaluación y mejora continua del SGA.

- Métodos o planes de participación de actores claves.
- Mecanismo comunicación externa y recepción de reclamo.

Es de recalcar que SURESA, S.A. de C.V. cuenta con controles de calidad y ambiente, sin embargo, no se cuenta con sistemas de gestión por lo que se deben planificar estrategias que le permitan atacar la causa raíz para evitar quejas por productos dañados al momento de realizar las actividades que componen el proceso de distribución y controlar los aspectos ambientales como residuos sólidos, líquidos y el aumento de las emisiones generados por los reprocesos que pueden comprometer el préstamo de BID por no poder mitigar los posibles riesgos e impactos que se pueden ocasionar al ambiente y la comunidad. En apéndice 1, se detalla la síntesis de la Propuesta Preliminar del Anteproyecto.

1.1.2 Definición del problema

De acuerdo con la descripción de la situación problemática se formuló la siguiente interrogante general que permitió estructurar la investigación e identificar las variables inmersas:

¿Permitirá un sistema de gestión de calidad y ambiente contribuir con la reducción de quejas por producto dañados dentro del proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V. y cumplir con los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest?

1.1.3 Sistematización (problematización) del problema

En la “sistematización del problema” se plantearon varias preguntas derivadas de la investigación que son la base para determinar los objetivos e hipótesis específicos y las variables de investigación, como las que se presentan a continuación:

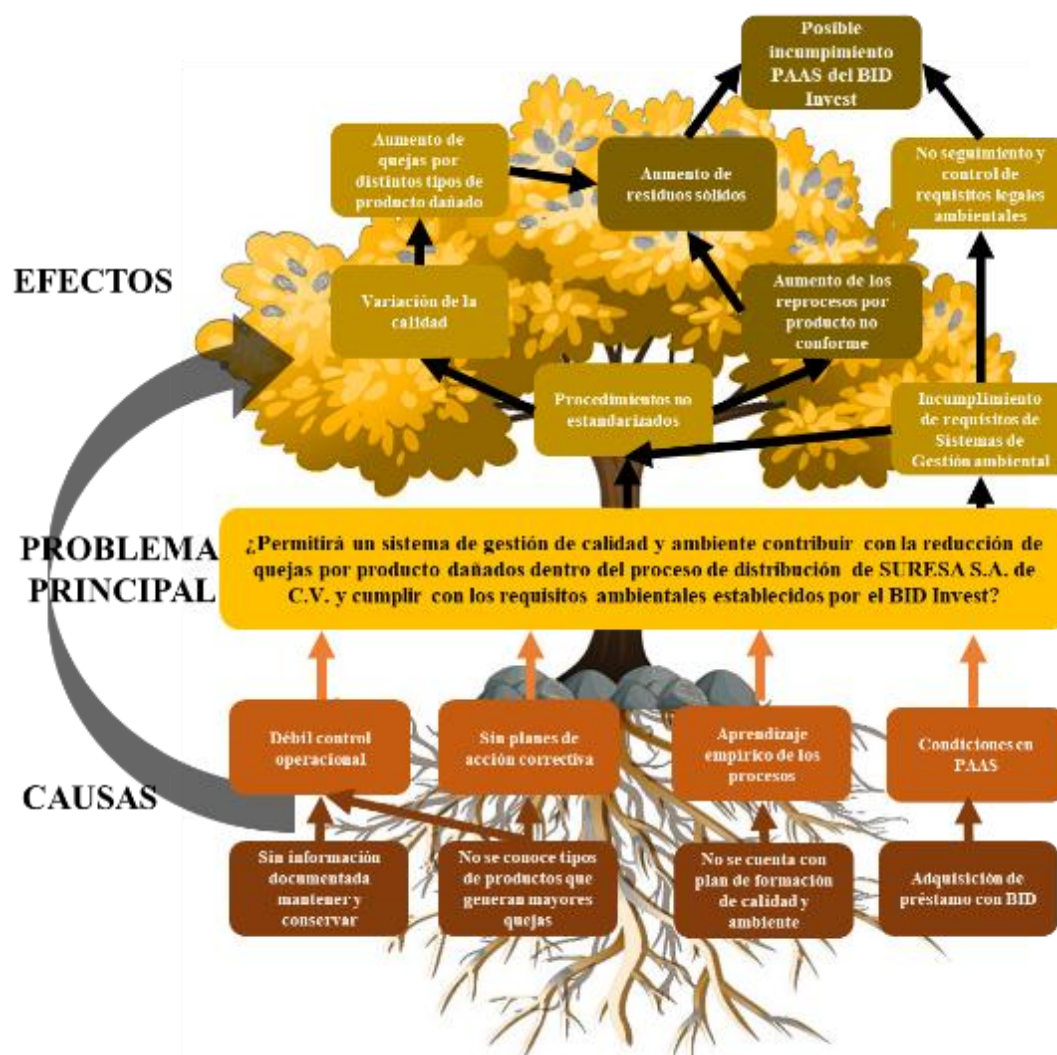
- 1) ¿Qué tipo de productos son los que presentan mayor cantidad de quejas por daños?
- 2) ¿Cuánto es la cantidad de residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados?
- 3) ¿Cuál es el grado de conocimientos de los colaboradores operativos relacionado con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente?
- 4) ¿En qué medida el centro logístico cumple con los requisitos establecidos en las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS?
- 5) ¿Cuál es el grado de cumplimiento de requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución?

El problema se esquematizó a través de la metodología de “árbol de problemas” que es una herramienta visual aplicada para la identificación, relación y análisis de las causas y los efectos detallados en las raíces y ramas (Ver figura 3).

1.1.4 Matriz diagnóstica de planteamiento del problema

En el apéndice 2 se presenta una matriz metodológica que integra secuencialmente la información que compone al planteamiento del problema en donde se menciona el diagnóstico preliminar de la problemática del sujeto de estudio, las posibles causas, efectos y la formulación de las interrogantes de la investigación.

Figura 3: Árbol de problema en la investigación



Fuente: Elaboración propia

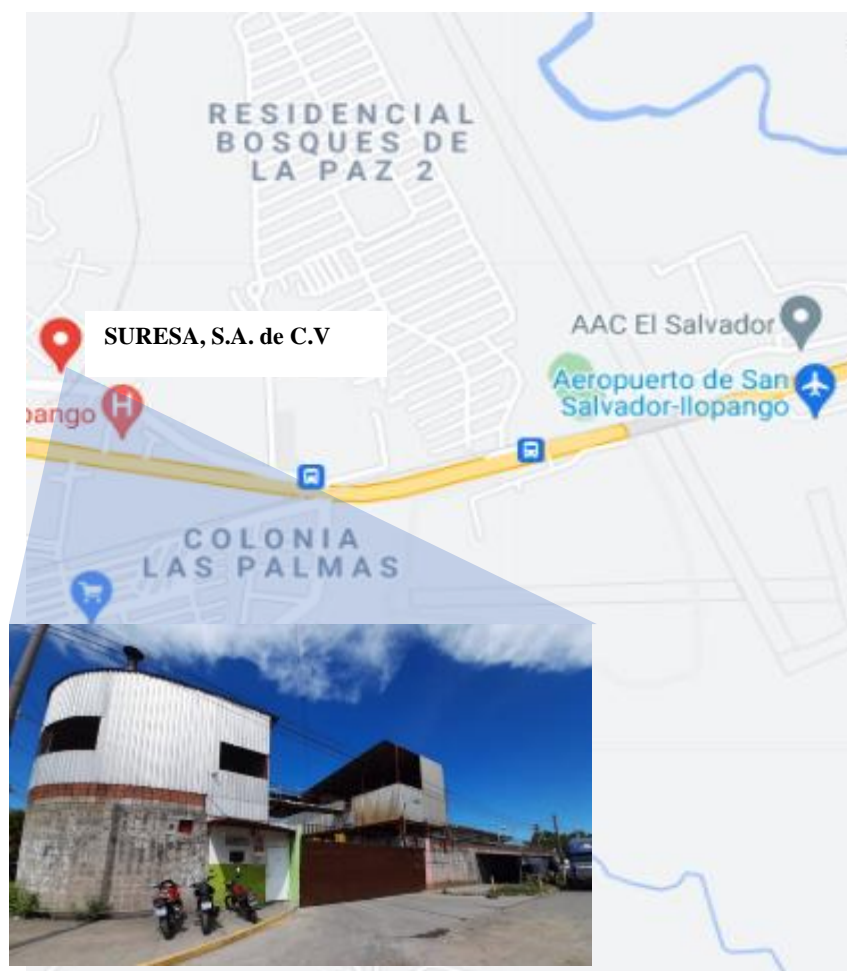
1.2 Delimitación de la investigación

Toda investigación tiene límites para el desarrollo de un estudio efectivo, estableciéndose anticipadamente dónde, cuándo y hasta cuánto se investigará; este planteamiento se realizó en términos concretos, expresando el sujeto de estudio y demás elementos de la delimitación.

1.2.1 Delimitación espacial o geográfica

El trabajo de graduación se realizó en las instalaciones de Suministro de Restaurantes, S.A. de C.V. ubicado en Antigua Carretera Panamericana km 7 ½, Centro Industrial El Desarrollo, Block # 2, Municipio de Soyapango, San Salvador, (Ver figura 4):

Figura 4: Cara del sujeto de estudio



Fuente: Google Maps. Edición propia

1.2.2 Delimitación temporal

El período de recolección de datos y realización del trabajo de graduación fue desde los meses enero hasta diciembre del año 2021.

1.3 Objetivos

Los objetivos definen las condiciones para resolver el problema formulado y que contiene los elementos pertinentes para orientar el trabajo de graduación; según Briones (como se cita en Lerma, 2012, pág. 56) “son especificaciones del objeto desde el punto de vista del nivel de conocimiento que se quiere alcanzar en la investigación”.

1.3.1 Objetivo general

Se relaciona directamente con la pregunta general del problema de investigación y “tiene como fin señalar el nivel de conocimiento que se desea obtener como resultado de la investigación” (Lerma, 2012, pág. 39). A continuación, se formula el objetivo general:

Diseñar una propuesta de un sistema de gestión de calidad y ambiente que ayude a contribuir con la reducción de quejas por productos dañados dentro del proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V. y alcanzar el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest.

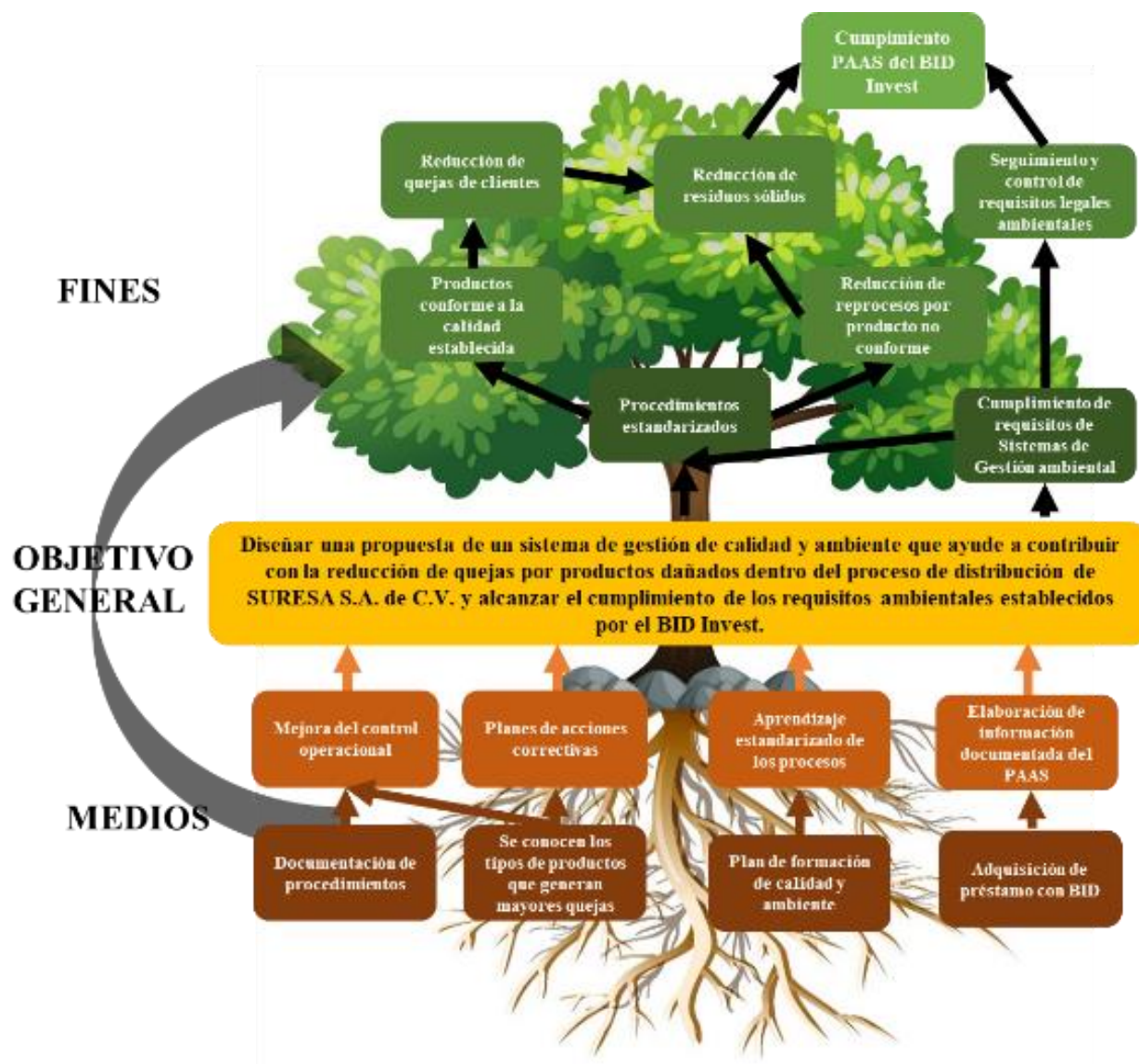
1.3.2 Objetivos específicos

A partir del objetivo general de la investigación, se plantean varios objetivos que se derivan de la sistematización del problema. A continuación, se presentan los siguientes:

- 1) Identificar los tipos de productos que presentan mayor cantidad de quejas por daños
- 2) Determinar la cantidad de residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados
- 3) Calcular el grado de conocimientos de los colaboradores operativos relacionado con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente
- 4) Realizar un diagnóstico inicial de cumplimiento del proceso de distribución de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS
- 5) Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución

El árbol de objetivo permitirá esquematizar los medios necesarios para poder solucionar el problema principal, como se presenta en la figura 5.

Figura 5: Árbol de objetivos en el proceso investigativo



Fuente: Elaboración propia

1.4 Justificación

La justificación es donde se detalla la razón del por qué realizar la investigación sobre un tema específico. Lerma (2012) menciona que “la justificación está orientada a demostrar la importancia de resolver el problema de investigación” (pág. 54).

1.4.1. Justificación práctica

SURESA, S.A. de C.V., es un centro logístico que actúa de forma reactiva ante las diferentes situaciones de fallas operativas que se le presentan; al mismo tiempo, no se cuenta con una sistematización del proceso de distribución lo que hace que se tenga variación en la calidad de servicio y afectación en los productos por las distintas condiciones que se ven afectadas por los conocimientos del personal.

Con la información obtenida se pretende realizar un diagnóstico más profundo para detectar las posibles causas, efectos y a partir de ello diseñar una propuesta de un Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente según las NTS ISO 9001:2015 Gestión de Calidad y NTS ISO 14001:2015 Gestión Ambiental que permitirá planificar de forma ordenada y precisa el tratamiento de las quejas de clientes por productos dañados, la sistematización de las actividades del proceso de distribución, el mejoramiento de las competencias de los colaboradores, la reducción de reprocesos, la verificación y mejora continua.

1.4.2. Justificación legal

Cumplir con las expectativas del cliente es un parámetro que SURESA tiene presente, por lo tanto, debe entregar los productos de acuerdo con determinados requerimientos de calidad como el control de vidas útiles y las especificaciones acordadas por el cliente, tal como lo dicta la Ley de Protección al consumidor y su respectivo reglamento. El cumplimiento legal debe ser de suma importancia para el centro logístico para evitar quejas o en caso de una inspección de parte del Ministerio de Salud y/o la Defensoría del Consumidor, evitar cualquier tipo de sanción.

El cumplimiento de la legislación ambiental es de mucha relevancia para el centro logístico debido a que está relacionada con mitigar los impactos ambientales negativos que pueden afectar de manera directa e indirecta a la comunidad. Los temas de gestión de residuos, limpieza de exteriores y manejo de aguas residuales para que estén de acuerdo a estándares relacionados con la obtención de permisos como el de vertido de ANDA y el de medio ambiente que otorga El MARN; de ser minorizados o ignorados pueden repercutir en SURESA afectado económicamente y/o afectar la reputación del centro logístico y clientes.

1.4.3. Justificación contractual corporativo

La adquisición del préstamo del corporativo CMI con el Banco Interamericano de Desarrollo para inversiones fijas para el mejoramiento de la eficiencia en sus negocios como SURESA, S.A. de C.V., está condicionado con requisitos que el BID Invest detallado en un Plan de Acción Ambiental y Social (PAAS) que cada negocio debe cumplir.

Para que el centro logístico pueda cumplir de los requisitos del PAAS, se pretende diseñar un Sistema de Gestión Integrado según las NTS ISO 9001:2015 Gestión de Calidad NTS ISO 14001:2015 Gestión Ambiental porque se podría establecer una política ambiental, la identificación de aspectos e impactos ambientales, procedimientos que estén relacionados con aguas residuales y residuos sólidos como lo detalla el BID, la medición, seguimiento y mejora. Con el diseño del SIG se podría asegurar el cumplimiento de las condiciones del préstamo.

1.5 Formulación de hipótesis

La hipótesis según Lerma (2009), “es un enunciado que propone una respuesta tentativa a la pregunta del problema de investigación. Tiene carácter de tentativa porque la relación que se proponga sobre las variables debe ser sometida a comprobación empírica” (p.55). Las hipótesis guían a una dirección concreta teniendo en consideración la relación de las variables.

1.5.1 Hipótesis General

Se relaciona directamente con la pregunta general del problema de investigación a través de una respuesta tentativa. A continuación, se formula la siguiente hipótesis general de la investigación:

Con la propuesta de un diseño de un sistema de calidad y ambiente ayudará a contribuir con la reducción de quejas por productos dañados dentro del proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V. y alcanzar el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest.

1.5.2 Hipótesis específicas

A partir de la sistematización del problema y objetivos, se relacionan las siguientes hipótesis específicas que responden de manera tentativa a las interrogantes planteadas:

- 1) La mayor cantidad de productos que presentan mayor cantidad de quejas son los productos refrigerados y congelados.

- 2) El 100% de los residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados pueden ser aprovechados a través del reciclado o reutilización.
- 3) El grado de conocimiento de los colaboradores operativos relacionados con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente es mayor o igual a un 90%.
- 4) El cumplimiento del proceso de distribución de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS es mayor a un 50%
- 5) Se cumple con un grado del 100% los requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución.

1.6 Variables e indicadores de investigación

Todo proyecto de investigación debe de tener variables, que son los elementos principales del problema, los objetivos, hipótesis y que se pueden exponer mediante una matriz que especifique las dimensiones, indicadores y el nivel de medición en términos de la cantidad o calidad. Lerma (2012) afirma que la utilidad de las variables “designan características o cualidades de la unidad de observación.

Las características pueden mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra o variar con en el tiempo en una misma unidad de observación” (pág. 73).

1.6.1 Conceptualización de variables

En tabla 2 se presenta la matriz con variables definidas para la investigación, su respectiva conceptualización para mayor comprensión del enfoque para resolver la problemática y la forma de medición cualitativa o cuantitativa:

Tabla 2: Matriz de conceptualización de variables

Matriz de conceptualización de variables		
Variables	Conceptualización	Medición (Cualitativa/ cuantitativa)
Inspección de requisitos	Determinación de la conformidad con los requisitos especificados (NTS ISO 9000:2015, pág. 209)	A través de una lista de verificación se cuantificó el grado de conformidad de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS Variable cuantitativa
Grado de conocimiento	Se refiere al hecho de que un sujeto llega a reconocer o a diferenciar las cosas por rutina, experiencia, teoría o práctica (Universidad Autónoma del estado de Hidalgo, 2021).	Se evaluaron los conocimientos que tienen los colaboradores operativos a través de cuestionarios los puntos más críticos de calidad y ambiente del proceso de distribución. Variable cuantitativa
Quejas por productos	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución (ISO 9000:2015, pág. 28).	Se clasificaron a través de un consolidado histórico los productos con mayor cantidad de quejas por daños. Variable cualitativa
		Se determinó el porcentaje de quejas relacionados por cada clasificación de productos dañados. Variable cuantitativa
Aspecto ambiental: residuos	Residuos de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente (NTS ISO 14001:2015, pág. 2)	Se clasificaron los residuos a través de los reportes de productos dañados Variable cualitativa
		Se determinó el porcentaje de residuos aprovechables. Variable cuantitativa
Requisitos legales ambientales	Requisitos legales que una organización debe cumplir (NTS ISO 14001:2015, pág. 3)	A través de una lista de verificación se cuantificó el grado de cumplimiento de los requisitos legales de calidad y ambientales aplicables Variable cuantitativa

Fuente: Elaboración propia

1.6.2 Operacionalización de variables de investigación

En la Tabla 3, se presentan la matriz de operacionalización de las variables de investigación para el diseño del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente.

Tabla 3: Matriz de operacionalización de variables de investigación

Matriz de operacionalización de variables de investigación					
Macrovariables		Variables		Indicadores	Medición
Y1	Sistema Integrado de Gestión	X1	Inspección de requisitos	$\frac{\text{Conformidades de ISO 9001, 14001 y PAAS}}{\text{Total de requisitos}} \times 100$	Cuantitativo
		X2	Grado de conocimientos	$\frac{\text{Respuestas correctas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$	Cuantitativo
Y2	Gestión de Calidad	X1	Queja por productos	Clasificación del tipo de producto dañado	Cualitativo
		X2		$\frac{\text{Tipo producto dañado}}{\text{Total de productos dañados}} \times 100$	Cuantitativo
Y3	Gestión ambiental	X1	Aspecto ambiental: residuos	Clasificación de residuos	Cualitativo
		X2		$\frac{\text{Tipo de residuos aprovechables}}{\text{Total de residuo generado}} \times 100$	Cuantitativo
		X2	Requisitos legales ambientales	$\frac{\text{Requisitos legales ambientales cumplidos}}{\text{Total de requisitos legales ambientales}} \times 100$	Cuantitativo

Fuente: Elaboración propia

1.7 Matriz de consistencia marco referencial

Una matriz de consistencia es una tabla en donde se expresa las concordancias entre el diagnóstico preliminar, formulación de problema y sistematización, objetivos, hipótesis y variables (ver Apéndice 3) y que servirá como resumen del marco referencial.

1.8 Fundamentos éticos

La ética es un conjunto de requisitos morales que rige la conducta de las personas en cualquier parte de su vida; la aplicación en una investigación debe considerar respetar los derechos de autor y propiedad intelectual de otros trabajos, apoyándose para consulta referencial.

1.8.1 Originalidad del estudio y exigencia crítica

La originalidad de un estudio no necesariamente significa que se debe realizar un trabajo empírico que nunca se haya realizado; según Hernandez, R. (2012), la investigación puede ser original aun cuando el objeto de estudio ha sido investigado previamente, pero con resultados, metodologías o población diferente (pág. 106).

De acuerdo con la revisión bibliográfica existe información con respecto al diseño de sistemas integrados de gestión de calidad y ambiente para empresas que no necesariamente se dedican al rublo logístico, sin embargo, una investigación que tenga como objetivo mitigar las quejas por productos dañados y la protección ambiental establecidas por una entidad financiera la información es muy escasa. Igualmente, las condiciones internas y externas de SURESA, S.A. de C.V. son únicas por lo que los resultados, metodologías de investigación y posibles resultados serían distintos y originales.

1.8.2 Propiedad intelectual

La investigación pretende alcanzar la ética profesional y respetar la propiedad intelectual y los derechos de autor como una de las mejores prácticas en el ámbito académico, evitando de esta forma desmeritar el trabajo de graduación que se realizó, es así como toda información como referencia de otros estudios empíricos y teóricos serán citados y referenciados de acuerdo con la guía normas internacional APA 7° edición conocida con sus siglas en inglés como: American Psychological Association.

1.8.3 Consentimiento informado de resultados investigativos

Un factor de éxito para lograr los resultados que se buscan en la investigación es que el sujeto de estudio este informado y proporcione el consentimiento, a través de la autorización de una persona de la organización con rango directivo, gerencial o que posea representación legal.

Por lo tanto se gestionó una carta con la Coordinación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, de la Universidad de El Salvador (UES), la cual se presentó al sujeto de estudio, informando sobre el interés de realizar la investigación y describiendo las características del proceso; el propósito de la autorización es para que el directivo este consiente de los posibles riesgos, beneficios y dificultades; así mismo, la carta solicita acceso a información para desarrollar el estudio y generó el entendimiento que los resultados serán de dominio público en los canales digitales de la UES (Ver Anexo 1).

1.9 Viabilidad del trabajo de graduación

Se establece el compromiso de los participantes que contribuyeron en la elaboración de la investigación a través del cumplimiento del tiempo planificado, el apoyo técnico, la información disponible con el consentimiento informado del sujeto de estudio y metodología; el objetivo es asegurar por completo el trabajo de graduación.

1.9.1 Viabilidad técnica

A través de una carta se argumentó que los maestrantes son los responsables directos, y donde con la suficiente competencia, aptitudes, habilidades técnicas, se comprometen a finalizar el Trabajo de Graduación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad en plazo establecido con entregable al sujeto de estudio. Esta carta se presentó a la coordinación de la MASIG, para su aprobación, firmando y sellado en calidad de recepción (Ver Apéndice 4).

1.9.2 Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio

A través de una carta otorgada por la gerencia de SURESA, S.A. de C.V. se informó a la coordinación MASIG la disposición de compartir la información necesaria para el desarrollo de la investigación. También se menciona por parte del sujeto de estudio estar consciente y de acuerdo de que la información generada por los maestrantes será de dominio público para cualquier persona que quiera consultar el trabajo de graduación a través de los medios que disponga la UES, con la única condición que los nombres de clientes, proveedores y contratistas se manejen de forma confidencial con un seudónimo (Ver Anexo 2).

1.9.3 Viabilidad metodológica

Con la viabilidad metodológica se busca ser coherente entre la metodología, los objetivos y el problema planteado, al igual que la factibilidad en el tiempo y el costo del estudio. Correspondió a Coordinación MASIG la valoración de aprobación a través de la emisión del dictamen correspondiente de aprobación del anteproyecto (ver anexo 3).

1.10 Dificultades y limitaciones

Durante la ejecución de actividades para el desarrollo del trabajo de graduación pudieran presentarse dificultades y limitaciones en cualquiera de las etapas para realizar mismo.

Dificultades:

- Obtención de la información de las unidades de análisis operativos como motoristas y despachadores presentaron una mayor dificultad debido a que son puestos de trabajo que se mantienen más tiempo afuera de las instalaciones de SURESA.

- Cambio de estructura jerárquica en SURESA S.A. de C.V., gerente de calidad es sustituido por la gerencia general, por lo que se encuentra en una curva de aprendizaje técnico de la gestión.

Limitaciones:

- Las restricciones preventivas para reducir el riesgo de contraer COVID-19 impuestas por las entidades gubernamentales o SURESA podría limitar la obtención de información de campo en las instalaciones del centro logístico.
- Escaso tiempo disponible por las gerencias de SURESA para realizar reuniones. Las gerencias se mantienen fuera del país.

Por lo tanto, se finaliza el apartado del Marco referencial y se presenta a continuación el desarrollo del marco teórico que es una recopilación de antecedentes de investigaciones previas y consideraciones teóricas que sustentará la investigación.

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

En este apartado se describen los antecedentes y datos relacionados con el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente para el proceso de distribución de un centro logístico, el marco de conceptualización relacionados con la investigación, teoría fundamental técnica y requisitos reglamentarios y voluntarios.

2.1 Marco de antecedentes

Un centro logístico es una infraestructura en donde se llevan todas las operaciones para movilizar las materias primas e insumos dentro de la cadena de suministros hasta surtir al consumidor final, las principales funciones de operación son la recepción, almacenamiento preparación de pedidos y distribución de los artículos a los clientes.

En El Salvador actualmente existen más de 50 compañías que ofrecen sus servicios en sitios web de forma especializada como por ejemplo en el área de alimentos se tiene a “RANSA”, “STYBA”, “BELCA” y “ALMACENA”; mientras que existen empresas que prefieren tener departamentos que se encargan de la logística y distribución de su mercadería como parte de su estrategia de negocio entre estas tenemos “DIANA”, “AGUA ALPINA” y “LACTOLAC”.

En la investigación realizada sobre antecedentes académicos a nivel nacional, se identificó escasa información relacionada con la integración de sistemas de gestión en especial en calidad y ambiente para centros logísticos, encontrándose como referencia de estudio los siguientes trabajos de graduación:

- (Teresa Cristina Ayala, 2021), *Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad (NTS ISO 9001:2015), y de seguridad y salud en el trabajo (NTS ISO 45001:2018); aplicado a Import Car's, S.A de C.V. El Salvador*

Este trabajo de graduación aplicado a Import Car's S.A. de C.V., dedicada a la importación y comercialización de repuestos automotrices, enfoca su estudio en la integración de Sistemas de Gestión de Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo, según las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 para facilitar la toma de decisiones las cuales permiten la aplicación de estrategias que incluyan la planeación, control, y mejora de elementos organizacionales, que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de resultados deseados, así como ofrecer a sus colaboradores un ambiente de trabajo seguro y saludable.

- (Valler, Orellana, Enrique, Nolasco, & Enrique , 2021), *Gestión de mantenimiento industrial bajo un sistema integrado de gestión en la industria salvadoreña*

Este estudio de investigación aborda la temática correlacional existente entre los procesos de una organización, más específicamente el proceso de mantenimiento, la estructura organizativa, cultura e información documental que sugieren las normativas internacionales ISO en una certificación, a causa de lo anterior analiza la gestión del mantenimiento industrial adaptando los lineamientos de las normativas ISO9001:2015, ISO14001:2015 e ISO45001:2018, implementando los requisitos documentales mínimos y enfoque organizacional para mejorar el proceso de mantenimiento bajo de un sistema integrado de gestión.

- (Palomo Villalobos, Palomo Villalobos, & Palomo Villalobos, 2018), *Mapeo del Proceso Productivo como base fundamental para implementar un Sistema Integrado de Gestión de las disciplinas de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad & Salud Ocupacional en planta dulces de Yulay's Snacks & Caramelos S.A. de C.V.*

El trabajo de investigación se enfocó en identificar y documentar el mapeo integral de procesos en la planta de dulces de la empresa Yulay's Snacks & Caramelos, que le permita gestionar eficazmente las actividades relativas a la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional de manera unificada, siendo además la base primordial para la adopción de un Sistema Integrado de Gestión.

Por otra parte, en Latinoamérica se encontraron investigaciones con respecto a la integración de sistemas de calidad y ambiente para empresas que no están relacionados con centros logísticos como las que se presentan a continuación:

- (Pérez Villacís, Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN, 2020), *Propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, caso: Gestión de Artes Gráficas del Instituto Geográfico Militar*. Debido a la necesidad de satisfacer los requerimientos de los clientes, El Instituto Geográfico Militar (IGM), considera importante poner en marcha la implementación de un sistema integrado de gestión. La investigación tiene como propósito definir una propuesta orientativa del diseño de un sistema integrado de calidad y ambiente. La metodología utilizada para el diseño es una investigación descriptiva exploratoria mediante la cual se pudo identificar las características de las gestiones del IGM que intervendrán en la implementación del mismo.
- (Viteri Moya, Aguilar Enríquez, & Caiza Iza, 2017), *Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiental ISO 14001:2015, seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001:2007 para la empresa FOLTERRA Cía Ltda*, Gracias a las normas internacionales ISO 900:2015, ISO 14001, OHSAS 18001:2007 y el proceso de planeación Demming (Estratégica, del sistema de gestión y Operativa), el Sistema Integrado de Gestión (SIG) en esta investigación, se diseñó para FOLTERRA CÍA. LTDA., empresa productora y comercializadora de fertilizantes, realizándose la identificación y evaluación de calidad de sus productos, aspectos e impactos ambientales, peligros y riesgos ocupacionales de las acciones que se producen y del servicio de dicha empresa.

- (Delgado Ramírez,, Ramírez Segura, & Rojas Villamizar, 2019), *Propuesta metodológica para la integración de las normas NTS-ISO 9001:2015, NTS-ISO 14001:2015 y el capítulo 6 del decreto 1072 de 2015 en industrias Carmax R.S.*

Mediante el análisis desde el enfoque de calidad con las normas NTC ISO 9001-2015, NTC ISO 14001-2015 y la correspondiente al Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo la cual se plasma en el decreto 1072-2015 a la empresa Industrias CARMAX R.S. S.A.S., esta investigación abarca el diseño y propuesta de una herramienta de integración de sistemas de gestión de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, permitiendo la guía que da seguimiento a cualquier tipo de organización con el objetivo de alcanzar eficientes, eficaces y mejorados resultados.

- (Castro Miniguano & Solis Cáceres, 2020), *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y salud Ocupacional en la empresa Carrocerías ALME en la provincia de Tungurahua Cantón Ambato.*

El estudio se enfoca en la situación actual de la organización, la cual, gracias al método de observación se da la pauta para el diseño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional. El punto de partida de esta investigación fue la especificación de requisitos contemplados en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y la ISO 45001:2018, así como también, en la bibliografía referente a la legislación de Ecuador identificada en el marco legal de los respectivos organismos de control a nivel nacional.

Se desarrolló un reglamento interno de salud y un programa de minimización de desechos, se generó un manual del Sistema Integrado que guía a la empresa mediante información documentada, enmarcando la importancia de la satisfacción al cliente o partes interesadas de la organización, así como el cuidado del medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.

- (Chihuan Huayta, Cordova Maita, & Cotera Pariona, 2021), *Propuesta de implementación de un sistema de gestión integrado bajo la trinorma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 en la Concesión Minera Sierra Nevada 2015.*

Es un estudio que trata sobre la aplicación de un sistema de gestión integrado bajo la norma ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001:2018 para mantener los estándares de Calidad, medio ambiente y Seguridad ocupacional en la empresa minera, con enfoque especial en la reducción de los índices de accidentes.

Las investigaciones anteriores servirán de orientación para estructurar la propuesta de un diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad NTS ISO 9001:2015 y ambiental NTS ISO 14001:2015 aplicable al proceso de distribución de Suministros de Restaurantes.

2.2 Marco conceptual de la investigación

Se describen los conceptos relacionados a la investigación, sobre la integración de los sistemas de gestión de calidad y ambiente, teniendo como referencia las ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario e NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso:

a) **Aspecto ambiental:**

“Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa con el ambiente” (NTS ISO 14001:2015, pág. 2). Se considera “aspecto ambiental” cualquier faceta de una organización que tiene relación con el ambiente, por ejemplo: uso de agua, energía eléctrica y combustibles fósiles.

b) **Calidad:**

“Grado en el que un conjunto de características de un objeto cumple con los requisitos” (NTS ISO 9000:2015, pág. 22). La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto o servicio para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad, por ejemplo: Un producto ensamblado correctamente, producto sin errores de especificación.

c) **Competencia:**

“Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos” (NTS ISO 9000: 2015, pág. 29). Ejemplo: La competencia para un motorista de SURESA es conocimiento de las actividades del proceso de distribución, experiencia en conducción de vehículos pesados y certificación de manejo defensivo.

d) **Eficacia:**

“Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados” (ISO 9000: 2015, pág. 26).

Es decir, cumplir los objetivos planteados, por ejemplo: Cuando la ruta de distribución del centro logístico cumple con los tiempos de entrega planificado a los establecimientos.

e) **Impacto ambiental:**

“Cualquier cambio en el ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización” (NTS ISO 14001:2015, pág. 2). Hay “impacto ambiental” cuando una acción, actividad natural o inducida causa daño, alteración, afectación o modificación a los recursos naturales de un sistema, por ejemplo: generación de residuos y contaminación del aire por dióxido de carbono.

f) **Proceso:**

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto” (ISO 9000:2015, pág. 19). Un proceso es una secuencia de tareas que tienen una entrada y una salida los cuales se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto. En una organización, la suma de procesos tendrá de resultado la entrega de un producto o servicio al cliente.

g) **Queja:**

“Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución” (ISO 9000:2015, pág. 28). Es el sentimiento de inconformidad del cliente ante la adquisición de un producto o servicio, por ejemplo: Los clientes de SURESA, S.A. de C.V. quedan inconformes cuando a pedidos no son acordes a las especificaciones establecidas.

h) **Sistema de gestión:**

“Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (ISO 9000:2015, pág. 22). Comprende todas las actividades en la que una organización como políticas, objetivos y procesos para alcanzar los resultados deseados y la mejora continua.

2.3 Marco de teoría fundamental

Se presentan en el marco de teoría fundamental los planteamientos teóricos que están directamente relacionados con respecto al diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la calidad y ambiente para el proceso de distribución de SURESA, S.A. de C.V. que hace de un elemento indispensable dentro de un marco teórico del trabajo de graduación.

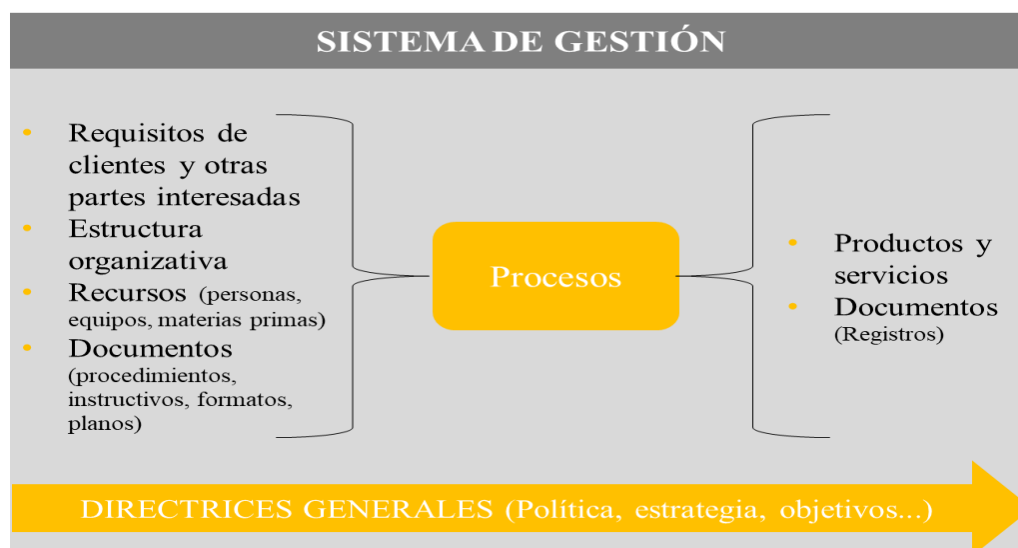
2.3.1 Sistema de Gestión

Un Sistema de Gestión “es el conjunto de elementos interrelacionados” (NTS ISO 9001:2015, pág. 22) que permite el desarrollo de una organización, ya sea esta pública, privada, con o sin fines de lucro que se organizan para cumplir con las necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas. Por lo anterior, AENOR (2018) afirma lo siguiente:

Todas las organizaciones disponen de un sistema de gestión, que podrá estar más o menos dotado, más o menos formalizado y más o menos reconocido, pero sin lugar a dudas existirá, pues sin él no es posible desarrollar un negocio (pág. 19).

También, AENOR (2018, pág. 19) menciona cuales son los principales elementos que conforman un Sistema de gestión y que se interrelacionan entre sí en la organización; a continuación, se describe y se ilustra en figura 6:

Figura 6: Esquematización de los elementos de un sistema de gestión



Fuente: Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, AENOR, 2018, pág. 21

- **Procesos:** conjunto de actividades mediante las entradas se convierten en salidas o resultados que se entregarán a clientes internos o externos.
- **Productos y servicios:** Resultado de los procesos, que tienen características concretas y que serán entregados a los clientes.
- **Clientes y otras partes interesadas:** Son quienes reciben el producto o servicio demandado y que establecen las características que estos deben tener.
- **Recursos:** Elementos que se emplean en los procesos para la creación de productos y servicio (personas, infraestructura, capital y conocimientos).
- **Estructura organizativa:** Roles, responsabilidades y autoridades.
- **Documentos:** Documentos de apoyo para la organización (permisos o licencias, manuales, instructivos, registros, planos y planes.).
- **Directrices generales de funcionamiento:** Políticas, estrategias, objetivos y metas a conseguir en la organización.

2.3.2 NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

La norma ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad fue “publicada por primera vez en 1987 para destacar su relevancia como modelo de gestión en más de un millón de organizaciones de todo el mundo” (AENOR, 2017, págs. 5).

También define los elementos que conforman un sistema de gestión de calidad, al mismo tiempo se combina y es complementaria con los estándares técnicos de productos o servicios, que pretende mantener y mejorar la satisfacción de clientes y partes interesadas pertinentes a través de la sistematización.

La gestión de calidad de acuerdo con ISO 9001:2015 está enfocada a procesos y que implica según las afirmaciones de AENOR (2017):

La definición y gestión sistemática de procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema de gestión puede alcanzarse utilizando el ciclo de mejora continua, con un enfoque de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar oportunidades y prevención de resultados no deseados (Pág. 16).

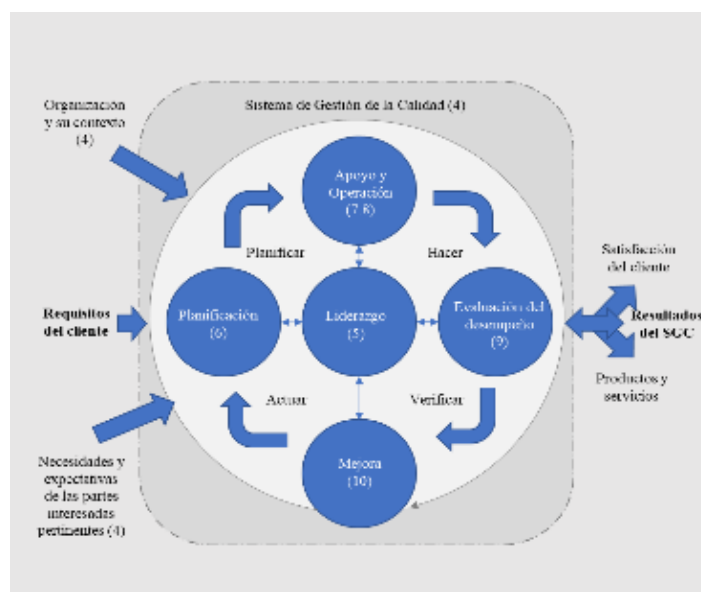
Las aportaciones de implantación de las buenas prácticas detalladas en la norma ISO 9001:2015 son las siguientes según AENOR (2018, pág. 22):

- Aporta dosis de prevención a una organización para evitar fallos, incidencias, reclamaciones.
- Ayuda a organizarse mejor.
- Proporciona clientes más satisfechos.
- Obliga a la mejora continua.
- Proporciona mejor imagen y notoriedad para la organización.
- Posibilidad de nuevas iniciativas comerciales.

La norma NTS ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad” está compuesto por los 10 capítulos de la estructura de alto nivel como muchas normativas de Sistemas de Gestión (ambiente, seguridad y salud en el trabajo y seguridad de la información) para la integración.

También, en el sistema de gestión de la calidad se aplica el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) que permite a las organizaciones “asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia” (ISO 9001:2015, pág. vii). En la figura 7 se presenta cómo los capítulos 4 a 10 se relacionan con el ciclo PHVA.

Figura 7: Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar de un SGC



Fuente: ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, pág. viii

El ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, también conocido como ciclo de Deming, se describe de la siguiente forma según ISO 9001:2015 (pág. x):

- **Planificar:** Establece los objetivos de acuerdo con el sistema de gestión, procesos y recursos necesarios para proporcionar los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y políticas de gestión. La Planificación se compone del capítulo (6).
- **Hacer:** Implementa lo planificado como procedimientos en capítulos (7) Apoyo y (8) Operación de la norma de sistema de gestión de la calidad.
- **Verificar:** Seguimiento y cuando sea aplicable la medición de procesos, productos y servicios con respecto a políticas de gestión, objetivos, requisitos, actividades planificadas, e informar los resultados. Detallado en capítulo (9) Evaluación del desempeño.
- **Actuar:** emprender acciones para mejorar continuamente el desempeño cuando sea necesario Capítulo (10) Mejora continua.

Además, en la figura 7, el capítulo (5) “Liderazgo” tiene cobertura transversal en todos los elementos que componen el ciclo PHVA porque requiere el liderazgo y compromiso de la alta dirección para asumir la responsabilidad, rendir cuenta a la eficacia del Sistema de calidad, la asignación de los recursos necesarios, la comunicación de la importancia de una gestión de calidad eficaz, el logro de los resultados previstos y promover la mejora continua. Fuera del ciclo PHVA, se describe el capítulo (4) “Contexto de la organización” en donde se determinan las cuestiones externas e internas, requisitos de las partes interesadas pertinentes, requisitos de clientes y el alcance que la organización debe considerar para establecer el sistema de gestión de la calidad.

2.3.3 NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental

Se define Sistema de Gestión Ambiental (SGA) como “parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades” (NTS ISO 14001:2015, pág. 2). Según AENOR (2018) la norma ISO 14001:2015 es “un conjunto de buenas prácticas a nivel ambiental que cualquier organización puede suscribirse de manera voluntaria” (pág. 23).

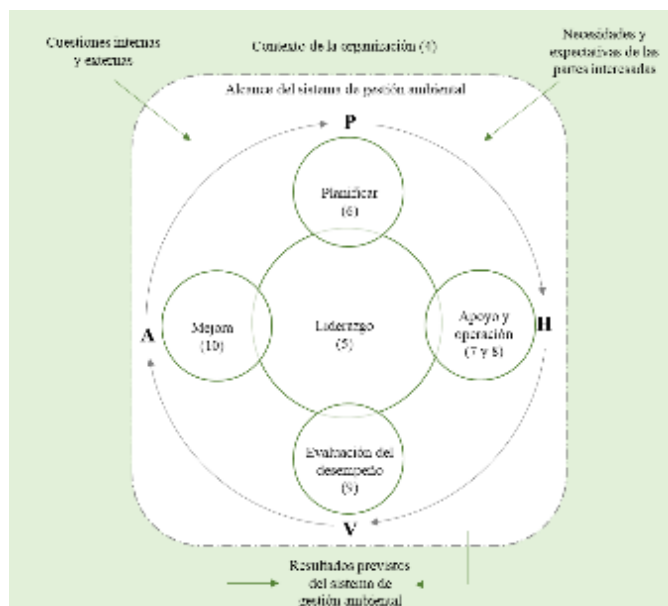
Los beneficios que aporta la implementación de un SGA para AENOR (2018, pág. 23-24) son:

- Contribuye a formalizar el sistema de gestión ambiental de la organización.
- Asegura el cumplimiento de los requisitos legales y ambientales a los que está sometida la organización.
- Previene la aparición de incidentes ambientales.
- Obliga a la mejora continua del desempeño ambiental.
- Proporciona mejor imagen y notoriedad para la organización.

Según Interconsulting Bureau S.L. (2017) “el esquema de la NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, al igual que otras normas de gestión, es el ciclo de Mejora Continua también conocido como ciclo PHVA” (pág. 149). Se describe el ciclo PHVA para un Sistema de Gestión Ambiental según la consultora Interconsulting Bureau S.L. (2017, pág. 149):

- **Planificar:** Se establecen los procesos, objetivos y metas necesarias para conseguir los resultados acuerdo a la política ambiental. Detallado capítulo (6).
- **Hacer:** Implementar los procesos establecidos. Se compone de los capítulos (7) Apoyo y (8) Operación de la norma de sistema de gestión ambiental.
- **Verificar:** Seguimiento, medición e informe de los objetivos, metas y requisitos legales que se definieron en la etapa de planificación. Detallado en capítulo (9) Evaluación del desempeño de normativas ISO con estructura de alto nivel.
- **Actuar:** Gestionar acciones de mejora continua, detallado en capítulo (10).

En el capítulo (4) Contexto de la organización, se establece el alcance del Sistema de Gestión Ambiental, la determinación de las cuestiones internas, externas y las necesidades y expectativas de las partes interesadas. El capítulo (5) “Liderazgo” es imprescindible para el diseño e implementación de un SGA porque se requiere el liderazgo y compromiso de la alta dirección para que asuma la responsabilidad y rendición de cuenta con respecto a la eficacia del Sistema, la asignación de los recursos necesarios, la comunicación de la importancia de una gestión ambiental eficaz, el logro de los resultados previstos y la mejora continua. En figura 8 se describe el ciclo PHVA según ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental:

Figura 8: Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar de un SGA

Fuente: ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. pág. viii

2.3.4 Sistema Integrado de Gestión

La adopción de un sistema de gestión en una organización es una decisión estratégica que pretende proporcionar una base sólida para la implementación de iniciativas para el desarrollo sostenible y mejora del desempeño. Se considera un Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la calidad y ambiental “al conjunto de elementos interrelacionados utilizados para satisfacer los requisitos de los clientes, con un impacto ambiental mínimo de los procesos desarrollados” (AENOR, 2018, pág. 26), en donde se agrupa un solo sistema que cumple con los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015.

Los beneficios que aporta un Sistema Integrado de Gestión según AENOR (2018, pág. 26):

- Mayor alineación con la política y estrategia de la organización por que dispone de una perspectiva conjunta de la calidad y el ambiente.
- Aumento de la eficacia en la gestión por una mayor integración de la faceta calidad y ambiente en el trabajo diario de la organización.
- Simplificación y reducción de documentos y registros.
- Reducción de costos por la optimización de los procesos, tiempo y recursos.

- Aumenta la coordinación y mejora del trabajo en equipo por las distintas áreas.
- Mejora de la comunicación interna y de la imagen externa.
- Mayor confianza de clientes y proveedores.
- Simplificación del proceso de certificación.

Para la integración de sistemas de gestión, existen diferentes métodos, pero para este trabajo de graduación se ocupará el anexo SL: Estructura de alto nivel ISO.

Anexo SL: Estructura de alto nivel ISO:

El Anexo SL según AENOR (2017) consiste en lo siguiente:

Mantener en todas las normas de gestión desarrolladas o revisadas por los comités técnicos de ISO una estructura común, con la misma redacción de los requerimientos genéricos y unas definiciones comunes para términos que son utilizados por las distintas normas (pág. 6).

Para el trabajo de graduación, se integrarán los requisitos de los sistemas de gestión de calidad y ambiente acorde a la estructura de alto nivel publicado en el Anexo SL.

2.3.5 Estructura de alto nivel para las normas de sistemas de gestión ISO

La “Organización Internacional de Normalización”, es una organización no gubernamental e independientes con 161 organismos nacionales de normalización. “El objetivo de este organismo es la creación de documentos que proporcionan requisitos, especificaciones, directrices o características que se pueden utilizar para garantizar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito” (AENOR, 2018, pág. 39). Las normas de gestión se realizaban a través de distintos comités técnicos conformados por expertos, AENOR (2018, pág. 40) afirma que antes se “desarrollaban normas que especificaban la descripción, alcance y contenido que no seguían directrices comunes”; lo anterior daba lugar a ciertas confusiones y dificultades de integración e implementación de múltiples normas de gestión. Para abordar la problemática, “en el año 2006 se creó un grupo de trabajo formado por distintos comités con el objetivo de desarrollar las directrices para la redacción de las futuras normas de sistemas de gestión” (AENOR, 2018, pág. 40).

El trabajo finalizó en 2012 con la publicación del “Anexo SL” donde se desarrolló la Estructura de Alto Nivel conformado por los siguientes elementos detallados por AENOR (2018, pág. 40):

- Introducción,
- Objeto y campo de aplicación,
- Referencias normativas,
- Términos y definiciones,
- Contexto de la organización,
- Liderazgo,
- Planificación,
- Apoyo,
- Operación,
- Evaluación del desempeño y
- Mejora continua.

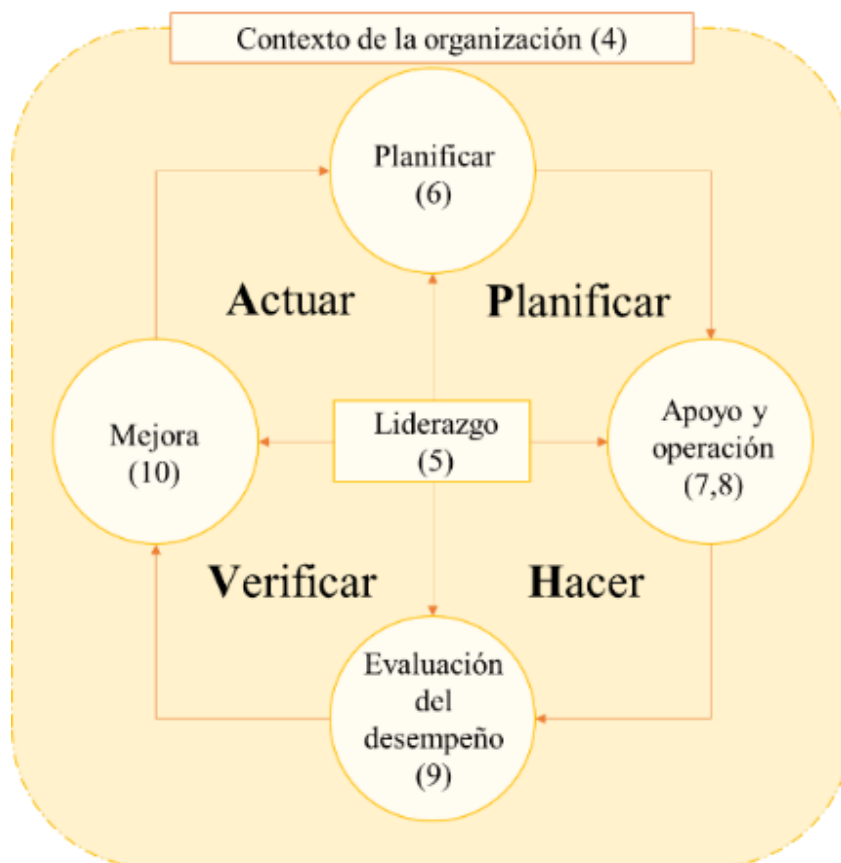
Los capítulos del 0 al 2 son específicos de cada una de las normas de sistemas de gestión, desarrollados por los distintos comités técnicos y en el capítulo 3, AENOR (2018) menciona que en el anexo SL “se incorporan 22 términos comunes, a los que cada norma puede añadir los que considere necesarios para su objeto y campo de aplicación” (pág. 41).

En el capítulo 4 se mencionan los requisitos que tienen que cumplir los sistemas de gestión determinando las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas y alcance. Capítulo 5 se establecen las responsabilidades de la alta dirección y del capítulo 6 al 10, la estructura de alto nivel tiene como referencia el ciclo de mejora continua PHVA detallado en la figura 9. Para la integración de los sistemas de gestión de calidad y ambiente tiene básicamente 3 facetas según AENOR (2018, págs. 33-35):

- **Integración documental:** Implica la creación de un soporte documental común para el sistema integrado de gestión para una simplificación documental.
- **Integración organizacional:** Normalmente algunos negocios optan por la integración organizativa con un único y un único departamento “para tener mayor verosimilitud a la integración, al estar todos los técnicos de las distintas perspectivas a integrar en un mismo paragua, creándose perfiles de puestos comunes”.

- **Integración operativa:** La integración debe ejecutarse para el desarrollo de las actividades previstas. “Todas las prácticas deberán realizarse teniendo en cuenta las pautas comunes establecidas en los procedimientos”.

Figura 9: Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar para un Sistema Integrado de Gestión



Fuente: Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, AENOR, 2018, pág. 42

Así mismo, los requisitos mínimos que debe cumplir la integración del sistema de gestión de calidad y ambiente son según AENOR (2018, pág. 35):

- Definición de un mismo alcance.
- Designación de un gestor del sistema integrado de gestión.
- Integración mínima de los requisitos compartidos por los sistemas de gestión de calidad y ambiente detallados en la tabla 4.

Tabla 4: Requisitos mínimos para diseñar un sistema integrado de gestión

Requisitos mínimos para construir un sistema integrado de gestión calidad y ambiente		
NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 14001:2015	Requisitos integrados
4.1	4.1	Comprensión de la organización y su contexto
4.2	4.2	Comprensión de los requisitos de las partes interesadas
5.2	5.2	Política integrada
5.3	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades
7.2	7.2	Competencia
7.3	7.3	Toma de conciencia
7.5	7.5	Información documentada
9.2	9.2	Auditoría interna
9.3	9.3	Revisión por la dirección
10.2	10.2	No conformidades y acciones correctivas

Fuente: Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, AENOR, 2018, pág. 36

AENOR (2018) también menciona con respecto a la tabla 4 de requisitos mínimos de integración de sistemas de gestión lo siguiente:

Los procesos y otros elementos que se unifiquen para responder a los requisitos integrados deben cumplir con las disposiciones establecidas por cada una de las normas de referencia. La integración de estos requisitos (y del resto) debe trasladarse a nivel operativo, es decir, el desarrollo de los procesos, y no únicamente documenta (Pág. 36).

También, para estructurar adecuadamente los elementos que componen un sistema integrado de gestión, es importante identificar los distintos requisitos de las normas de gestión que menciona AENOR (2018, pág. 43):

- **Requisitos comunes:** Aquellas cuyas exigencias son similares en las normas de gestión de calidad y ambiente (Requisitos integrables).
- **Requisitos específicos:** Requisitos que responden únicamente a las exigencias específicas de cada norma (Requisitos no integrables).
- **Requisitos homólogos:** Son requisitos que aparecen de forma parcial, en donde se observa la ausencia de alguna exigencia relevante o de parte del requisito. Estos requisitos son fácilmente integrables.

2.3.6 NC ISO 10013:2021 SGC - Orientación para la información documentada

Las normas de Sistemas de Gestión de calidad y ambiente requieren de información documentada a mantener (como los procedimientos) y a conservar (refiriéndose a los registros) para “apoyar a las operaciones de los procesos y tener confianza en que los procesos se están llevando a cabo según lo planificado” (NC ISO 10013:2021, pág. vi) y que se adaptan a las necesidades específicas de cada organización.

- Tener información documentada en un Sistema de Gestión tiene los siguientes beneficios según ISO 10013:2021 (pág. 4):
- Demuestra el cumplimiento legal y reglamentario
- Proporciona información a grupos interfuncionales para que comprendan mejor las interrelaciones
- Comunica el compromiso de las organizaciones con respecto a la calidad y al ambiente a las partes interesadas
- Ayuda a las personas a comprender su rol dentro de la organización
- Facilita la comprensión entre los diferentes niveles de la organización
- Proporciona evidencia objetiva de cumplimiento de requisitos
- Se tratan los riesgos y oportunidades de la organización con respecto a la conformidad de los productos y su desempeño ambiental
- Proporciona conocimiento organizacional que incluye competencia y formación
- Establece el detalle de cómo se deben hacer las actividades de acuerdo con los requisitos especificados, promoviendo las condiciones controladas y proporcionando una base para la mejora continua
- Proporciona confianza a las partes interesadas
- Proporciona requisitos para proveedores y contratistas
- Proporciona una base de auditoría y evaluación eficaz de un Sistema de Gestión de calidad y de ambiente

La información documentada a mantener se detalla a continuación un listado de ejemplos de acuerdo con la norma ISO 10013:2021 (págs. 4 - 9):

- **Manual del SIG:** Se describe el Sistema Integrado de Gestión y se hace referencia a la información documentada de los procesos e interacciones que lo componen.

- **Gráficos organizacionales:** Representaciones gráficas de los roles, responsabilidades y autoridades dentro de SURESA.
- **Mapas de procesos:** Identifica los procesos y describe visualmente la secuencia y la interacción de estos entre sí.
- **Diagramas de flujo:** Descripción visual de las actividades que desencadena un proceso o procedimiento.
- **Descripciones de procesos:** Explicación detallada del proceso en una serie de pasos.
- **Procedimientos:** Información necesaria para llevar adecuadamente las actividades que componen un proceso.
- **Instrucciones de trabajo:** Define las actividades a realizar generalmente sólo en un área de trabajo específica.
- **Especificaciones de productos y servicios:** Información que establecen los requisitos que deben cumplir los productos y servicios.
- **Comunicaciones internas y externas:** Pueden ser comunicaciones electrónicas y no electrónicas como notificaciones, informes, o registros del SIG y sus procesos.
- **Planes:** Propuestas detalladas de actividades a realizar y que identifican los responsables, plazos, recursos, objetivos, metas e indicadores.
- **Cronogramas:** Descripción visual y secuencial de las actividades a realizar.
- **Lista:** Selección de elementos conectados, predeterminados y ordenados.
- **Formulario:** Documento que contiene campos que deben completar por los usuarios para obtener cierta información.
- **Listas de verificación:** Tipo especial de formulario para proporcionar un medio consistente de registrar los resultados de las actividades según lo planificado.
- **Información documentada de origen externo:** Información creada por una parte externa de la organización pero que son necesarios mantener para su uso.

La información documentada a conservar proporciona evidencia de los resultados alcanzados, demuestra la conformidad, desempeño y eficacia de un Sistema de Gestión y que normalmente no están sujetas a cambios (ISO 10013:2021, pág. 9).

2.4 Otros marcos teóricos, técnicos y reglamentarios

Los requisitos legales y voluntarios que sustentaron la investigación se presentan en este apartado con el objetivo de conocer el marco regulatorio aplicable al sujeto de estudio y que son relevantes para la integración de los sistemas de gestión de la calidad y ambiente.

Requisitos del PAAS del préstamo BID Invest

SURESA, S.A. de C.V. está sujeto a requisitos ambientales expuestos por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para otorgar el préstamo a CMI Alimentos, que permitirá realizar en el corporativo inversiones fijas para el mejoramiento de la eficacia de sus procesos de acuerdo con el Plan de Acción Ambiental y Social (PAAS) que menciona el diseño de un Sistema de Gestión Ambiental detallados por el BID Invest (2020, págs. 12 - 19):

- 1) Políticas: Entregar una política ambiental, que tenga en cuenta el contexto y las necesidades de SURESA, S.A. de C.V. Complementar con programas de seguimiento y comunicaciones a todos los miembros y niveles de la organización y crear un mecanismo para medir las mejoras en la implementación de políticas.
- 2) Procedimientos propios para identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos e impactos ambientales asociados con las actividades, incluyendo a los contratistas.
- 3) Programas de gestión ambiental: Desarrollar un programa que incluya lo siguiente:
 - (1) un Programa de Monitoreo y Vigilancia Ambiental, (2) un Programa Integral de Gestión de Residuos Sólidos y Líquidos, que enfatice las medidas para reducir, reutilizar y reciclar aquellos materiales inertes como metal, papel y plástico, y también proporcionan medidas para el tratamiento de especiales para los residuos peligrosos, como aceites, grasas, pinturas, solventes, desinfectantes, o cualquier otro producto especial que se utilice durante las actividades de mantenimiento.
- 4) Capacidad y competencia organizativa con la definición de funciones y asignación de responsabilidades para la implementación de este SGA: Se deberá designar el personal específico, incluido el o los representantes de la gerencia, con responsabilidades y facultades bien definidas en la organización.
- 5) Protocolos para la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia: el SGA establecerá y mantendrá un sistema de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia con el fin de que el cliente esté preparado.

El objetivo es responder de una manera adecuada a situaciones accidentales y de emergencia asociadas con el proyecto, a fin de prevenir y mitigar cualquier daño contra las personas y el medio ambiente.

- 6) Métodos o planes de participación de actores claves: Identificar a los actores claves y preparar un plan integral de participación.
- 7) Mecanismos de comunicación externa y de recepción de reclamos: Entregar un procedimiento de reclamo, durante la operación y mantenimiento.
- 8) Protocolos para la divulgación de información, entrenamiento y de toma de decisiones en las comunidades aledañas a la organización.
- 9) Protocolos para la evaluación y mejora continua del SGA.
- 10) Auditorías e inspecciones periódicas de los requerimientos aplicables por la legislación del país en relación con la protección del ambiente.

Requisitos legales aplicables a SURESA

Los requisitos legales aplicables a SURESA se detallan a continuación con una reseña de lo que consiste, sin embargo, los artículos aplicables se encuentran detallados en el apéndice 5 en el cual se especifican los requisitos legales de calidad y ambiente.

Ley de Protección al Consumidor

La ley tiene como propósito “proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar un equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores” (Decreto 776. Ley de Protección al Consumidor. 14 de marzo de 1996 (El Salvador)).

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor

Los requisitos relacionados con la Ley de Protección al Consumidor se detallan en el reglamento, abordando temas referentes a los derechos que protegen al usuario de algún atropello por parte de los proveedores, dándoles a estos últimos, criterios importantes y requerimientos específicos para el manejo de los servicios y productos que se ofrecen. (Decreto 52. Reglamento de la Ley de Protección al consumidor. 12 de mayo del 2006 (El Salvador)).

Ley del medio ambiente

El objeto de la ley es “desarrollar las disposiciones de la Constitución relativas a la protección, conservación y recuperación ambiental; busca, además, asegurar el uso sostenible de los recursos naturales que permitan mejorar la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones” (Decreto 233. Ley del medio ambiente. 24 de abril de 1998 (El Salvador)).

Reglamento general de la Ley del medio ambiente.

Se detallan los requisitos específicos de la Ley de Medio Ambiente con respecto a la protección, conservación y recuperación ambiental. En ella también se encuentran los lineamientos a seguir para la caracterización, gestión de permisos y requisitos de Estudios de Impactos Ambientales.

Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje

La ley tiene por objeto “lograr el aprovechamiento, disposición final sanitaria y ambientalmente segura de los residuos, a fin de proteger la salud de las personas, el medio ambiente y fomentar una economía circular” (Decreto 527. Objeto de la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje. 24 de febrero de 2020 (El Salvador)).

Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos

El reglamento tiene como objeto regular el manejo de los desechos sólidos y como alcance el manejo de desechos de “origen domiciliario, comercial, de servicios o institucional; sean procedentes de la limpieza de áreas públicas, o industriales similares a domiciliarios, y de los sólidos sanitarios que no sean peligrosos” (Decreto 42. Objeto del Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos sólidos. 31 de mayo de 2000 (El Salvador)).

Reglamento especial de sustancias, residuos y desechos peligrosos

Tiene por objeto “reglamentar en lo que se refiere a las actividades relacionadas con sustancias, residuos y desechos peligrosos” (Decreto 41. Objeto del Reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos. 31 de mayo de 2000 (El Salvador)). Es aplicable a SURESA por sus actividades de mantenimiento de equipos y camiones.

Reglamento sobre el control de Sustancias agotadoras de la capa de ozono

En el reglamento tiene por objeto regular “la importación y consumo de sustancias agotadoras de la capa de ozono, para contribuir a la protección de la capa de ozono estratosférica y al cumplimiento de las obligaciones que emanan de los instrumentos internacionales” (Decreto 38. Objeto del Reglamento especial sobre el control de Sustancias agotadoras de la capa de ozono. 31 de mayo de 2000 (El Salvador)). En caso de las organizaciones como SURESA, S.A. de C.V. se anima a realizar el cambio de las sustancias que agotan la capa de ozono en sus equipos de refrigeración y se vuelve un compromiso al momento de renovar el permiso de medio ambiente.

Norma de emisiones atmosféricas fuentes móviles

El objeto de la norma es establecer los límites permisibles de emisiones de contaminantes a la atmósfera generados por fuentes móviles (unidades de transportes). Aplica en SURESA por el uso de camiones que distribuyen las materias primas a clientes.

Ordenanza reguladora del aseo y limpieza del municipio de Soyapango

La ordenanza de Soyapango tiene efecto sobre SURESA con respecto al orden y aseo de las aceras, arriates en todo el frente del inmueble y la prohibición de líquidos contaminantes en espacios públicos. Quedan exentos los requisitos de recolección de basura por la municipalidad al centro logístico por el volumen que se maneja y por pagos a un gestor autorizado para el servicio de disposición de desechos sólidos en un relleno sanitario autorizado por el MARN.

Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial

La norma tiene por objeto regular los vertidos de aguas residuales para proteger los acueductos y evitar las interferencias con los tratamientos biológicos y es aplicable a todas las descargas de los efluentes líquidos de actividades comerciales, industriales, o de cualquier otro tipo que afecten o pudiesen afectar directamente a los sistemas de alcantarillado sanitario administrados por la ANDA. SURESA vierte a un alcantarillado de ANDA rigiéndose por la normativa.

En el “Marco teórico” se detallaron los conceptos y teorías aplicables acerca del diseño un Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente; a continuación, con el “Marco metodológico” se presentan las formas de recopilación de información para el desarrollo del trabajo de graduación.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el conjunto de mecanismos para determinar el proceso y control de la investigación del trabajo de graduación, permitiendo establecer la línea a seguir durante el estudio para respaldar los planteamientos de problemas y poder responder a las interrogantes del diagnóstico inicial.

3.1 Tipo de investigación

El diseño de un Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiental en SURESA S.A. de C.V. reunió las condiciones metodológicas de una investigación aplicada porque se pretendió encontrar mecanismos o estrategias que permitieron resolver problemas reales, con el propósito de ejercer profesionalmente lo aprendido en la MASIG.

3.2 Enfoque o ruta de la investigación

En consideración a la formulación de hipótesis y determinación variables en el marco referencial, el enfoque que más convenía era el mixta, debido a la relación cuantitativa y cualitativa que tenían las distintas fuentes de información y tipos de datos que se recolectaron a través de los diversos instrumentos usados en el trabajo de graduación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en la ruta de investigación mixta “se recolectan y analizan datos cuantitativos y cualitativos y la interpretación es producto de toda la información en su conjunto” (pág. 534); o como Johnson et al. (2006, citado en Hernández, Fernández y Baptista (2014), pág. 534) en la investigación mixta “se mezclan los enfoques cuantitativo y cualitativo, centrándose más en uno de ellos o dándoles el mismo peso”.

3.3 Alcance o tipo de estudio

Atendiendo a la naturaleza de la investigación se aplicó el alcance descriptivo, debido a que considera fenómenos, situaciones, contextos y sucesos que ya han sido estudiados por ejemplo el diseño de sistemas integrados de gestión, ineficacia de procedimientos, impactos ambientales y otros temas relacionados con los sistemas de gestión para centros logísticos. Con esta forma se conocieron las circunstancias, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas en el estudio.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que con “esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir, o al menos visualizar, qué se medirá (qué conceptos, variables, componentes, etc.) y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos (personas, grupos, comunidades, objetos, animales, hechos)” (Pág. 92).

3.4 El método de investigación

La investigación consideró utilizar diferentes métodos que permitieron la recopilación de datos; a continuación, se describen los métodos a utilizar según Cervera (2014, págs. 24-26):

- **Método descriptivo:** consiste en la observación directa y la realización de una exposición narrativa, numérica y gráfica, lo más detallada, objetiva y exhaustivamente posible de la realidad que se investiga.
- **Método analítico:** Permite descubrir las relaciones de causalidad que existen entre los sucesos o variables de la realidad investigada para toda investigación científica o académica. Si se utilizará el método comparativo, es imprescindible este método.
- **Método comparativo:** Este método realiza una contrastación entre los principales elementos (constantes, variables y relaciones) de la realidad que se investiga con los de otras realidades similares ya conocidas. Se utilizó para comparar la información de SURESA S.A. de C.V. la teoría relacionada con los Sistemas de Gestión.

3.5 Diseño metodológico

Con respecto al diseño metodológico se “determina el alcance inicial de la investigación y la formulación de las hipótesis se debe visualizar la manera práctica y concreta de contestar las preguntas de investigación, el cumplimiento de los objetivos fijados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 128).

Se determinó que el diseño metodológico no experimental es el conveniente a utilizar, porque “no se genera ninguna situación, sino la observación de situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 152). Para el diseño no experimental se aplica pertinentemente y consiguientemente la investigación transeccional, según Tucker (2004, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014) “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Pág. 154)

3.6 Determinación de población y muestra

La población representa a todos los colaboradores del proceso de distribución de SURESA, S.A. de C.V. que suman un total de 24 personas. Para esta investigación la muestra tuvo el mismo tamaño de población debido a que la cantidad de personas no es significativamente grande para que puedan comprometer o poner en riesgo el desarrollo del trabajo de graduación.

Las unidades de análisis se componen por gerencias, coordinadores, supervisores y personal operativo como motoristas y despachadores que tiene el centro logístico. En tabla 5 se detallan las unidades de análisis y la muestra (misma población) de la investigación:

Tabla 5: Unidad de análisis y muestra de la investigación

Unidad de análisis y muestra de la investigación	
Unidades de análisis	Muestra de la investigación
Gerente general	1
Gerente de calidad	1
Gerente de ambiente	1
Coordinador de logística y distribución	1
Auxiliares de logística y distribución	5
Motoristas	10
Despachadores	5
Total	24

Fuente: Elaboración propia

3.7 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con la determinación de la unidad de análisis se inició la recolección de la información pertinente sobre los atributos, conceptos, variables o fragmentos de la organización, estos procedimientos que conducen a reunir datos deben ser confiables, válidos y objetivos. A continuación, se enfocará cada uno de los elementos:

3.7.1 Niveles de información del marco teórico

La investigación para el desarrollo del marco teórico recurre a distintos documentos de información prestigiosa e importante sobre la integración de sistema de gestión; también se recopiló datos de campo a través de entrevistas, encuestas e información propia de SURESA S.A. de C.V. En tabla 6 se presentó un resumen de los niveles de información:

Tabla 6: Niveles de información para la construcción de un marco teórico

Niveles de información para la construcción de un marco teórico			
Detalles	Primer nivel	Segundo nivel	Tercer nivel
Descripción	Implica la administración de las teorías generales y los elementos teóricos particulares existentes sobre el problema	Analiza la información empírica secundaria o indirecta proveniente de distintas fuentes	Gestión de información empírica primaria o directa obtenida mediante un acercamiento con la realidad, a través de guías de observación y de entrevista a informantes claves
Utilización de información para construcción del marco teórico	Normas sobre sistemas de gestión de calidad y de ambiente, normas de integración de gestión y requisitos legales y voluntarias.	Datos de experiencias existentes de otros centros de logística en el desarrollo o implementación de un Sistema Integrado de Gestión	Información directa de SURESA S.A. de C.V. a través de guías de observación y entrevistas.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. pág.41

La investigación recolectó datos básicos sobre la base integral de los niveles de información, sobre todo los dos últimos referidos a la empírica extraída de fuentes secundarias y primarias (ver apartado 3.7.2), para poder contextualizar de forma particular la siguiente información proveniente de actores claves, aspectos relevantes, que permitieron generar un conocimiento y una comprensión más amplia de la problemática planteada.

3.7.2 Fuentes de información

Para la obtención de datos acerca del diseño sistemas integrados de gestión de calidad y ambiental de SURESA S.A. de C.V. se requirió de información amplia, seleccionada y precisa, por lo que la investigación utilizó dos tipos de fuentes de información de acuerdo con el problema, los objetivos e hipótesis planteados, lo anterior es detallado en la tabla 7:

Tabla 7: Tipos de fuentes de información

Tipos de fuentes de información		
Detalles	Fuentes primarias	Fuentes secundarias
Descripción	Proporciona datos de primera mano, recolectada mediante investigación de campo directamente en el espacio geográfico del sujeto de estudio	Recopila datos concretos y verídicos, que respalde la referencia teórica sobre la temática de la investigación aplicada
Ejemplo de fuentes	Entrevistas a profundidad realizadas para actores claves, encuestas aplicadas y observación directa como parte del diagnóstico sobre la integración de los Sistemas de Gestión.	Libros, textos, normativas técnicas, leyes y reglamentos, trabajos de graduación, y otros documentos de digna procedencia académica.

Fuente: Elaboración propia

3.7.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la obtención de datos acerca la investigación, se emplearon métodos y técnicas de recolección considerando la teoría conceptual, planteamiento del problema, objetivos y las hipótesis formuladas, seleccionando adecuadamente el diseño de las herramientas, que den resultados realmente útiles para captar a los requeridos.

Se dispuso de distintos tipos de instrumentos que pueden llegar en algunos casos a combinarse entre ellos para la recolección de datos.

En atención a la captación de la información primaria y secundaria, las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los que se detallan en la tabla 8:

Tabla 8: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos			
Fuentes	Tipo	Técnicas	Instrumentos
Información primaria	Cualitativa	Observación ordinaria: Observación constante del entorno con respecto al proceso de distribución; acciones y formas de resolver problemas relacionados con calidad y ambiente.	Guía de observación: Registra y recopila las observaciones ordinarias, y cuando la situación lo permite, se hace uso de cámara fotográfica digital para documentar e ilustrar.
		Entrevista estructurada y participativa a los actores claves	Guía de entrevista: Se diseña una guía de entrevista semiestructurada con preguntas abiertas relacionados con la gestión de calidad y de ambiente de la organización a una muestra de estudio.
	Cuantitativa	Encuesta: se recopila datos necesarios sobre la gestión de calidad y ambiente del centro logístico SURESA para analizar relaciones de variables y responder las hipótesis.	Cuestionario: Conjunto de preguntas formuladas respecto de una o más variables de calidad y ambiente, que será construido sobre la base del marco conceptual, las hipótesis y los objetivos planteados en la investigación. De carácter anónimo. Lista de verificación: Su objetivo es determinar el grado de cumplimiento de un conjunto de requisitos.
Información secundaria	Teórica	Sistematización bibliográfica: Se analiza mediante fichas de trabajo, la información empírica extraída de fuentes secundarias, con el objetivo de reforzar ideas o puntos de vista y complementar a las fuentes primarias, sobre el diseño de Sistemas Integrados de Gestión	Ficha de trabajo para fuentes documentales: Se obtiene la información existente sobre Sistemas de Gestión, resumiendo fuentes documentales y trabajo preliminar de campo.
			Ficha de referencia bibliográfica: Proporciona los datos para escribir la referencia bibliográfica, la que incluye generalmente todas las fuentes documentales que se consultan.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Rojas Soriano, R. (2013). Guía para realizar investigaciones sociales. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. pág.197-256.

Los instrumentos utilizados para la obtención de información de fuentes primarias se relacionan entre sí, es decir, algunos de los datos se recopilaron con los instrumentos del tipo cualitativo como la guía de observación, fotografías, guía de entrevista permitiendo completar cuestionarios y listas de verificación para poder cuantificar y tabular la información para una mejor interpretación a través de tablas y gráficos, que al mismo tiempo permitieron analizar las variables planteadas en el trabajo de graduación.

3.7.4 Prueba piloto de los instrumentos de recolección de datos

Diseñados los instrumentos de recolección de datos, el siguiente paso fue iniciar una prueba piloto para la recopilar información de una muestra relativamente pequeña, tomada aleatoriamente del sujeto de estudio, con el objetivo de conocer el funcionamiento de las preguntas en forma individual y en conjunto.

Mediante la prueba piloto se determinó según Soriano (2013) lo siguiente:

1. Qué preguntas están mal formuladas;
2. Resultan incomprensibles o,
3. Cansan o molestan al encuestado. De igual manera se detectará:
4. Si es correcto el ordenamiento y la presentación de las preguntas y,
5. Si las instrucciones para contestar el cuestionario son suficientes, claras y precisas (pág. 253).

La prueba piloto consistió inicialmente en determinar una pequeña muestra para evaluar el desempeño de los instrumentos para la recolección de información entre las distintas unidades de análisis; en caso del instrumento de entrevista estructurada y participativa, se realizó una guía de entrevista con preguntas abiertas relacionadas a la gestión de calidad y ambiente, pero desde una perspectiva más estratégica. La prueba piloto se hizo con la gerente de calidad, determinándose que había términos técnicos que pertenecían al área ambiental que no se comprendían y que fue necesario aclarar para obtener la respuesta requerida para analizar las variables o alimentar listas de verificaciones de requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y los requisitos del Plan de Acción Ambiental y Social del BID.

Con respecto a los cuestionarios de las gestiones de calidad y ambiente que tenían como objetivo determinar el grado de competencia de los colaboradores operativos; se tomó una pequeña muestra conformada por 2 motoristas, 2 auxiliares de distribución y 1 despachador.

Se realizó un cuestionario a través de la aplicación Microsoft Form y se envió el instrumento a los dispositivos móviles de los colaboradores. Las dudas que se generaron de parte de la muestra piloto fue que no comprendían las siglas y acrónimos de muchas palabras que se habían colocado en las preguntas y respuestas por lo que fue necesario colocar los significados. También, el piloto ayudó a determinar horarios para compartir el cuestionario, debido a que en un principio no se tuvo respuestas debido a la carga laboral de ellos.

A continuación, en tabla 9 se detalla un resumen de los instrumentos sometidos a una prueba piloto que permitieron conocer su idoneidad y mejorarlos para una mejor recopilación de la información necesitada en el trabajo de graduación:

Tabla 9: Modificaciones realizadas en instrumentos sometidos a la prueba piloto

Prueba piloto de instrumentos			
Instrumentos sometidos a prueba piloto	Unidad de análisis	Muestra para prueba piloto	Modificaciones realizadas
Guía de entrevista	Gerente de calidad	1 persona	Pregunta 10, se adicionó el ¿por qué?, de la respuesta para evitar el riesgo que la pregunta fuera cerrada. Pregunta 12 se adicionaron ejemplos de Aspectos ambientales, debido a que el termino para el gerente era muy técnico o no se tenía conocimiento del concepto.
Cuestionario de calidad	– Motorista – Despachador – Auxiliar de distribución	5 personas	Las siglas y acrónimos se les colocó su significado debido a que los colaboradores no conocían las respuestas de forma abreviada, por ejemplo, los métodos de inventario (pregunta 21).
Cuestionario de ambiente	– Motorista – Despachador – Auxiliar de distribución	5 personas	Los colaboradores no conocían la sigla GLP, por lo que se colocó en la pregunta su significado. Se reformularon preguntas 32 y 33 colocando los términos que podrían mejorar el entendimiento de los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

3.7.5 Matriz metodológica variables, técnicas e instrumentos

Para mayor comprensión metodológica en la recolección de información primaria como secundaria, se presenta en el apéndice 6 el detalle de la unidad de estudio relacionada con las variables que acompañan a los métodos, técnicas e instrumentos para la captación de los datos que fueron recolectados en la investigación.

3.8 Tabulación de datos y análisis de la información

Los datos obtenidos por medio de los instrumentos utilizados en la investigación fueron sintetizados, analizados matemáticamente (si aplican) y presentados en forma de cuadros, gráficas o relaciones de datos con el fin de facilitar su análisis e interpretación de resultados.

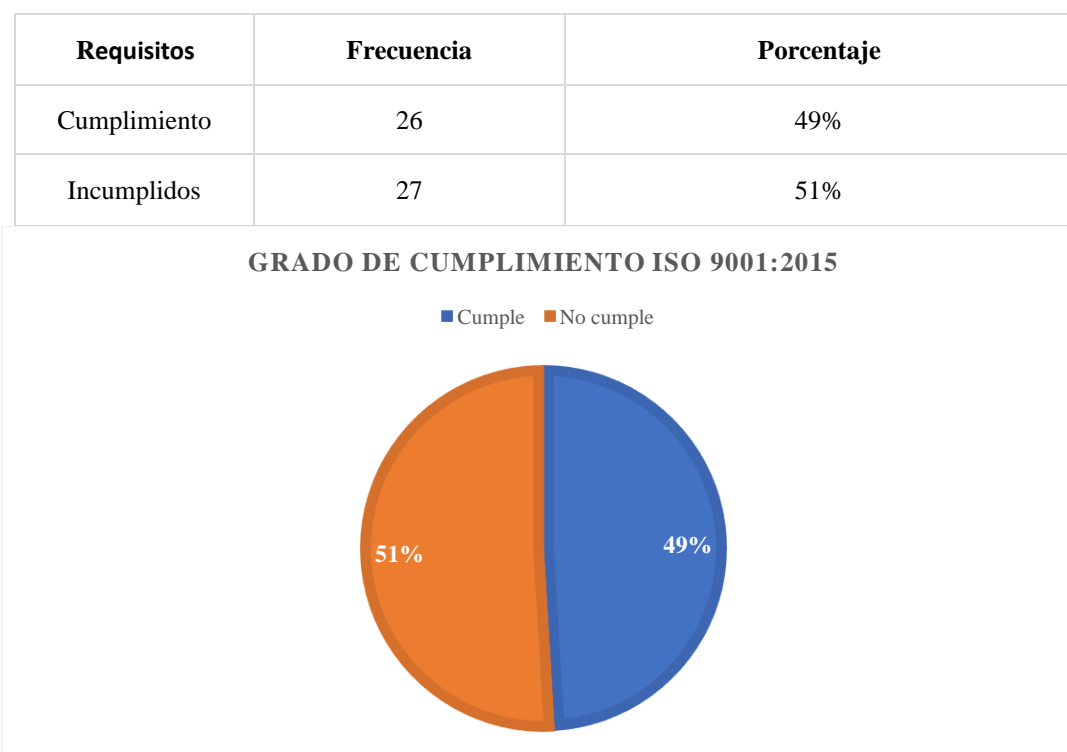
3.8.1 Sistema Integrado de Gestión

Cumplimiento normativo de calidad

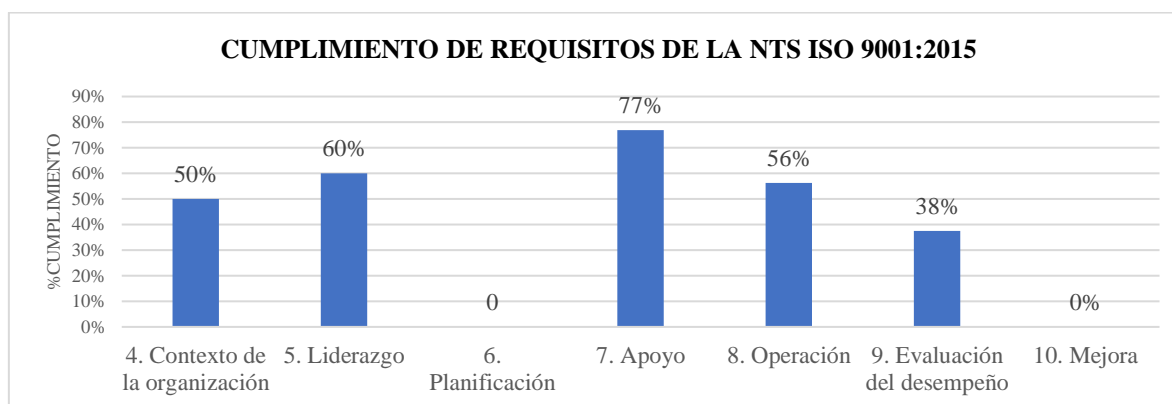
Para medir el grado de cumplimiento normativo de calidad se hizo uso de un instrumento una lista de verificación en donde se colocaron los requisitos de la NTS ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de Calidad”, para evaluar puntos que cumplen a partir de la información recopilada por la guía de observación (Apéndice 7) y por las entrevistas estructuradas y participativas de los gerentes de calidad, ambiente y gerencia general (Guía de entrevista a gerencias en Apéndice 8). El registro de toda la información de SURESA S.A. de C.V. se detalla en el apéndice 9, lista de verificación de la NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.

En figura 10 se presenta el nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTS ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de calidad” en SURESA, S.A. de C.V.

Figura 10: Cumplimiento de requisitos NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad



En la figura 11 se detalla el porcentaje de cumplimiento de cada requisito de la NTS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, seguido con una descripción de los hallazgos:

Figura 11: Cumplimiento específico de cada requisito de la NTS ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Se identifica que SURESA tiene un grado de cumplimiento de calidad de un 49%, a pesar de no tener un Sistema de Gestión basado en normas internacionales ISO, debido a que el centro logístico ya contaba con controles, procedimientos (no necesariamente escritos), mediciones y revisión de resultados por las gerencias. La figura 11 muestra como ha sido el grado de cumplimiento de la NTS ISO 9001:2015, identificándose que la mayoría de los requisitos que se incumplieron era por la información documentada que no se había generado:

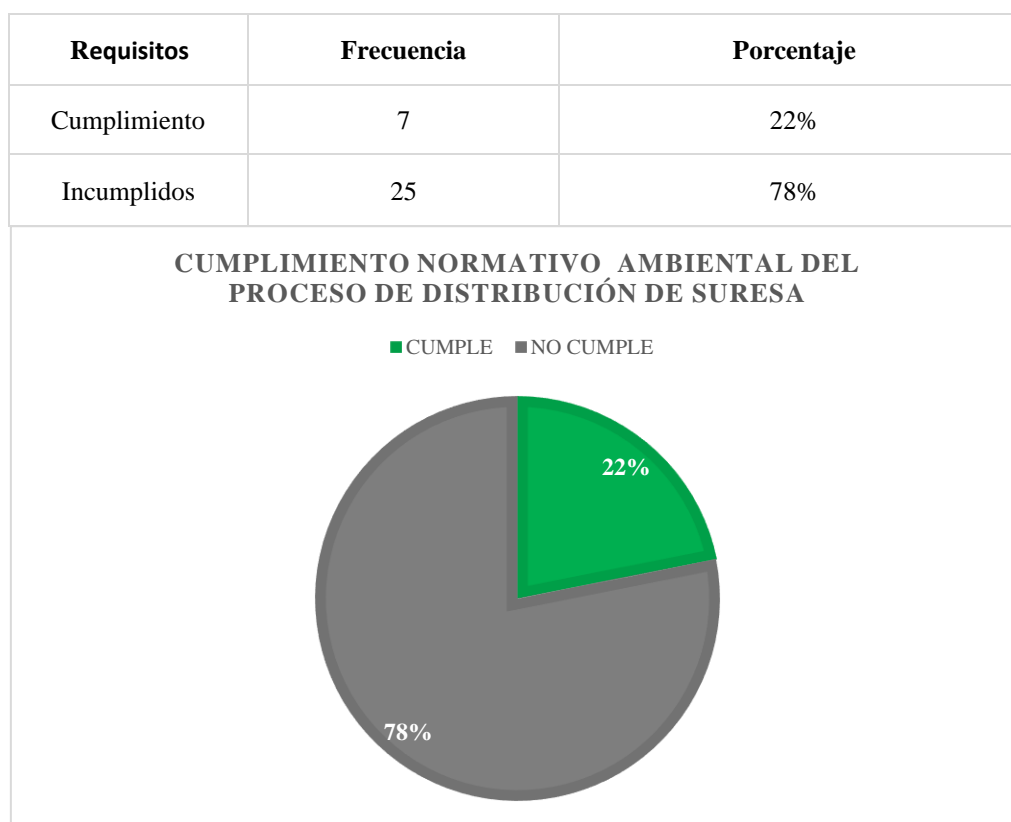
- **Requisitos 4 Contexto de la organización:** en el centro logístico se conoce empíricamente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; también, las necesidades de sus empleados, cliente principal, proveedores, contratistas, vecinos y accionistas/corporación, cumplimiento el requisito 4.2. No se evidencia de ninguna forma de información documentada relacionada con el alcance del sistema de gestión y la relación de los procesos, incumpliendo los requisitos 4.3 y 4.4.
- **Requisitos 5 liderazgo:** la gerencia demuestra liderazgo y compromiso se cumple con los requisitos 5.1.1, 5.2.1 y 5.2.2; evidenciándose un compromiso por parte de la gerencia en rendir cuenta de sus gestiones, asignar recursos, tener políticas y comunicar la importancia de las gestiones, así como también cumplir con los requisitos legales y otros requisitos; también se puede evidenciar una política debidamente documentada. Por otra parte, se observa un incumplimiento de los requisitos 5.3 por no tener detallados los roles, responsabilidades y autoridades de la del centro logístico.

- **Requisito 6 Planificación:** SURESA no cumple con ninguno de los requisitos pertinentes debido a que no ha realizado una identificación de riesgos y oportunidades, ni la determinación y seguimiento de los objetivos de calidad.
- **Requisito 7 Apoyo:** en este apartado es donde más requisitos cumple el centro logístico SURESA debido a que cuenta con los recursos necesarios para poder diseñar e implementar un SGC; sin embargo, incumplen al no disponer información documentada apropiada como evidencia de las competencias de los colaboradores. Tampoco cumple con el requisito 7.4 por no contar con un proceso de comunicación.
- **Requisito 8 Operación:** el centro logístico cumple en un 56% de los requisitos que lo componen, debido a que cuenta con los estándares que solicita el cliente, mantiene controles y evaluaciones de sus proveedores, utiliza plataformas digitales para manejo de inventarios y trazabilidad de productos, protege la integridad del producto en sus salidas, se accione la liberación de los lotes si estos cumplen y se activa para corregir no conformidades de productos al mismo tiempo las documenta. No cumple con los requisitos 8.1 debido a que no tiene sistematizado todos sus procesos, en especial el de distribución. Con respecto a los requisitos del 8.3, no aplican a SURESA debido a que no diseñan nuevos productos o servicios.
- **Requisito 9 Evaluación del desempeño:** se cumplen con los requisitos 9.1 y 9.1.2 debido a que SURESA ha identificado las cuestiones que requieren mediciones para alcanzar la satisfacción del cliente y entregar productos y servicios con la calidad que se requiere. Con respecto a los requisitos 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1 y 9.3.3, no se cumplen porque no se analizan y evalúan las acciones para abordar los riesgos y oportunidades; tampoco se realizan auditorías internas y no se evidencian revisiones por la gerencia de todas las entradas y salidas que requiere la NTS ISO 9001:2015.
- **Requisito 10 Mejora:** El centro logístico SURESA busca la mejorar continuamente su servicio, sin embargo, no logra alcanzar el cumplimiento total del requisito 10.1 sólo con las reuniones mensuales para revisar indicadores por las jefaturas o implementar sólo correcciones de momento. Con el requisito 10.2 y 10.3 no se cumplen debido a que no se evidenció información documentada de las no conformidades y acciones correctivas ni evidencias de mejora continua como por ejemplo el establecimiento de objetivos de mejora y los resultados de la revisión por la gerencia.

Cumplimiento normativo ambiental

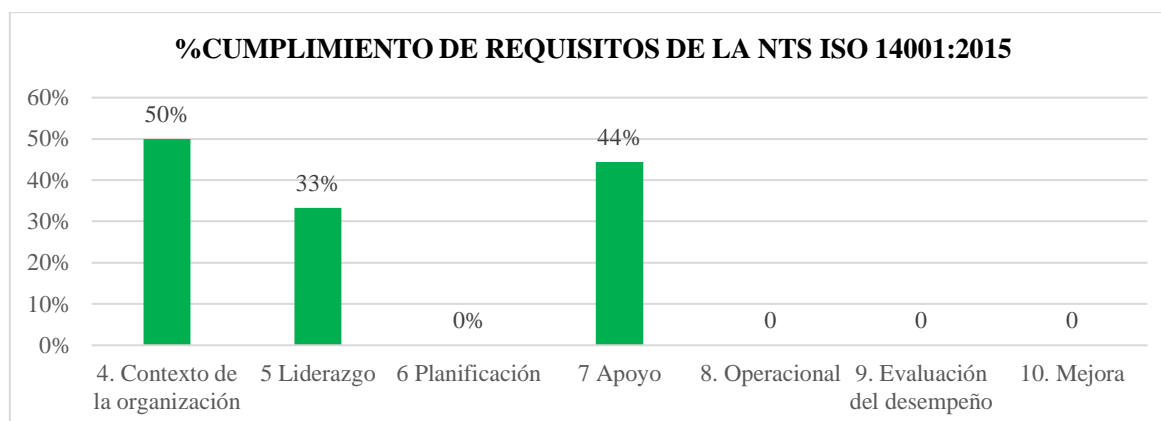
Para determinar el cumplimiento normativo ambiental se utilizó una lista de verificación con los requisitos de la NTS ISO 14001:2015 “Sistemas de Gestión Ambiental” y se fue completando a través de la información recopilada por la guía de observación (Apéndice 7) y las entrevistas estructuradas y participativas de los gerentes de calidad, ambiente y gerencia general (Guía de entrevista a gerencias en apéndice 8); dicha lista de verificación que se empleó para la determinación del porcentaje de cumplimiento normativo ambiental se detalla en una lista de verificación en apéndice 10 y en la figura 12 se representan los resultados obtenidos.

Figura 12: Cumplimiento normativo ambiental



Fuente: Elaboración propia

En la figura 13 se presenta un mayor detalle del cumplimiento de cada requisito de la NTS ISO 14001:2015 “Sistemas de Gestión Ambiental” que se obtuvo como resultado de la lista de verificación del apéndice 10 para SURESA S.A. de C.V.

Figura 13: Detalle de cumplimiento de apartados de la NTS ISO 14001:2015

Fuente: Elaboración propia

Análisis: El cumplimiento normativo ambiental de SURESA, S.A. de C.V. es del 22%, debido a que es una gestión reciente dentro del centro logístico. Se identifica que la planificación y elaboración de procesos y procedimientos podría ayudar a mejorar el puntaje en la lista de verificación y mejorar el cumplimiento de requisitos ambientales.

- **Requisito 4 Contexto de la organización:** cumple en un 50% debido a que se conoce cual es su contexto interno y externos, y cuáles son las necesidades y expectativas de sus partes interesadas; sin embargo, no se tiene un alcance de un Sistema de Gestión Ambiental documentado ni cuales son los procesos y sus interacciones.
- **Requisito 5 Liderazgo:** En cuanto a liderazgo y compromiso se cumple con el requisito 5.1, debido a que la gerencia rinde cuentas de sus gestiones, asigna recursos; con respecto al requisito 5.2, SURESA tiene una política ambiental que ha comunicado al personal, pero no a todas sus partes interesadas como proveedores, contratistas y vecinos. No se cumple con el requisito 5.3, a causa de no contar con la asignación de roles, responsabilidades y autoridades debidamente comunicada.
- **Requisito 6 Planificación:** La planificación no cumple con ninguno de los requisitos debido a que no se evidenció matrices para la identificación de riesgos, oportunidades, aspectos ambientales, procedimientos de identificación y evaluación; además no existen objetivos ambientales que se hayan establecidos en SURESA.
- **Requisito 7 Apoyo:** Se cumplen con el requisito 7.1 con respecto a la asignación de recursos monetarios, humano y formación según sea pertinente.

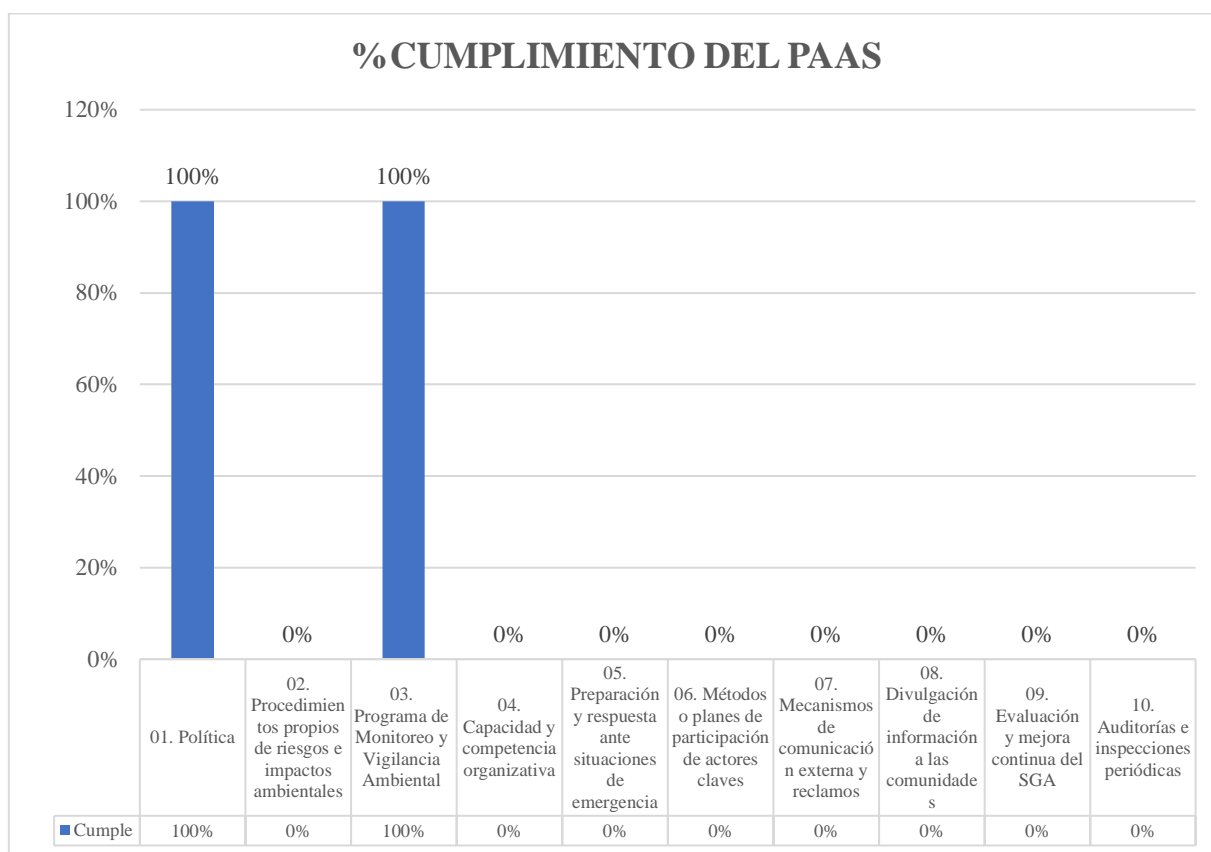
Con respecto al requisito 7.2 SURESA no conserva información documentada que asegure las competencias de los colaboradores. Tampoco cumple con los requisitos 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5, 7.5.2, 7.5.3, donde se evidencia que la organización no registra sus comunicaciones; tampoco se tienen procedimientos específicos para la comunicación interna y externa. Por último, el requisito 7.5 se incumple al no disponer con la información documentada que requiere la NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental y otros documentos.

- **Requisito 8 Operación:** SURESA en el aspecto operacional no cumple los requisitos 8.1 ni 8.2 a causa de no tener identificados para poder controlar los aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, y los riesgos y oportunidades. Tampoco se tienen planes de acción para mitigar los impactos al ambiente y responder adecuadamente a las situaciones de emergencias.
- **Requisito 9 Seguimiento y medición:** el centro logístico incumple completamente con todo el requisito debido a la no identificación necesaria para el debido seguimiento y medición de acuerdo con la planificación del Sistema de Gestión Ambiental. Tampoco se realizan auditorías internas y las revisiones por la gerencia, sólo se limita con la venta de reciclaje de residuos y mediciones de aguas residuales.
- **Requisito 10 Mejora:** SURESA no cumple con los requisitos debido a que no ha determinado los aspectos ambientales más significativos, requisitos legales y otros requisitos, ni los riesgos y oportunidades, por lo que necesita planificar para mejorar. Tampoco dispone de un procedimiento y registro de las no conformidades y el seguimiento de las debidas acciones correctivas.

Cumplimiento requisitos del PAAS

Para determinar el grado de cumplimiento del PAAS, se realizó una lista de verificación con los requisitos detallados por el BID Invest detallados en apéndice 11, que fueron verificados si el centro logístico contaba con información documentada o aplicación de procedimientos.

Análisis: Antes de realizar el diseño de un Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente, se evidenció en apéndice 11 que la organización tiene escasa información para poder cumplir con el PAAS del BID Invest, alcanzando un 20% de cumplimiento de los requisitos expuestos y detallados en figura 14.

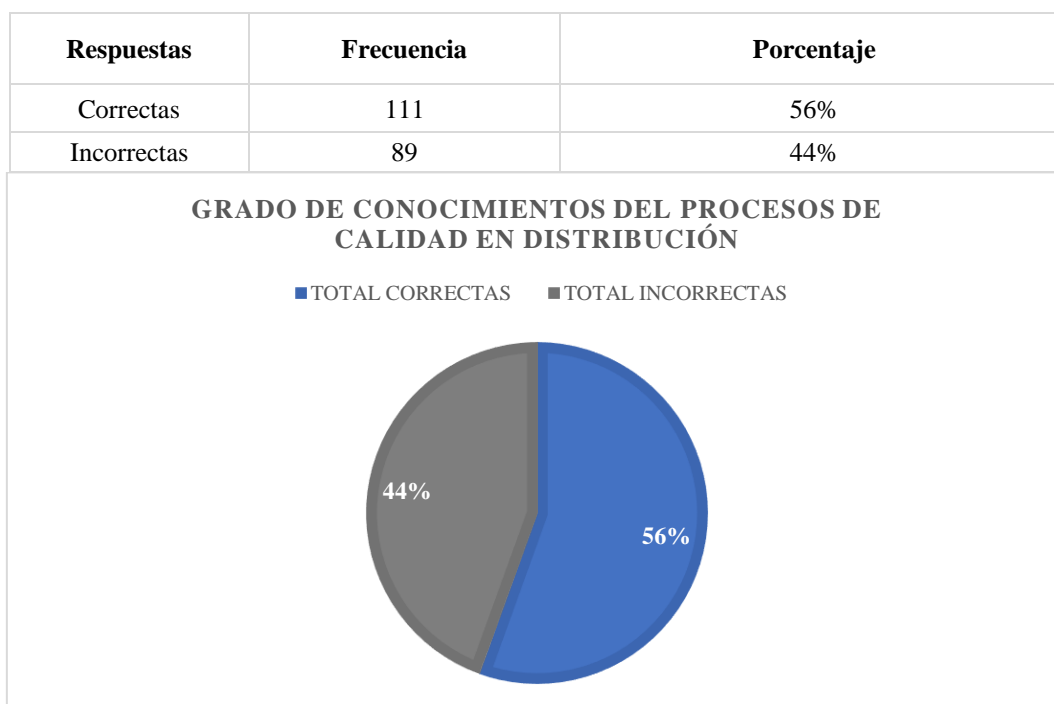
Figura 14: Cumplimiento del Plan de Acción Ambiental y Social

Fuente: Elaboración propia

Los requisitos que SURESA, S.A. de C.V. cumple son los mismos que se cumplieron en la NTS ISO 14001:2015 como la disposición de política ambiental, una planificación de control y vigilancia ambiental, y protocolos de evaluación de la gestión ambiental.

Grado de conocimiento de calidad

Para cuantificar el grado de conocimiento de calidad de los colaboradores operativos (muestra de 20 personas), se realizó un cuestionario con 10 preguntas cerradas en la aplicación “Microsoft Form” (ver cuestionario en apéndice 12) y que estaban relacionadas con el proceso de distribución y criterios de calidad para asegurar que los productos cumplan con las condiciones requeridas por el cliente. En la figura 15 se presentan los resultados generales del grado de conocimiento de los colaboradores y en apéndice 13 se detallan las respuestas específicas a cada pregunta del cuestionario realizado en calidad.

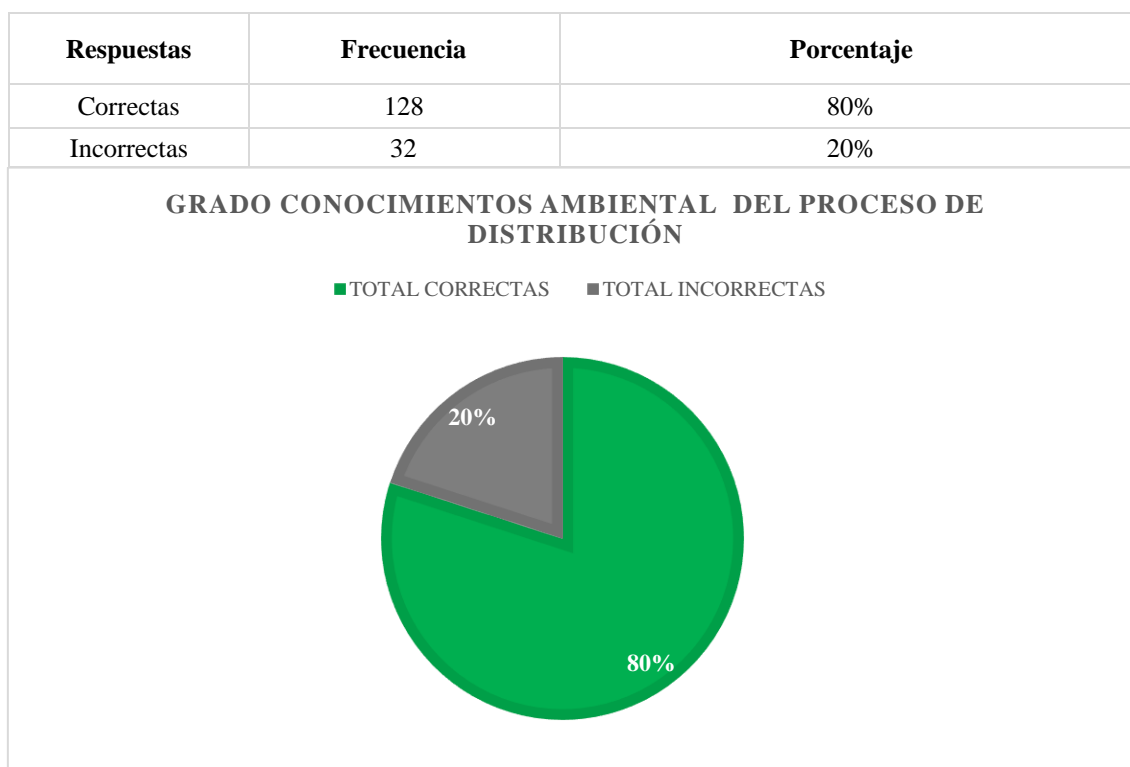
Figura 15: Grado de conocimientos de calidad del proceso de distribución

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Los resultados del cuestionario muestran un bajo grado de conocimientos de parte de los colaboradores del proceso de distribución. Había preguntas que eran relevantes conocer para garantizar que el producto no se dañe como por ejemplo temperaturas de almacenamiento, estibado y cubicaje de los productos en los camiones para que no se dañen; también, con respecto a los productos faltantes, no se tenía conocimiento de quienes son los responsables de verificar pedidos completos. El bajo grado de desconocimiento del proceso de distribución podría estar ocasionando la problemática de productos faltantes y dañados.

Grado de conocimientos ambientales

Para cuantificar el grado de conocimientos en ambiente para 20 colaboradores operativos, se realizó un cuestionario de 8 preguntas cerradas en la aplicación “Microsoft Form” (cuestionario se detalla en apéndice 14), relacionadas con prácticas y controles ambientales dentro del proceso de distribución. En la figura 16 se presentan los resultados generales del grado de conocimientos de los colaboradores y en apéndice 15 se grafican todas las respuestas obtenidas por cada pregunta del cuestionario de conocimiento ambiental.

Figura 16: Grado de conocimientos ambientales del proceso de distribución

Fuente: Elaboración propia

Análisis: El grado de conocimientos de los colaboradores del proceso de distribución en temas ambientales es relativamente alto, sin embargo, aún existe preocupación con colaboradores que aún no tienen los conocimientos para la correcta disposición de desechos especiales como el aceite para lubricante que tuvo respuestas como desecharlo en drenajes o depositarlo como desecho común, lo cual puede ser un riesgo hacia el ambiente y afectar el permiso de vertido de aguas residuales del tipo especial de SURESA.

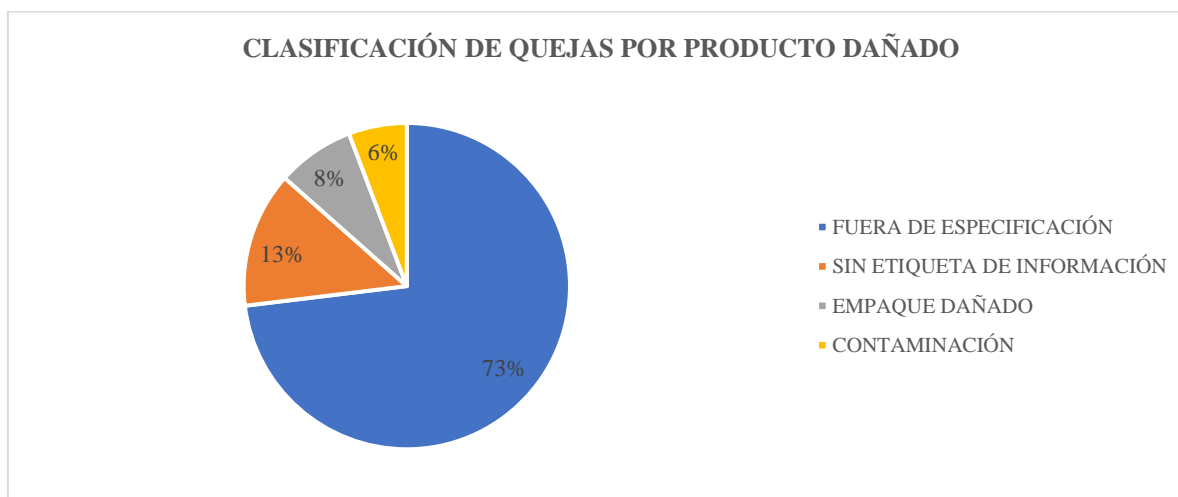
3.8.2 Gestión de calidad

Con respecto al estudio de la problemática por el aumento de quejas productos dañados, se solicitó al departamento de apoyo “control de calidad” la información del año 2021 para poderla analizarla e interpretar para el trabajo de graduación:

- Fecha que se realizó la queja por productos dañados
- Cliente que comunicó la queja
- Detalles del producto dañado
- Cantidades en libras de producto dañado

La información se recibió en un archivo Excel con los detalles que se solicitaron, cuantificando en lo que llevaban del año 2021 (de la semana 1 hasta la 49 de diciembre) un total de 52 quejas por productos dañados clasificándose según la figura 17:

Figura 17: Clasificación de las quejas por producto dañado



Fuente: Elaboración propia

La clasificación de las quejas por productos dañados se describe de la siguiente manera según información compartida por el área de control de calidad:

Fuera de especificaciones: Representa el mayor porcentaje de las quejas por productos dañados y consiste en alimentos o utensilios cuyas características no cumplen con las que se acordaron con el cliente, por ejemplo, la entrega de materias primas con características organolépticas distintas (color, olor, sabor y textura) al perfil que se había acordado.

Sin etiqueta de información: Las quejas de esta categoría consisten cuando el alimento se entrega al cliente sin su debida etiqueta de identificación, información errónea o sin fecha de vencimiento del producto que se está suministrando.

Empaque dañado: En esta categoría se agrupan todos los productos que llegaron al cliente con las bolsas, envases o empaques rotos.

Contaminación: Se refiere a productos en los cuales el cliente encuentra materiales extraños que no son propios del producto que se está suministrando.

Con respecto a la gestión de calidad, se plantearon dos variables, una cualitativa que consistía en determinar la clasificación de los productos dañados y una variable cuantitativa que buscaba determinar cuánto era el porcentaje de quejas para cada insumo, detallado en tabla 10.

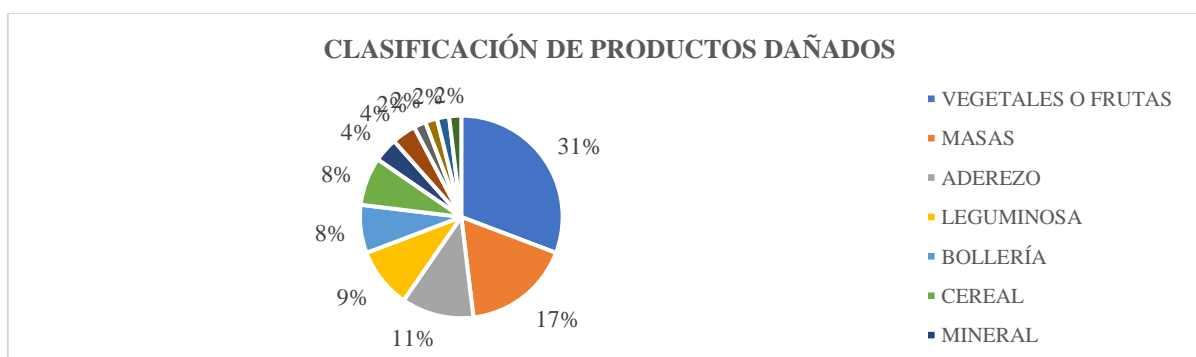
Tabla 10: Clasificación y cantidad de quejas de clientes por productos dañados

Clasificación de productos dañados	Cantidad de quejas	% Quejas
Vegetales o frutas	16	31%
Masas	9	17%
Aderezo	6	12%
Leguminosa	5	10%
Bollería	4	8%
Cereal	4	8%
Mineral	2	4%
Cárnico	2	4%
Alimento preparado	1	2%
Postre	1	2%
Jarabe	1	2%
Empaque	1	2%
Total general	52	100%

Fuente: Elaboración propia

En figura 18 se presenta la clasificación de los tipos de productos dañados, siendo la oxidación de los “vegetales o frutas” con un 31% la materia prima con mayor cantidad de quejas que se tuvo en el año 2021, seguido de la calidad de las “masas” de trigo que al perder la cadena de frío son fácilmente susceptibles a que estas se fermenten y su tamaño sea mayor al requerido por el cliente y en tercer lugar se encuentran los aderezos que constantemente tienen el problema de llegar a los restaurantes con las bolsas rotas.

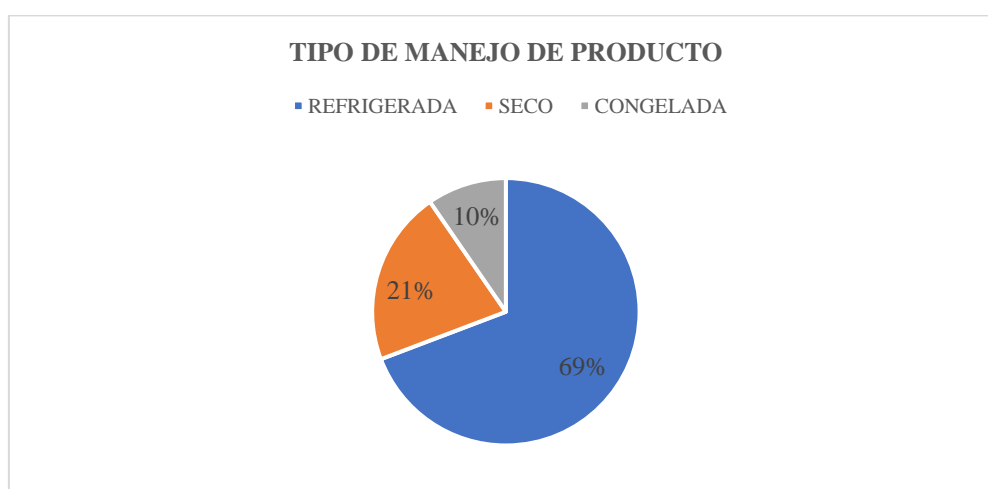
Figura 18: Clasificación de los tipos de productos dañados



Fuente: Elaboración propia

A partir de la información del aumento de quejas de clientes, se identificó y representó en la figura 19 que el 69% de los productos dañados necesitan un buen manejo de las condiciones ambientales, específicamente una temperatura correcta de refrigeración y que garantice la no pérdida de la cadena de frío para evitar desviaciones organolépticas como oxidación y fermentación que podría explicar el aumento de quejas por vegetales oxidados y masas. Se recomienda la verificación cada 30 minutos de la temperatura y el mantenimiento equipos de refrigeración en las instalaciones del centro logístico y en especial en los camiones de distribución de productos.

Figura 19: Condiciones de manejo de los productos dañados en estudio



Elaboración: Fuente propia

3.8.3 Gestión ambiental

Con respecto a la gestión ambiental, se colocaron las variables de clasificación de residuos aprovechables, sus porcentajes de aprovechamiento a través de la reutilización o reciclaje y el grado de cumplimiento de los requisitos legales ambientales.

Con relación a la clasificación de los residuos aprovechables, se inició analizando los componentes de cada producto dañado el cual se subclasificó como se establece en la Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje:

Residuos aprovechables: son materiales de los productos dañados como empaques, envases, embalajes o producto que podría ser reutilizado o reciclado por sus características y limpieza.

Residuos no aprovechables: son los materiales o productos que no pueden de ninguna forma ser reutilizados o reciclados por sus características fisicoquímicas o debido a que se encuentran contaminados con algunas sustancias contaminantes. En tabla 11 se presenta la subclasificación de los residuos aprovechables y no aprovechables. Los productos dañados se encuentran sombreados y los residuos debajo de las celdas sombreadas:

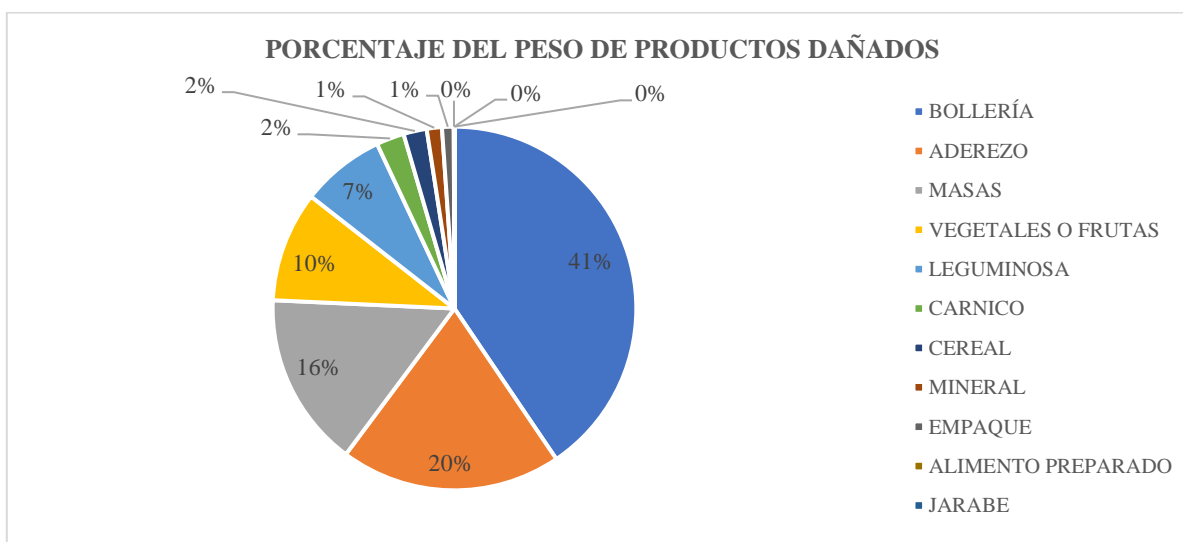
Tabla 11: Clasificación de residuos aprovechables y no aprovechables

PRODUCTOS DAÑADOS	LIBRAS DE RESIDUO APROVECHABLE	LIBRAS DE RESIDUO NO APROVECHABLE
RESIDUO ORGÁNICO	2,376	
VEGETALES O FRUTAS	2,376	
PAPEL RECICLABLE	250	
EMPAQUE	250	
RESIDUO SÓLIDO		9,803
BOLLERÍA		9,803
RESIDUO ESPECIAL		11,757
ADEREZO		4,755
MASAS		3,758
LEGUMINOSA		1,802
CARNICO		600
CEREAL		500
MINERAL		326
ALIMENTO PREPARADO		10
JARABE		5
POSTRE		1
LIBRAS TOTALES	2,626	21,560

Fuente: Elaboración propia

En la gestión ambiental la medición se realizó en unidades de peso (libras) de los productos dañados que fueron destruidos; En 2021 la bollería fue el producto con mayor cantidad de libras que dispuso en un relleno sanitario (9,936 lb representando un 41% de todos los residuos generado). En figura 20 se presenta los porcentajes de peso de los productos dañados:

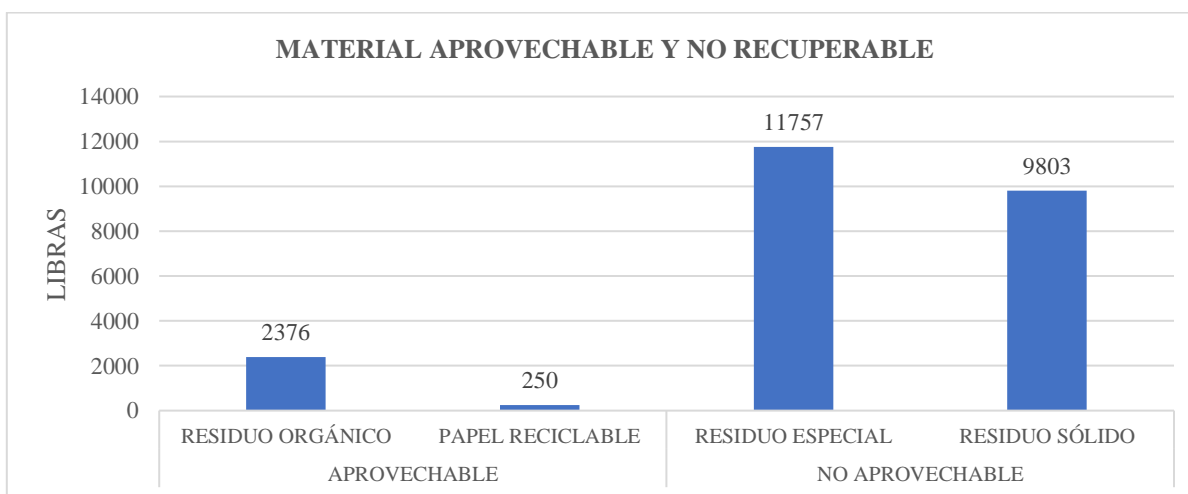
Figura 20: Porcentaje de los pesos de los productos dañados que fueron destruidos en 2021



Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la subclasificación de residuos aprovechables, apoyándose de la tabla 11 se tabularon los datos para generar la figura 21 que muestra como una oportunidad de aprovechamiento los residuos orgánicos “vegetales y frutas” para aprovecharlos en compostaje y papel de los vasos para reciclaje.

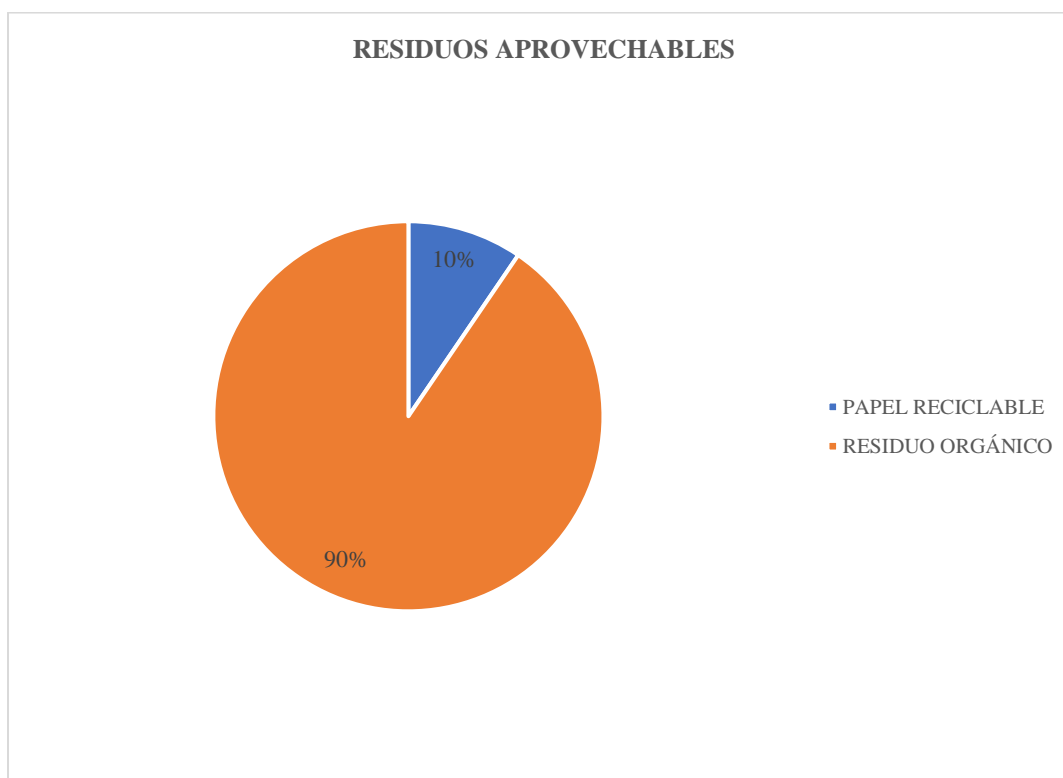
Figura 21: Clasificación de residuos aprovechables



Fuente: elaboración propia

La cantidad de residuos aprovechables suman 2,626 libras que representa un 10% del peso de los residuos no aprovechables que suman 21,560 libras (90%) como se aprecia en figura 22:

Figura 22: Porcentaje de aprovechamiento de residuos de productos dañados

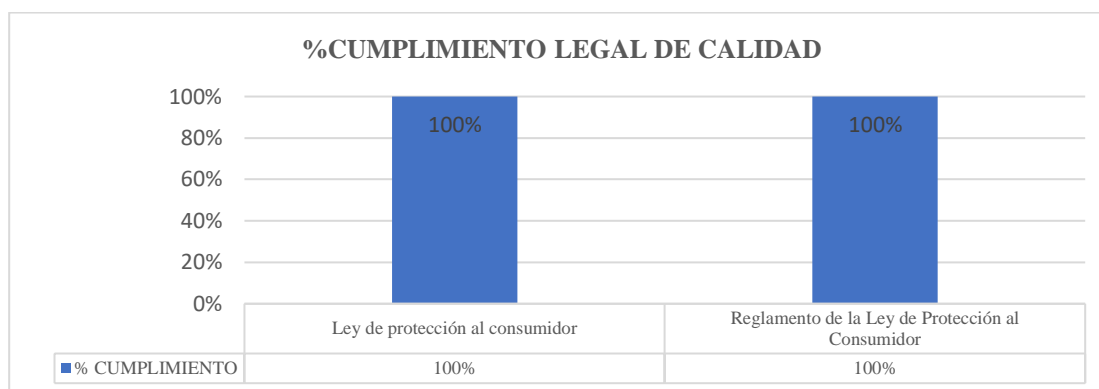


Fuente: Elaboración propia

Con respecto a estos porcentajes de aprovechamiento, SURESA debería trazar estrategias que estén más enfocadas a la reducción y no enfocarse sólo en la reutilización o reciclaje, debido a que sólo representa un 10% contra un 90% restante de productos que se disponen en rellenos sanitarios y puede causar diversos impactos hacia el ambiente.

Cumplimiento de requisitos legales

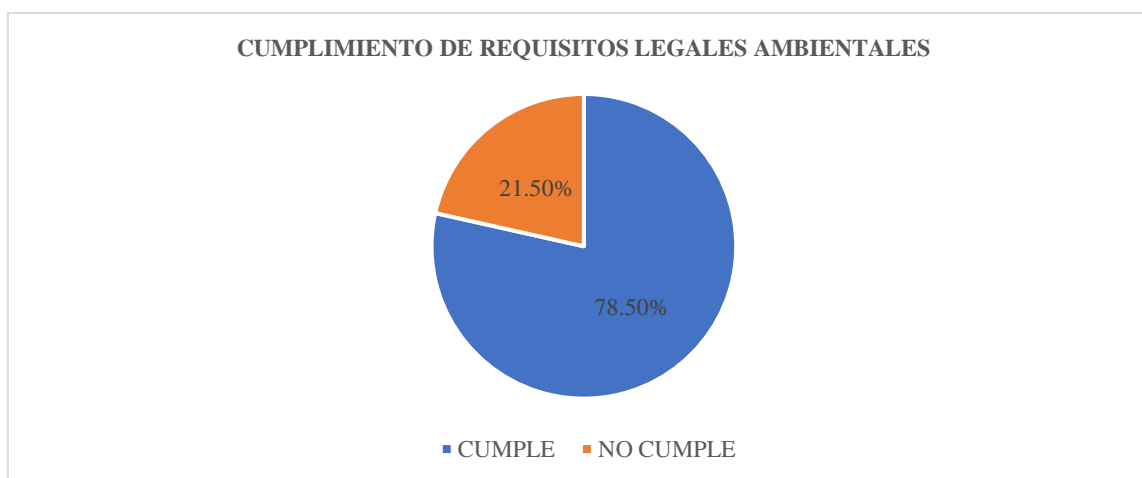
Los requisitos legales de la ley de protección al consumidor y su respectivo reglamento deben ser cumplidos por SURESA, es por ello que para obtener los resultados de la ejecución se diseñó una lista de verificación (Apéndice 15) con los artículos de ambas regulaciones, de acuerdo a lo anterior, se determinó que SURESA cumple con el 100% de ellos, en la figura 23 se muestran los resultados específicos para ambas regulaciones:

Figura 23: Cumplimiento de requisitos legales de calidad aplicables a SURESA

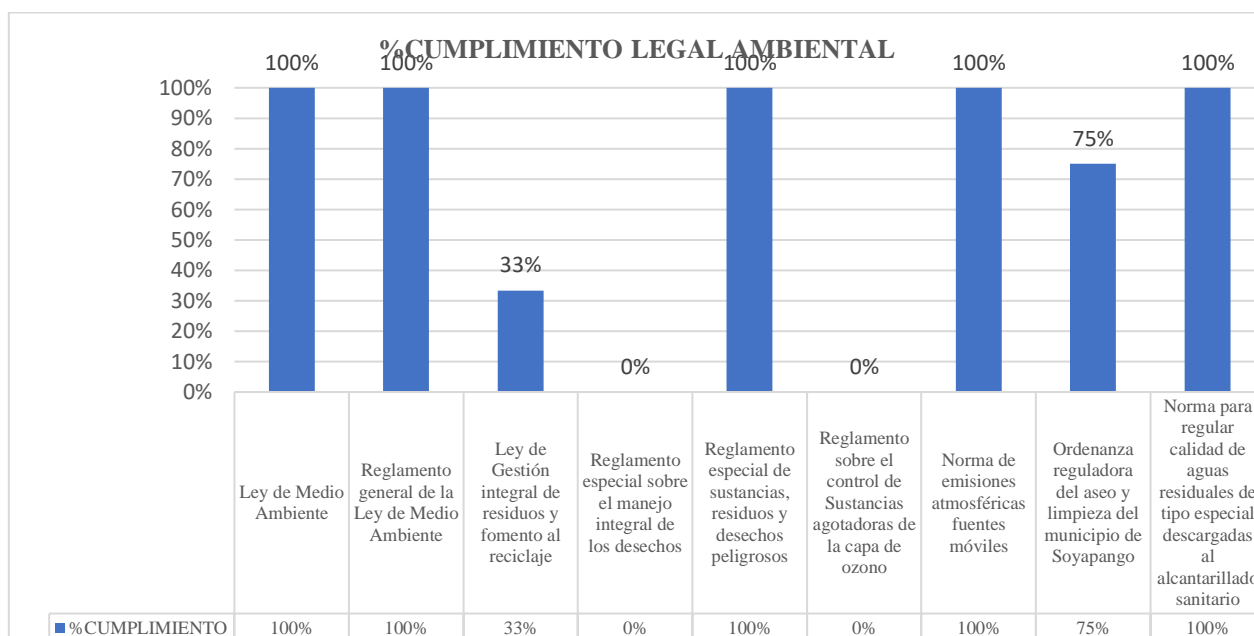
Fuente: Elaboración propia

Siguiendo en línea con la gestión ambiental y compromisos adquiridos con el BID Invest, SURESA debe cumplir con todos los requisitos legales ambientales que le aplique; es por ello por lo que, para obtener los resultados de cumplimiento, se diseñó una lista de verificación (Apéndice 16) con los artículos de distintas regulaciones ambientales.

Con respecto a los requisitos legales de calidad y ambientales aplicables para SURESA, se tiene un grado de cumplimiento de un 78.5% como se representa en la figura 24, y en figura 25 se muestran los resultados específicos para las regulaciones como la Ley de Medio Ambiente y su reglamento; las regulaciones especiales de desechos sólidos y peligrosos, emisiones atmosféricas, ordenanza municipal de Soyapango y la norma de vertido de ANDA.

Figura 24: Cumplimiento de requisitos legales ambientales aplicables a SURESA

Fuente: Elaboración propia

Figura 25: Cumplimiento específica de cada regulación ambiental aplicable

Fuente: Elaboración propia

Los resultados con respecto a los permisos con ambiental se encuentran controlados, sin embargo, los puntos que se incumplen están relacionados con la gestión de desechos sólidos en la ley de gestión integral de residuos sólidos y fomento al reciclaje y el reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos en donde SURESA incumple no teniendo los espacios para clasificar y reciclar los residuos. Referente a las Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono (SAO), el centro logístico requiere hacer una inversión del cambio del equipo de refrigeración por uno más eficiente y sin refrigerante SAO.

3.9 Matriz metodológica de consistencia de la investigación.

La finalidad de la matriz metodológica de consistencia de la investigación fue presentar de forma sintética las concordancias entre cada una de las partes y subpartes o elementos constitutivos de cual consta un proyecto de investigación (Ver apéndice 17).

3.10 Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas

Las respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas se obtuvieron a partir de la información de la ruta investigativa de carácter mixto, con la interpretación de las variables determinadas en el marco referencial.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que “las hipótesis se someten a prueba en la “realidad” cuando se implementa un diseño de investigación, se recolectan datos con uno o varios instrumentos de medición, y se analizan e interpretan los datos” (pág. 117). A continuación, se presenta las respuestas o refutaciones de las hipótesis:

La mayor cantidad de productos que presentan mayor cantidad de quejas son los productos refrigerados y congelados.

- **Respuesta o refutación:** Se evidencia que los productos que presentan mayor cantidad de quejas por daños a su calidad y características organolépticas son los refrigerados con un 69% frente a un 21% de productos secos y un 10% de los productos congelados. Demostrando que se requiere un mayor grado de control sobre los equipos de refrigeración a través de controles de la temperatura en cámaras frías y camiones. Con respecto a los productos secos la mayor cantidad de quejas se debió por daños en el empaque que puede ser ocasionado por el mal almacenaje en las bodegas o camiones.
- **Variables asociadas:** Queja por producto

El 100% de los residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados pueden ser aprovechados a través del reciclado o reutilización.

Respuesta o refutación: Los residuos generados por los productos dañados que pueden ser aprovechables sólo significó un 10% (2,626 libras) de un total de 21,560 libras, lográndose recuperar sólo los productos vegetales dañados para el aprovechamiento en compostaje y vasos de papel para reciclaje; sin embargo, se recomienda a SURESA planificar acciones de reducción en vez de reutilización o reciclaje que ayudará más a reducir los costos por pago a rellenos sanitarios y contaminar menos al ambiente.

- **Variables asociadas:** Aspecto ambiental: residuos

El grado de conocimiento de los colaboradores operativos relacionados con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente es mayor o igual a un 90%.

- **Respuesta o refutación:** Acorde a la evaluación de los conocimientos de las actividades que deberían realizar diariamente los colaboradores del proceso de distribución, se evidenció la necesidad de reforzar los procedimientos que tienen incidencia directa en la gestión de calidad con un grado de conocimiento del 56% y ambiente con grado de conocimiento del 80%.

En general, el grado de conocimiento integrando las dos gestiones alcanzó un 66.38% quedando una brecha de mejora de un 33.61%.

- **Variables asociadas:** Grado de conocimiento

El cumplimiento del proceso de distribución de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS es mayor a un 50%

- **Respuesta o refutación:** El grado de cumplimiento de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 para un Sistema de Gestión de la calidad fue del 49% y en la ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental fue del 22%. Con respecto al PAAS el porcentaje de cumplimiento fue del 20%; a nivel general, el SIG obtuvo sumando todos los requisitos que cumplen entre el total, una ponderación del 36% y la mayor cantidad de incumplimiento se debía en su mayoría el no tener la información documentada de las NTS ISO.
- **Variables asociadas:** Inspección de requisitos

Se cumple con un grado del 100% los requisitos legales ambientales aplicables al proceso de distribución

- **Respuesta o refutación:** El centro de distribución SURESA ha logrado cumplir con los requerimientos legales en un 78.5%. Las regulaciones que no se controlan en la organización son aquellas que están relacionadas con temas de clasificación y reciclaje de residuos debido a que en dos legislaciones se incumplen esos requisitos sin embargo no representan un riesgo con alto impacto para el centro logístico que pueda sancionar o parar operaciones.
- **Variables asociadas:** Aspecto ambiental: residuos

A continuación, se responde a la hipótesis general del trabajo de graduación:

Con la propuesta de un diseño de un sistema de calidad y ambiente ayudará a contribuir con la reducción de quejas por productos dañados dentro del proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V. y alcanzar el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest.

- **Respuesta o refutación:** Con el diseño de un Sistema Integrado de Gestión se puede reducir la cantidad de quejas por productos dañados consecuentes a que se planificarían las acciones para mejorar las competencias de los colaboradores, la documentación de requerida por las normas de gestión ISO y los que SURESA considere pertinente para asegurar la calidad de los productos y el control de los aspectos ambientales más significativos, reforzando de la comunicación interna, externa y el seguimiento a través de controles y evaluaciones del proceso de distribución. Así mismo, con la información documentada generada e implementación se garantiza el cumplimiento del PAAS en un 100% debido a que los requisitos de la NTS ISO 14001:2015 contiene en su estructura lo que el BID Invest solicita con respecto al mejoramiento ambiental.

3.11 Cumplimiento de los objetivos planteados

Los objetivos planteados en el trabajo de graduación se cumplieron por lo siguiente:

Identificar los tipos de productos que presentan mayor cantidad de quejas por daños

- **Descripción:** El análisis de la información compartida por el área de control de calidad, se determinó que los productos refrigerados “verduras y Frutas” y “masas” son los que mayor cantidad de quejas tuvieron en el año 2021 con un 31% y 17% respectivamente.

Lo anterior se deriva por la alteración de las características organolépticas como la oxidación de los vegetales y crecimiento de las masas por fermentación, ambas por la pérdida de la cadena de frío. En tercer lugar, los aderezos presentan un 12% de quejas por derrames por bolsas rotas.

Determinar la cantidad de residuos sólidos generados por los productos dañados

- **Descripción:** La cantidad de residuos generados fue de 24,186 libras de productos dañados, dividiéndose en 21,560 libras de productos no aprovechables y 2,626 libras de productos que pueden reutilizarse para compostaje y reciclaje.

Calcular el grado de conocimientos de los colaboradores operativos relacionado con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente

- **Descripción:** El grado de conocimientos de los colaboradores operativos del proceso de distribución se midió a través de una evaluación por Microsoft Form que tuvieron el grado de conocimiento general en temas de gestión de calidad y ambiente de 66.38%.

Realizar un diagnóstico inicial de cumplimiento del proceso de distribución de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS

- **Descripción:** Se realizó un diagnóstico con apoyo de listas de verificación basado en los requisitos NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y los requisitos PAAS del BID un porcentaje de cumplimiento del 36% integrando las gestiones. Individualmente, la gestión de calidad tuvo la mayor ponderación con 49% de cumplimiento, ambiente con un 22% y PAAS con un 20%; la mayor cantidad de puntos malos se es por la falta de información documentada exigida por las normas.

Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables al proceso de distribución

- **Descripción:** Con apoyo de una lista de verificación que consolidó los requisitos legales aplicables al contexto actual de SURESA, evidenciándose que el grado de cumplimiento de las regulaciones era de un 78.5%, afectado principalmente por la falta de clasificación de los residuos y el uso de refrigerantes SAO.

Con respecto al objetivo general de la investigación, se responde lo siguiente:

Diseñar una propuesta de un sistema de calidad y ambiente que ayude a contribuir con la reducción de quejas por productos dañados dentro del proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V. y alcanzar el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest.

La propuesta de diseño de un Sistema Integrado de Gestión con las NTS ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad” e NTS ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión ambiental” para el proceso de distribución de SURESA, S.A. de C.V. se detallará en el capítulo 4.

3.12 Informe de investigación

En consideración a la interrelación del planteamiento del problema, objetivos, hipótesis y variables; la investigación se orientó a conocer por parte de la organización objeto de estudio, el cumplimiento normativo de la NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001; grado de conocimiento de las actividades del proceso de distribución por parte de los colaboradores; cumplimiento de requisitos legales ambientales y otros requisitos como el PAAS del BID; clasificación de quejas por producto dañado y de residuos.

Para lo anterior, la metodología empleada fue una investigación aplicada con enfoque mixto para obtener datos cualitativos y cuantitativos; los instrumentos utilizados fueron guías de

observación y entrevistas, cuestionarios, listas de verificación, ficha de trabajo para fuentes y fichas de referencias bibliográfica, aplicada a una población y unidad muestral de 24 personas.

Para la determinación del cumplimiento de la NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001, se aplicó una lista de verificación y se tomaron insumos de las entrevistas realizadas a gerencias y cuestionarios aplicados a todos los colaboradores participantes, donde se determinó que el cumplimiento normativo de calidad es de 49% y ambiental es del 22%; la mayor oportunidad de mejora en SURESA es evidenciar con información documentada el contexto de organizacional, la definición del alcance del sistema de gestión, la identificación de las partes pertinentes, asignación de roles, responsabilidades y autoridades, diversos procesos y procedimientos, identificación de todas las oportunidades y riesgos, competencias del personal, comunicación, exhaustiva revisión de la alta gerencia, auditorías internas, no conformidades, acciones correctivas y planes de acción para mitigar los impactos ambientales. Considerando SURESA no está bajo un esquema de certificación y que los resultados relacionados a un compendio documental y prácticas que se han desarrollado de forma interna sin seguir un modelo normativo se pueden determinar que la organización se sitúa a un nivel de cumplimiento medio para gestión de calidad y bajo para gestión ambiental.

Por otra parte, se pudo comprobar que la organización padece de una escasa información para poder el cumplimiento con el PAAS del BID Invest, alcanzando un 20% de cumplimiento de los requisitos expuestos. Los requisitos que se cumplen son los mismos de la NTS ISO 14001:2015 como la disposición de política ambiental, una planificación de control y vigilancia ambiental, y protocolos de evaluación de la gestión ambiental.

Los resultados del cuestionario aplicados a motoristas, auxiliares de logística y despachadores, evidencian que el conocimiento del proceso de distribución en los ámbitos de calidad fue de 56% y ambiental de 80%. Los factores que afectaron la calificación es la alta rotación del personal, de 20 personas evaluadas 8 son de nuevo ingreso con menos de 6 meses de laborar en la empresa, también otra afectación es la falta de información documentadas sobre proceso de calidad y ambiente para proporcionar un capacitación y entrenamiento al personal.

Con respecto a las quejas de clientes por productos dañados, se puede recolectar información del departamento de Control de Calidad, donde en el año 2021, se reflejas 52 quejas de 12 productos; se puede observar que de 5 productos que más quejas producen son vegetales o frutas,

masas, aderezos, leguminosas y bollería, representando el 78% del 100%. Los daños ocasionados al producto se deben a pérdida de cadena de frío y mal manejo de productos causados por la falta de conocimientos y entrenamiento del personal.

Los residuos generados en el año 2021 se clasificaron en aprovechables con 2,626 libras y no aprovechables con 21,560 libras; notándose que los residuos que se reutilizan o reciclan solo representan un 10%, comparado con un 90% de los residuos que se disponen como desecho sólido o especial en rellenos sanitarios, pueden impactar al medio ambiente, por este determinado motivo la organización debe implementar respectivas medidas para la reducción de los residuos no aprovechables que se generan en sus procesos.

Para el cumplimiento de los requisitos legales de SURESA S.A. de C.V. se aplicó una lista de verificación comprobando la ley de protección al consumidor y su reglamento, ley de Medio Ambiente y sus reglamentos, regulaciones especiales de desechos sólidos y peligrosos, emisiones atmosféricas, ordenanzas municipal de Soyapango y la norma de vertido de ANDA, determinándose un grado de cumplimiento del 78.5% y un incumplimiento del 21.5% este último con oportunidad de mejora en el manejo de desechos sólidos y las sustancias agotadoras de la capa de ozono.

CAPITULO 4. PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN

Obtenidos los resultados detallados en el marco metodológico del centro logístico SURESA, S.A. de C.V., con respecto a los requisitos de calidad y ambiente se presentan las propuestas y planes de acciones que permitirán facilitar la sistematización del proceso de distribución con el objetivo de reducir las quejas por productos dañados, cantidad de residuos generados y el cumplimiento de las condiciones ambientales materializadas en el PAAS del BID Invest.

4.1 Descripción de las propuestas

A partir de los objetivos planteados en el trabajo de graduación y los resultados obtenidos por cada uno de ellos, se preparó una propuesta como se detalla en tabla 12, que consiste en la

elaboración de información documentada a mantener y conservar para cumplir con los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 y sistematizar las actividades del proceso de distribución del centro logístico SURESA.

Tabla 12: Resultados de objetivos del trabajo de graduación y propuesta del SIG

Resultados de objetivos del trabajo de graduación		
Objetivos	Resultados	Propuestas
Identificar los tipos de productos que presentan mayor cantidad de quejas por daños	Los productos refrigerados presentan una mayor cantidad de quejas por daños representando un 48% (Frutas, verduras y masas) y un 12% representan las bolsas con aderezos rotas.	Elaboración de los procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Picking y carga de productos, - Condiciones de transporte y entrega de productos a los clientes.
Determinar la cantidad de residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados	Se identificó que SURESA ha generado 24,186 libras de productos dañados	Procedimientos para: <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de residuos sólidos y líquidos que consistirá en reducir, reutilizar y reciclar.
Calcular el grado de conocimientos de los colaboradores operativos relacionado con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente	El grado de conocimiento en calidad y ambiente de los colaboradores es del 66.38%, muchos procedimientos se desconocen.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración propuesta de perfiles de puestos - Propuesta de planes de formación de los colaboradores.
Realizar un diagnóstico inicial de cumplimiento del proceso de distribución de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS	El porcentaje de cumplimiento inicial en un sistema de gestión de calidad es del 49%, en ambiente del 22% y en PAAS del 20%	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de la información documentada a mantener, conservar y de apoyo para cumplir con los requisitos de las normativas y el PAAS que se detallan en el apartado 4.1.1 y tabla 13 en información documentada del sistema integrado de gestión de calidad y ambiente <ul style="list-style-type: none"> - Plan propuesto para la implementación del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente detallado en tabla 14.
Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables al proceso de distribución	El grado de cumplimiento de los requisitos legales en SURESA es del 78.5% por falta de reciclaje de residuos sólidos	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de procedimiento y plan de ejecución para la gestión de residuos sólidos y especiales

Fuente: Elaboración propia

4.1.1 Información documentada propuesta para el SIG de calidad y ambiente

Para la creación de la propuesta respectiva de un Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente se desarrolla un determinado plan de integración de los requisitos comunes, homólogos y específicos como se detalla en AENOR (2018, pág. 43).

Los requisitos comunes identificados en la información documentada propuesta incluyen los apartados de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO14001:215 y PAAS que son idénticos entre sí, que abarcan los siguientes requisitos: comprensión de la organización, comprensión de

requisitos de las partes interesadas, alcance del SIG, política integrada, roles, responsabilidades y autoridades, objetivos y programas, recursos, competencia, comunicación, documentos del SIG y su control, seguimiento y medición, auditoría interna, revisión por la dirección, no conformidades y acciones correctivas y mejora continua.

Los requisitos homólogos de la propuesta existen requisitos que están presentes en las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS pero que tienen diferencias entre sí por ausencia de alguna exigencia relevante; a continuación, se detallan los siguientes: Sistema Integrado de Gestión, riesgos y oportunidades, requisitos legales y otros requisitos, infraestructura, control de los equipos de seguimiento y medición, planificación, control operacional y compras.

Con respecto a los requisitos específicos son propios y característicos de las normas de gestión de calidad como los de productos o servicios, la propiedad del cliente o de proveedores externos, y liberación de productos y servicios.

Para la gestión ambiental se encuentran los requisitos como la evaluación de los aspectos ambientales, y la preparación y respuestas ante emergencias.

A partir de la estructura documental a mantener de la norma ISO 10013:2021, se detalla en tabla 13 la información documentada planteada para el desarrollo y en tabla 14 la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente basado en las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015. A continuación, se describe el contenido de los documentos propuestos:

- **Manual del SIG de calidad y ambiente:** Se detallan rigurosamente los elementos principales del SIG y su relación con los procesos en la institución, así como la referencia a los documentos relacionados. Por lo tanto, en el manual también se ha incluido normativas sobre el Alcance y la política, siendo la primera de ellas la que da el paso inicial para el desarrollo de la misma, en esta se establece los límites como la aplicación, y su exclusión de las normas determinadas debe ser comunicado a todo el personal del centro logístico.

La segunda rige su accionar en cumplir requisitos legales y otros relacionados, garantizando la calidad de productos y servicios y el cuidado del ambiente. Es de suma importancia dar a conocer al personal por completo, desde cargos gerenciales,

operativos y partes interesadas pertinentes.

- **Manual de procesos y procedimientos:** Se describen los procesos y actividades de los colaboradores de SURESA S.A. de C.V., a través de fichas de procesos, procedimientos exigidos por los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiente, y propios de las actividades del centro logístico, agregando los formatos pertinentes.
- **Objetivos del SIG:** Para cumplir con los requisitos de los usuarios y las partes interesadas según la política del SIG, se describen cinco objetivos que tienen el propósito de cuidar la calidad y el ambiente en el centro logístico, estos serán revisados y actualizados por la dirección.
- **Mapa de procesos:** Para interrelacionar procesos se hace uso de representación gráfica en un diagrama que refleja la estructura constituida compuesta por los siguientes procesos: estratégicos, claves y de Apoyo. Se detallan las entradas, salidas, las variables relacionadas y los registros en las fichas de procesos: Gestión de calidad y ambiente, dirección Estratégica, logística, distribución, control de calidad, compras productos y servicio, recursos humanos y finanzas.
- **Roles, responsabilidades y autoridades:** a partir de las fichas de puestos y flujograma organizacional de SURESA, se describen las funciones, formación y experiencia que deben tener las personas que ocupará los puestos de trabajo para gerente general, gerente de gestión ambiental, gerente de gestión de calidad, coordinador de logística y distribución, despachadores, motoristas y auxiliar de logística; La información documentada se encuentra en el manual del sistema integrado de gestión de calidad y ambiente.
- **Procedimientos:** Se proponen 18 procedimientos que tienen como objetivo evidenciar con información documentada la información a mantener que requieren las normas de Sistemas de Gestión; también la sistematización de procesos y procedimientos y el control los aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, y los riesgos y oportunidades que se identificaron y documentaron como anexo del manual del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente.

A continuación, se detallan 18 procedimientos que se proponen para el SIG:

Información documentada: Se describe ampliamente la estructura de los documentos, la forma de identificación a través de códigos y el control de los manuales, procedimientos, instructivos y formatos del SIG.

Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades: Información documentada obligatoria y común de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 que describe la forma de cómo se identifica y evalúan los riesgos y oportunidades. En los procedimientos también se anexan los formatos necesarios.

Identificación y evaluación de aspectos ambientales y sus impactos: Requisito específico de un Sistema de Gestión Ambiental de carácter específico y obligatorio que describe la forma de identificar y evaluar los aspectos ambientales de SURESA; se anexa los formatos para el registro de los aspectos ambientales.

Identificación de requisitos legales: Requisito homólogo del sistema del sistema de gestión de calidad y de ambiente que describe la forma de identificar y documentar los requisitos legales pertinentes del SIG. También se adicionan los formatos y fichas de requisitos legales y su aplicabilidad en el centro logístico.

Comunicación interna y externa: Procedimiento en común pero no obligatorio de las normas de sistema de gestión calidad y ambiente. Sin embargo, se describe la forma de utilizar el formato de registro de las comunicaciones internas y externas del SIG (Registros son de carácter obligatorio según normativas).

Participación de partes interesadas pertinentes: Este procedimiento responde al requisito en común de identificación de partes interesadas de las normas de sistema de gestión de calidad y ambiente; también para el cumplimiento de los requisitos establecidos en el PAAS del BID Invest.

Picking y carga de producto: Este procedimiento de control operativo para estandarizar las actividades de selección y colocación de productos en bodegas y cámaras frías con el objetivo de reducir la cantidad de productos dañados.

Transporte de productos: Procedimiento operativo relacionado con el aseguramiento de la calidad de productos que deben ser entregados a clientes

garantizando el mantenimiento de temperaturas en camiones de transporte y la forma correcta de cargar los productos con el objetivo de evitar daños.

Entrega de productos: Procedimiento para la estandarización y control de productos que cumplen con los requisitos de calidad que el cliente exige.

Gestión de aguas residuales: Procedimiento de control operativo ambiental que tiene como objetivo mitigar la contaminación de las aguas residuales asegurando el cumplimiento normativo de la ANDA y requisitos del PAAS del BID Invest.

Gestión de residuos sólidos: Procedimiento exigido por el BID Invest y cumplimiento de requisitos legales como la ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje que requiere clasificar y separar al menos residuos aprovechables y los no aprovechables.

Gestión de residuos peligrosos: Ese procedimiento operativo ambiental que responde a los requisitos legales y contractuales acerca del manejo y control de las sustancias residuos y desechos peligrosos manejados en SURESA S.A. de C.V.

Preparación ante emergencias: Responde a requisito 8.2 de la NTS ISO 14001:2015 para un sistema de gestión ambiental y PAAS que responden a situaciones de emergencia y accidentes potenciales propios del centro logístico.

Evaluación de proveedores y contratistas: Requisito homologo para integrar las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 que describe los criterios para la evaluación inicial y de seguimiento de proveedores y contratistas de SURESA.

Liberación de productos: Procedimiento específico de un sistema de gestión de calidad que establece las metodologías para el análisis e inspección de los productos a través de análisis sensoriales y físicoquímicos y que buscan mitigar los problemas de quejas por productos dañados.

Auditoría interna: Procedimiento común de las normas de sistema de gestión que detalla las actividades para realizar las auditorías internas (requisito obligatorio) en el centro logístico SURESA. Se anexa un formato para el programa de auditoría interna y planes de ejecución

Revisión por la dirección: Requisito común de las normas de sistemas de gestión que detallan las entradas y las salidas de la revisión por la dirección; se anexa el formato para el registro de las revisiones del SIG en SURESA

No conformidades y acciones correctivas: Requisito común de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015 que explica la forma de registrar las no conformidades del SIG y la planificación de correcciones (de momento), acciones correctivas (causa raíz) y su eficacia; se anexa formato en el procedimiento.

- **Formatos:** En los procedimientos que se proponen para el SIG, se anexan los formatos pertinentes para el registro de información que servirá como control operacional e información documentada a conservar requerido por los Sistemas de Gestión; también, en tabla 13 se detallan los formatos que se proponen y la relación con los apartados de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015.
- **Registros:** La información documentada a conservar se detalla en la columna “Registros / Planes / Cronogramas” de la tabla 13 y se conservan como anexos en el “manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente de SURESA”. En los registros se detalla un FODA para entender el contexto de la organización, matriz de partes interesadas para identificar las partes pertinentes al sistema integrado de gestión de calidad y ambiente, fichas de puestos, planes de acción e indicadores, cuadro de capacitación, registros de riesgos y oportunidades, registro de requisitos legales y otros requisitos, fichas de requisitos legales, registro de identificación y evaluación de aspectos ambientales.
- **Información documentada de origen externo:** En la propuesta no se colocó información documentada de origen externo, sin embargo, el centro logístico debería considerar mantener este tipo de información de gran relevancia cuando sea necesario para mantener el eficaz desarrollo de sus actividades.
- **Especificaciones de productos:** Las especificaciones de los productos se conservan en SURESA, sin embargo, no se presentan en el trabajo de graduación por ser información clasificada del centro logístico.

Tabla 13: Propuesta de información documentada para el SIG de SURESA S.A. de C.V.

Tipo de requisitos	NTS ISO 9001	NTS ISO 14001	PAAS	Acciones de integración	Manuales	Procesos / Procedimientos e instrucciones	Formatos / Formularios / Listas de verificación	Registros / Planes / Cronogramas (En anexo del manual del SIG)	¿Información documentada disponible en SURESA?	Elaboración en propuesta	Responsable
Requisitos comunes que integrar	4.1	4.1		Comprensión de la organización				- FODA	No	Nueva información documentada	Maestranes
	4.2	4.2	6	Comprensión de requisitos de las partes interesadas				- Matriz de partes interesadas	No	Nueva información documentada	Maestranes
	4.3	4.3		Alcance del SIG	- Detallado en manual SIG				No	Nueva información documentada	Maestranes
	5.2	5.2	1	Política de calidad y ambiental	- Política incluida en manual SIG				Sí	Actualización de la información documentada	Maestranes
	5.3	5.3	4	Roles, responsabilidades y autoridades	- Flujograma de roles, responsabilidades y autoridades incluido en manual SIG			Ficha de puestos	No	Adición a manual	Maestranes
	6.2	6.2		Objetivos y programas				Objetivos, planes de acción e indicadores	No	Nueva información documentada	Maestranes
	7.1	7.1		Recursos		Contratación de personal			Sí	No se realizará por procesos internos del corporativo	Recursos Humanos
	7.2	7.2		Competencia	- Detallado en manual SIG			1. Ficha de puestos 2. Cuadro de capacitación	No	Nueva información documentada	Maestranes
	7.4	7.4	7 y 8	Comunicación		- Procedimiento de comunicación interna y externa - Procedimiento de partes interesadas pertinentes	- Formato de comunicación		No	Nueva información documentada	Maestranes
	7.5	7.5		Documentos del SIG y su control		- POE-001 Procedimiento para la información documentada	FOR-01/POE-001 Listado de documentos en vigor		No	Nueva información documentada	Maestranes

Tipo de requisitos	NTS ISO 9001	NTS ISO 14001	PAAS	Acciones de integración	Manuales	Procesos / Procedimientos e instrucciones	Formatos / Formularios / Listas de verificación	Registros / Planes / Cronogramas (En anexo del manual del SIG)	¿Información documentada disponible en SURESA?	Elaboración en propuesta	Responsable
	9.1.1 y 9.1.3	9.1.1	9	Seguimiento y medición			- Formato de control operacional, seguimiento y medición		No	Nueva información documentada	Maestranes
	9.2	9.2	10	Auditoría interna		- POE-016 Procedimiento de auditoría interna	-FOR-01/POE-016 Programa de auditoría interna y -FOR-02/POE-016 Lista de verificación		No	Nueva información documentada	Maestranes
	9.3	9.3	9	Revisión por la dirección		-POE-017 Procedimiento de revisión por la dirección	-FOR-01/POE-017 Formato de revisión por la dirección		No	Nueva información documentada	Maestranes
	8.7 y 10.2	10.2	9	No conformidades y acciones correctivas		-POE-018 Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas	-FOR-01/POE-018 Formato de no conformidades y acciones correctivas		No	Nueva información documentada	Maestranes
	10.1 y 10.3	10.1 y 10.3	9	Mejora continua	- Descripción en apartado del manual del sistema integrado de gestión de calidad y ambiente				No	Nueva información documentada	Maestranes
Requisitos homólogos que integrar	4.4	4.4		Sistema Integrado de Gestión	- Fichas de proceso incluidas en manual de procesos y procedimiento				No	Nueva información documentada	Maestranes
	6.1	6.1	2	Riesgos y oportunidades		-POE-002 Procedimiento para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	-FOR-01/POE-002 Formato de riesgos y oportunidades	- Registro de riesgos y oportunidades	No	Nueva información documentada	Maestranes
	4.2, 5.1.2, 8.2.2	6.1.3 y 9.1.2	2	Requisitos legales y otros requisitos		-POR-004 Procedimiento para la identificación de requisitos legales	-FOR-01/POE-004 Formato de requisitos legales y otros requisitos	- Registro de requisitos legales y otros requisitos - Fichas de requisitos legales	No	Nueva información documentada	Maestranes

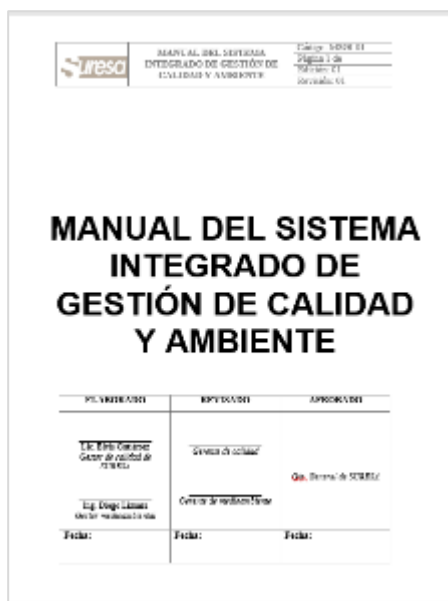
Tipo de requisitos	NTS ISO 9001	NTS ISO 14001	PAAS	Acciones de integración	Manuales	Procesos / Procedimientos e instrucciones	Formatos / Formularios / Listas de verificación	Registros / Planes / Cronogramas (En anexo del manual del SIG)	¿Información documentada disponible en SURESA?	Elaboración en propuesta	Responsable
7.1.3	6.1.3 y 8.1			Infraestructura			- Formato de ficha de equipos		No	Nueva información documentada	Maestranter
							-Plan de mantenimiento de equipos e instalaciones		Sí	No se elaborará. SURESA paga por sus mantenimientos	Logística SURESA
7.1.5	9.1.1			Control de los equipos de seguimiento y medición			- Formato plan de calibración		No	Nueva información documentada	Maestranter
8.1 y 8.5.1	8.1	3		Planificación y control operacional	-Detalle en manual SIG de la planificación y control operacional	-POE-007 Procedimiento de Picking y carga de producto	-FOR01/POE-007 Control de temperaturas		No	Nueva información documentada	Maestranter
						-POE-008 Procedimiento de Transporte de productos			No	Nueva información documentada	Maestranter
						-POE-009 Procedimiento de entrega de productos			No	Nueva información documentada	Maestranter
						-POE-010 Procedimiento para la Gestión de aguas residuales	-FOR-01/POE010 Medición básica de aguas residuales		No	Nueva información documentada	Maestranter
						-POE-011 Procedimiento para la gestión de residuos sólidos			No	Nueva información documentada	Maestranter
						- POE-012 Procedimiento de gestión de residuos peligrosos			No	Nueva información documentada	Maestranter
								Programa de manejo ambiental de SURESA	Sí	No se elaborará, SURESA cuenta con el programa de manejo ambiental presentado al MARN para gestionar el permiso	Gestor ambiental

Tipo de requisitos	NTS ISO 9001	NTS ISO 14001	PAAS	Acciones de integración	Manuales	Procesos / Procedimientos e instrucciones	Formatos / Formularios / Listas de verificación	Registros / Planes / Cronogramas (En anexo del manual del SIG)	¿Información documentada disponible en SURESA?	Elaboración en propuesta	Responsable
	8.4	8.1		Compras		-POE-014 Procedimiento para la evaluación de proveedores y contratistas	-FOR-01/POE014 Formato de evaluación		Sí	Sí, SURESA facilita procedimiento para realizar modificación y propuesta	Maestranes
						Procedimiento de compras			Sí	No se elaborará. SURESA cuenta con procedimiento del corporativo	Depto. de compras de CMI RCA
Requisitos específicos	-	6.1.2	2	Identificación y evaluación de aspectos ambientales		-POE-003 Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales	-FOR-01/POE-003 Formato de identificación y evaluación de aspectos ambientales	-Registro de identificación y evaluación de aspectos ambientales	No	Nueva información documentada	Maestranes
	-	8.2	5	Preparación y respuestas ante emergencias		-POE-013 Procedimiento para la preparación ante emergencia			No	Nueva información documentada	Maestranes
	8.2	-		Requisitos para los productos o servicios				Contratos, pedidos, ofertas, fichas técnicas y condiciones	Sí	No se elaborará, SURESA debe conservar la información documentada	Control de Calidad (Uso interno)
	8.5.3	-		Propiedad del cliente o de proveedores externos				Evidencias oportunas como fotografías, videos y otros.	Sí	No se elaborará, SURESA debe conservar información documentada	Coordinador de logística y distribución
	8.6	-		Liberación de productos y servicios		POE-015 Procedimiento de liberación de productos			Sí	Procedimiento facilitado para realizar modificación y propuesta	Maestranes

Avances de cumplimientos del plan							
Seguimiento: Gestor de calidad y gestor de ambiente Comunicación: Gerente de calidad y gerente de ambiente				Rendición de cuentas: Gerente General de SURESA			
Metas e indicadores							
N°	Meta	Indicador	Frecuencia de medición	Responsables	Valor Actual	Valor esperado	Valor final
1	Comunicar al 100% de las personas que trabajen en SURESA la política SIG	$\frac{\text{Colaboradores comunicados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	Anual	Gestores SIG y RRHH	0%	100%	
2	Formación del 100% de colaboradores del proceso de distribución en calidad y ambiente	$\frac{\text{Colaboradores formados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	Mensual	Gestores SIG y RRHH	0%	100%	
3	Cumplimiento del plan de implementación del SIG propuesto	$\frac{\text{Cantidad de puntos plan cumplidos}}{\text{Total de puntos plan}} \times 100$	Mensual	Gestores SIG	0%	100%	
4	Alcanzar el 100% de los requisitos legales de calidad y ambiente	$\frac{\text{Requisitos legales cumplidos}}{\text{Total de requisitos legales}} \times 100$	Anual	Gerentes gestores SIG	0%	100%	
5	Alcanzar el 100% de los requisitos del PAAS del BID Invest	$\frac{\text{Requisitos PAAS cumplidos}}{\text{Total de requisitos PAAS}} \times 100$	Anual	Gerentes gestores SIG	0%	100%	
6	Alcanzar al menos un 85% de cumplimiento de los requisitos NTS ISO 9001y NTS ISO 14001	$\frac{\text{Requisitos ISO cumplidos}}{\text{Total de requisitos ISO}} \times 100$	Anual	Gerentes gestores SIG	0%	Mayor a 85%	

Gestor de Calidad Gestor de Ambiente	Gerente de Calidad Gerente de Ambiente	Gerente General
Elaboró	Revisó	Aprobó

A continuación, para efecto de presentación, en el trabajo de graduación de la información documentada propuesta y detallada en tabla 13 para componer el Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente del centro logístico SURESA S.A. de C.V., los entregables se agruparon en dos grandes manuales compilatorios que se describen a continuación:



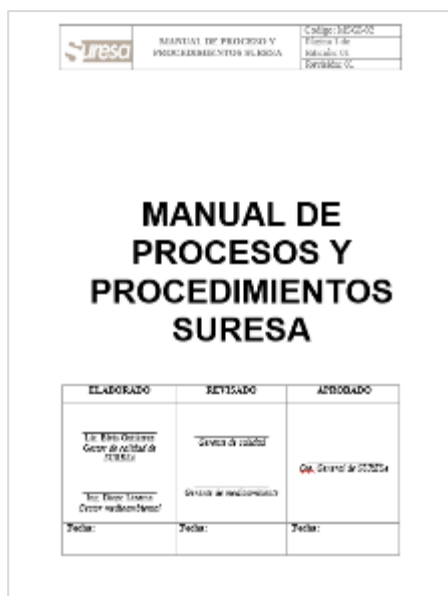
Manual del Sistema Integrado de Gestión (Ver Apéndice 18)

Contenido:

Se describe el Sistema Integrado de Gestión basado en NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015, haciendo referencia a la respectiva información documentada de los procesos e interacciones que lo componen.

Se describe al centro logístico SURESA, se establece un alcance y se detalla la política del SIG propuesta para el mismo.

En los anexos del manual, se colocaron los registros que son necesarios para el SIG como el contexto de la organización, riesgos y oportunidades, aspectos ambientales, requisitos legales, objetivos y planes de acción.



Manual de procesos y procedimientos (Ver apéndice 19)

Contenido:

Se presentan los procesos e interacciones en un diagrama nivel 1 y las fichas de procesos del centro logístico SURESA S.A. de C.V.

En el manual también se adiciona un documento que detalla forma de documentar los procedimientos propuesto para el Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente.

Dentro de la información documentada a mantener se colocaron en sus anexos los formatos necesarios para el control operativo del procedimiento.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Según los datos recopilados del estudio realizado en SURESA S.A. de C.V. sobre la implementación de sistemas integrados de calidad y ambiente en el proceso de distribución, desarrollado en los capítulos anteriores se concluye lo siguiente:

- SURESA a pesar de no tener un Sistema de Gestión de calidad, se identificó a través de las herramientas de investigación que hay acciones e información documentada en el centro logístico que cumplirían con los requisitos de la NTS ISO 9001:2015, por ejemplo, el conocimiento de su contexto, los procesos relacionados con compra, evaluación de proveedores que son aplicados en todo el Corporativo CMI, los controles de calidad de los productos, la línea de servicio al cliente, la calibración de equipos, por mencionar algunos ejemplos que hicieron que el resultado de la inspección fuera del 49% de cumplimiento de la norma.
- Con respecto a la gestión ambiental, SURESA demuestra realizar acciones que le permiten conocer de la organización, la asignación de recursos, comunicación y toma de conciencia relacionados al ambiente. El resultado de la inspección fue del 22% con respecto a la NTS ISO 14001:2015.
- Se identificó que solo se tiene 2 de 8 requisitos del PAAS, representando un 20%, de cumplimiento, lo que pone en riesgos los compromisos con de la corporación CMI con el BID Invest.
- Los colaboradores de SURESA S.A. de C.V. no se encuentran concientizados sobre las condiciones ambientales y de calidad, identificándose como causa principal la falta de información documentada de las actividades a realizar y controlar dentro del proceso de distribución.
- SURESA S.A. de C.V. cumple en un 78.5% los requisitos legales aplicables, a causa de no tener un control eficaz según lo define el Sistema Integrado de Gestión propuesto; sin embargo, debido a que existe el riesgo de perder el préstamo con BID INVEST que solicita el cumplimiento del 100% de los requisitos legales, la empresa cuenta con el respaldo del corporativo para solventar el cumplimiento.

5.2 Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos de la investigación orientada a proponer la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 14001:2015, en el centro de distribución de SURESA S.A. de C.V, a continuación, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Adquisición voluntaria de un compromiso por parte de la Alta Gerencia de Suministros de Restaurantes S.A. de C.V. para implementar a corto plazo un sistema integrado de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015 y ambiente NTS ISO 14001:2015, en el proceso de Distribución.
- La adopción del Sistema Integrado de Gestión como una estrategia de mejora guiará y permitirá tomar decisiones puntuales cuando y donde se amerite, ayudando en el desempeño global de todos los procesos e impulsando el desarrollo de las condiciones en las actividades de los servicios.
- El equipo de gerentes de SURESA debería iniciar revisando los planes de acción propuestos para la implementación del SIG y revisando los procedimientos propuestos para su adopción, comunicación y formación a los colaboradores, con el objetivo de generar confianza en la ejecución de las actividades, el control de la calidad de los productos, el control de impactos negativos al ambiente y aseguramiento del cumplimiento de requisitos legales y contractuales BID.
- Los procedimientos propuestos de calidad y ambiental complementados con la difusión de la información a los colaboradores de SURESA será parte importante para reducir la cantidad de quejas por productos dañados por una mala ejecución de las actividades, y que tendrá consecuencias positivas como la reducción de residuos y costos en el centro logístico.
- Concientizar la importancia de cumplir con el plan del SIG y procedimientos propuestos para que los colaboradores se sientan incluidos y comprometido con respecto a la contribución que ellos aportan y las consecuencias de incumplimiento del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- AENOR. (2005). *UNE 66177:2005 Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión*. AENOR Ediciones.
- AENOR. (2017). *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015*. AENOR Ediciones.
- AENOR. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001*. AENOR Ediciones.
- Asociación Española para la Calidad. (23 de Julio de 2021). *Integración de Sistemas de Gestión*. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/integracion-de-sistemas-de-gestion>
- BID Invest. (2020). *Resumen de la Revisión Ambiental y Social (“RRAS”) Proyecto: CMI Alimentos II* [Archivo PDF]. <https://www.idbinvest.org/es/projects/cmi-alimentos-ii>
- Cervera, R. (2014). *Métodos de investigación en relaciones internacionales* [Archivo PDF]. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>
- Decreto 17 de 2000 [Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales]. Normas y preceptos contenidos en la Ley del Medio Ambiente. 12 de abril de 2000.
- Decreto 233 de 1998 [con fuerza de ley]. Disposiciones de la Constitución de la República que se refieren a la protección, conservación y recuperación del medio ambiente. 4 de mayo de 1998. D.O. No. 339.
- Decreto 38 de 2000 [Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales]. o regular en el país la importación y el consumo de las sustancias agotadoras de la capa de ozono. 31 de mayo de 2000.
- Decreto 41 de 2000 [Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales]. Regular el manejo de sustancias, residuos y desechos peligrosos. 1 de junio de 2000.
- Decreto 42 de 2000 [Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales]. Regular el manejo de los desechos sólidos. 1 de junio de 2000.
- Decreto 527 [con fuerza de ley]. Lineamientos para el aprovechamiento y disposición final sanitaria y ambientalmente segura de los residuos. 27 de febrero de 2020. D.O. No. 426.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill
- Hernández, R. (2012). *Metodología de la investigación en ciencias de la salud*. Ecoe Ediciones.
- Interconsulting Bureau S.L. (2017). *Gestión y evaluación medioambiental ISO 14001:2015*. ICB Editores.

- Lerma, H. (2012). *Metodología de la investigación. Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones.
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2015)*.
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Organismo Salvadoreño de Normalización [OSN]. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos (NTS ISO 9001:2015)*. OSN.
- Organismo Salvadoreño de Normalización [OSN]. (2015). *Sistemas de gestión ambiental (NTS ISO 14001:2015)*. OSN.
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos (ISO 9001:2015)*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2021). *Sistemas de gestión de la calidad-Orientación para la información documentada (ISO 10013:2021)*.
<https://www.iso.org/standard/75736.html>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *Sistema de gestión ambiental (ISO 14001:2015)*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:14001:ed-3:v1:es>
- Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 38ª Edición. México D.F. México: Editorial Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (23 de julio de 2021). *Concepto y definición de conocimiento*. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa3/n8/m12.html>

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo 502 de 2003 [Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales]. Límites permisibles de emisiones de contaminantes a la atmósfera generados por fuentes móviles. 4 de junio de 2003.
- Alcaldía de Soyapango. (2018). *Ordenanza reguladora del aseo y limpieza del municipio de Soyapango*. <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/alc-soyapango/documents/353852/download>
- ANDA. (15 de Octubre de 2004). *Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario*. <https://www.anda.gob.sv/wp->

[content/uploads/2020/07/N50-0-04-01-NormaParaRegularCalidadDe-AguasResidualesDeTipoEspecialDescargadasAl-Alcantarillado-sanitario.pdf](https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/24287/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20INTEGRADO%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20%28NTS%20ISO%209001%2015%29%2C%20Y%20DE%20SEGURIDAD%20Y%20SALUD%20EN%20EL%20T.pdf)

- Ayala y García (2020) *Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad (NTS ISO 9001:2015), y de seguridad y salud en el trabajo (NTS ISO 45001:2018); aplicado a Import Car's, S.A de C.V. El Salvador.* Universidad de El Salvador. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/24287/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20INTEGRADO%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20%28NTS%20ISO%209001%2015%29%2C%20Y%20DE%20SEGURIDAD%20Y%20SALUD%20EN%20EL%20T.pdf>
- Castro Miniguano, B. C., & Solis Cáceres, J. D. (2020). *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y salud Ocupacional en la empresa Carrocerías ALME en la provincia de Tungurahua Cantón Ambato*, Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31241>
- Delgado, Ramírez y Rojas (2019), *Propuesta metodológica para la integración de las normas NTS-ISO 9001:2015, NTS-ISO 14001:2015 y el capítulo 6 del decreto 1072 de 2015 en industrias Carmax R.S. S.A.S.* Universidad Santo Tomas. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/16761/2019edithrojas.pdf?s>
- Fornés, R. (2016). *Sistemas de Gestión*. México: Pearson.
- Granero, J. (2011). *Cómo implantar un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2004*. Madrid: FC Editorial.
- Granero, J., Ferrando, M., Sánchez, M. y Pérez, C. (2015). *Evaluación de impacto ambiental*. FC Editorial.
- Lombardero, J., Iglesias, E., Velasquez, F. y Míguez, E. (2011). *Auditorías ambientales*. FC Editorial.
- Palomo Villalobos, E. S., Palomo Villalobos, K. L., & Palomo Villalobos, P. J. (2018). *Repositorio digital*, Universidad Don Bosco. <http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/handle/11715/1466>
- Perez, V. (2020), *Propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, caso: Gestión de Artes Gráficas del Instituto Geográfico Militar*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7175/1/T3095-MGCI-Perez-Propuesta.pdf>

Valler, J., Orellana, T., Enrique, D., Nolasco, C., & Enrique, S. (2021). *Gestión de mantenimiento industrial bajo un sistema integrado de gestión en la industria salvadoreña*, Universidad Don Bosco.

<http://rd.udb.edu.sv:8080/jspui/handle/11715/1298/>

Vásquez, L. (2019). *Recopilación de leyes en materia ambiental*. Editorial Lis.

Vitere, Aguilar y Caizan (2017), *Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiental ISO14001:2015, seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001:2007 para la empresa FOLTERRA Cía Ltda.* Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10874/1/T-UCE-0017-0017-2017.pdf>

APÉNDICE 1: SINTESIS DE LA PROPUESTA PRELIMINAR DE ANTEPROYECTO

Para un trabajo de graduación se debe tener un punto de partida, por tanto, la Propuesta Preliminar del Anteproyecto (PPA), logró identificar la problemática del sujeto de estudio para establecer el título de la investigación, así como se denomina en este caso: “Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015 y gestión ambiental NTS ISO 14001:2015 para Suministros de Restaurantes, S.A. de C.V.”

La organización también conocida como SURESA, es un centro de logístico que distribuye más de 600 productos alimenticios divididos en fríos, congelados, secos y empaques a una cadena de restaurante que opera en El Salvador, a causa de que presenta retos para lograr cumplir con el proceso de distribución, específicamente por el incremento de la demanda de productos. También a la compañía se le requiere que los materiales distribuidos se entreguen en el menor tiempo posible, garantizando la calidad establecida. Además, se tiene compromisos de un préstamo millonario por parte de una entidad financiera quien condiciona los desembolsos con la sostenibilidad ambiental.

De acuerdo con lo anterior, se formula las siguientes interrogantes para sistematizar el planteamiento del problema:

- ¿De qué manera las condiciones actuales del proceso de distribución de SURESA aumentan los costos de no calidad?
- ¿De qué manera las condiciones actuales del proceso de distribución de SURESA impactan negativamente al medioambiente?
- ¿Cómo diseñar e integrar un sistema de gestión de calidad y un sistema de gestión ambiental basado en normativas internacionales ISO para el proceso de distribución de SURESA?

Como producto de la sistematización de preguntas el problema se enuncia de la siguiente forma:

¿Cómo podría ayudar el diseño y sistematización de un sistema integrado de gestión de los aspectos en calidad y ambiente para el proceso de distribución de Suresa, para el año 2021?

Una vez planteado el problema se definen los objetivos los cuales deben contener todos los elementos pertinentes para orientar la investigación a realizar:

Objetivo general

Diseñar un sistema integrado de gestión de calidad con la NTS ISO 9001:2015, y ambiental con base en la NTS ISO 14001:2015, para el proceso de distribución de Suresa S.A. de C.V.

Objetivos específicos

- Identificar y evaluar los costos de no calidad del proceso de distribución de Suresa
- Identificar y evaluar los aspectos y posibles impactos ambientales del proceso de distribución de Suresa
- Diseñar una estructura documental integrada para los sistemas de gestión de calidad y gestión ambiental del proceso de distribución de Suresa

El diseño del sistema integrado de gestión de calidad y gestión ambiental proporciona las herramientas para poder tratar de forma efectiva los requisitos de calidad exigido por el cliente como disminución de tiempos, pedidos completos y buen estado de los productos que demanda en el proceso de distribución. Así mismo el tema de eficiencia de los recursos empleados en la distribución de productos, presenta una oportunidad para reducir los costos de no calidad e impactos ambientales por su desperdicio que actualmente se presentan en Suresa.

Todo proyecto de investigación gira alrededor de variables las cuales deben ser medibles de forma cuantitativa y cualitativa en este caso se ha seleccionado las siguientes: Integridad de sistema, ambiente y costo de no calidad.

En la propuesta preliminar también se consideró los fundamentos éticos, viabilidad, dificultades y limitaciones para ser tomados en cuenta y desarrollar una investigación acorde a los estándares académicos de actualidad.

APÉNDICE 2: MATRIZ DIAGNÓSTICA PARA PLANTEAR EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL ISO 14001:2015, APLICABLE AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS DE RESTAURANTES, S.A. DE C.V. SOYAPANGO

DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	SÍNTOMAS Y SIGNOS	CAUSAS	PRONÓSTICOS	CONTROL PRONÓSTICO	FORMULACIÓN	SISTEMATIZACIÓN
<p><i>Descripción o antecedentes de la situación problemática. Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)</i></p>	<p><i>Hechos o situaciones que se observan al analizar el objeto de investigación.</i></p>	<p><i>Hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados. Por qué está ocurriendo</i></p>	<p><i>Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas. Qué es lo que está ocasionando (efectos o consecuencias)</i></p>	<p><i>Acciones por las cuales como investigador puede anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos</i></p>	<p><i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar</i></p>	<p><i>Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i></p>
	<i>Variables</i>					
	<i>Dependientes</i>	<i>Independientes</i>				
<p>SURESA S.A. DE C.V tiene la problemática de quejas de clientes por productos dañados por la falta de sistematización del proceso de distribución, y no cumple con los requisitos ambientales de un PAAS del préstamo BID Invest por no tener un SGA para organizaciones como SURESA, S.A. de C.V.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema Integrado de Gestión - Gestión de Calidad - Gestión ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección de requisitos - Grado de conocimientos - Queja por productos - Aspecto Ambiental: residuos - Requisitos legales ambientales 	<p>...Se afectan a los clientes por el desabastecimiento al no entregar pedidos por productos dañados.</p> <p>Si SURESA, S.A. de C.V. no cumple con los requisitos BID Invest establecidos en el PAAS se puede afectar el préstamo establecidos para CMI.</p>	<p>... la sistematización del proceso de distribución podría reducir las quejas por productos dañados. Con respecto a los requisitos establecidos por el préstamo BID Invest, se puede controlar con un Sistema de Gestión Ambiental. Sin embargo, para evitar dobles esfuerzos e independientes, se propone un Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente que identificará los riesgos, planes de control y mejora continua del proceso de distribución.</p>	<p>¿Permitirá un sistema de gestión de calidad y ambiente contribuir con la reducción de quejas por producto dañados dentro del proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V. y cumplir con los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tipo de productos son los que presentan mayor cantidad de quejas por daños? 2. ¿Cuánto es la cantidad de residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados? 3. ¿Cuál es el grado de conocimientos de los colaboradores operativos relacionado con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente? 4. ¿En qué medida el centro logístico cumple con los requisitos establecidos en las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS? 5. ¿Cuál es el grado de cumplimiento de requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución?

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*.

4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pág. 170.

APÉNDICE 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA MARCO REFERENCIAL

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL ISO 14001:2015, APLICABLE AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS DE RESTAURANTES, S.A. DE C.V. SOYAPANGO					
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
				Variables	Medición
<i>Descripción o antecedentes de la situación problemática. Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)</i>	<i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa y definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i>	<i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i>	<i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i>	<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>	<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i>
SURES A. S.A. DE C.V. tiene la problemática de quejas de clientes por productos dañados por la falta de sistematización del proceso de distribución, y no cumple con los requisitos de un PAAS del préstamo BID Invest por no tener un SGA para organizaciones como SURES A, S.A. de C.V.	¿Permitirá un sistema de gestión de calidad y ambiente contribuir con la reducción de quejas por producto dañados dentro del proceso de distribución de SURES A.S.A. de C.V. y cumplir con los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest?	Diseñar una propuesta de un sistema de gestión de calidad y ambiente que ayude a contribuir con la reducción de quejas por productos dañados dentro del proceso de distribución de SURES A.S.A. de C.V. y alcanzar el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest.	Con la propuesta de un diseño de un sistema de gestión de calidad y ambiente ayudará a contribuir con la reducción de quejas por productos dañados dentro del proceso de distribución de SURES A.S.A. de C.V. y alcanzar el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest.		$\frac{\text{Cumplimiento ISO 9001, ISO 14001 y PAAS}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$
	<ol style="list-style-type: none"> 1) ¿Qué tipo de productos son los que presentan mayor cantidad de quejas por daños? 2) ¿Cuánto es la cantidad de residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados? 3) ¿Cuál es el grado de conocimientos de los colaboradores operativos relacionado con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente? 4) ¿En qué medida el centro logístico cumple con los requisitos establecidos en las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS? 5) ¿Cuál es el grado de cumplimiento de requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución? 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Identificar los tipos de productos que presentan mayor cantidad de quejas por daños 2) Determinar la cantidad de residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados 3) Calcular el grado de conocimientos de los colaboradores operativos relacionado con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente 4) Realizar un diagnóstico inicial de cumplimiento del proceso de distribución de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS 5) Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución 	<ol style="list-style-type: none"> 1) La mayor cantidad de productos que presentan mayor cantidad de quejas son los productos refrigerados y congelados. 2) El 100% de los residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados pueden ser aprovechados a través del reciclado o reutilización. 3) El grado de conocimiento de los colaboradores operativos relacionados con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente es mayor o igual a un 90%. 4) El cumplimiento del proceso de distribución de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS es mayor a un 50% 5) Se cumple con un grado del 100% los requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspección de requisitos - Grado de conocimientos - Queja por productos - Aspecto ambiental: residuos - Requisitos legales ambientales 	$\frac{\text{Respuestas correctas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$ <p>Clasificación del tipo de producto dañado</p> <p>(Tipo producto dañado)/(Total de productos dañados)×100</p> <p>Clasificación de residuos</p> $\frac{\text{Tipo de residuos aprovechables}}{\text{Total de residuo generado}} \times 100$ <p>% de cumplimiento de requisitos legales ambientales</p>

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pág. 170.

APÉNDICE 4: VIABILIDAD TÉCNICA

San Salvador, 12 de julio de 2021

Maestro Julio Valle

Director Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de El Salvador

Estimado maestro Julio Valle:

Nos complace poder saludarle y desearle muchos éxitos en todas sus actividades

Nosotros, Diego José Lizama (LS-11012) y Elvis Giovanni García (GG-09087), estudiantes egresados de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de El Salvador, presentamos la propuesta para poder desarrollar el trabajo de graduación: "DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y GESTIÓN AMBIENTAL NTS ISO 14001:2015 PARA SUMINISTRO DE RESTAURANTES S.A. DE C.V." declaramos que contamos con las competencias técnicas para poder llevar la investigación planteada, junto a las actividades planificadas en los tiempos acordados para su ejecución, para un periodo que abarca desde el 10 de julio al 30 de noviembre de 2021.

Sin más por el momento

Nos despedimos cortésmente,



Ing. Diego Lizama

LS-11012



Lic. Elvis García

GG-09087



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas / Consultor Empresarial
M. en Gestión Ambiental

RECIBIDO 13 JUL 2021

APÉNDICE 5: ARTÍCULOS DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES A SURESA (FICHA DE REQUISITOS LEGALES)

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 42 Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos solidos
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	Art. 14.- Se prohíbe ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada.
Evaluación del cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Cumple <input type="checkbox"/> No Cumple
	Observaciones: SURESA no distribuye un producto vencido o alterado debido a que se hace una inspección junto al cliente en donde se acepta el producto o se rechaza en caso no cumpla con sus expectativas.
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 42 Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos solidos
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	Art. 43.- Los proveedores no podrán ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier título, toda clase de productos o bienes, con posterioridad a la fecha de vencimiento. La fecha colocada en el empaque, ya sea como fecha de vencimiento, caducidad, expiración o como límite para el consumo del bien o producto en óptimas condiciones, podrá expresarse utilizando cualquiera de las palabras, frases o abreviaturas siguientes: "Fecha de vencimiento", "Consumirse antes de", "Vence", "Fecha de caducidad", "Expira el", "EXP.", "VTO.", "Venc.", "V.", "Cad.", "Ven.", o cualquier otra frase que indique claramente al consumidor la fecha de vencimiento del producto.
Evaluación del cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Cumple <input type="checkbox"/> No Cumple
	Observaciones: Si se cumple debido a que en SURESA no se reciben productos de sus proveedores sin su respectivo etiquetado.
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 233 Ley de Medio Ambiente
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	Art. 19.- Para el inicio y operación, de las actividades, obras o proyectos definidos en esta ley, deberán contar con un permiso ambiental. Corresponderá al Ministerio emitir el permiso ambiental, previa aprobación del estudio de impacto ambiental.
	Art. 20. - El Permiso Ambiental obligará al titular de la actividad, obra o proyecto, a realizar todas las acciones de prevención, atenuación o compensación, establecidos en el Programa de Manejo Ambiental, como parte del Estudio de Impacto Ambiental, el cual será aprobado como condición para el otorgamiento del Permiso Ambiental. La validez del Permiso Ambiental de ubicación y construcción será por el tiempo que dure la construcción de la obra física; una vez terminada la misma, incluyendo las obras o instalaciones de tratamiento y atenuación de impactos ambientales, se emitirá el Permiso Ambiental de Funcionamiento por el tiempo de su vida útil y etapa de abandono, sujeto al seguimiento y fiscalización del Ministerio.
	Art. 21.- Toda persona natural o jurídica deberá presentar el correspondiente Estudio de Impacto Ambiental para ejecutar las siguientes actividades, obras o proyectos: i) Obras para explotación industrial o con fines comerciales y regulación física de

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 233 Ley de Medio Ambiente
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
	<p>recursos hídricos; o) Cualquier otra que pueda tener impactos considerables o irreversibles en el ambiente, la salud y el bienestar humano o los ecosistemas.</p> <p>Art. 22.- El titular de toda actividad, obra o proyecto que requiera de permiso ambiental para su realización o funcionamiento, ampliación, rehabilitación o reconversión deberá presentar al Ministerio el formulario ambiental que esta requiera con la información que se solicite. El Ministerio categorizará la actividad, obra o proyecto, de acuerdo a su envergadura y a la naturaleza del impacto potencial.</p> <p>Art. 29.- Para asegurar el cumplimiento de los Permisos Ambientales en cuanto a la ejecución de los Programas de Manejo y Adecuación Ambiental, el titular de la obra o proyecto deberá rendir una Fianza de Cumplimiento por un monto equivalente a los costos totales de las obras físicas o inversiones que se requieran, para cumplir con los planes de manejo y adecuación ambiental. Esta fianza durará hasta que dichas obras o inversiones se hayan realizado en la forma previamente establecida.</p> <p>Art. 42.- Toda persona natural o jurídica, el Estado y sus entes descentralizados están obligados, a evitar las acciones deteriorantes del medio ambiente, a prevenir, controlar, vigilar y denunciar ante las autoridades competentes la contaminación que pueda perjudicar la salud, la calidad de vida de la población y los ecosistemas, especialmente las actividades que provoquen contaminación de la atmósfera, el agua, el suelo y el medio costero marino</p> <p>Art. 47.- La protección de la atmósfera se regirá por los siguientes criterios básicos: a) Asegurar que la atmósfera no sobrepase los niveles de concentración permisibles de contaminantes, establecidos en las normas técnicas de calidad del aire, relacionadas con sustancias o combinación de estas, partículas, ruidos, olores, vibraciones, radiaciones y alteraciones lumínicas, y provenientes de fuentes artificiales, fijas o móviles; b) Prevenir, disminuir o eliminar gradualmente las emisiones contaminantes en la atmósfera en beneficio de la salud y el bienestar humano y del ambiente;</p> <p>Art. 60.- Toda persona natural o jurídica que use, genere, recolecte, almacene, reutilice, recicle, comercialice, transporte, haga tratamiento o disposición final de sustancias, residuos y desechos peligrosos, deberá obtener el Permiso Ambiental correspondiente, de acuerdo a lo establecido en esta ley.</p> <p>Art. 85.- Quien por acción u omisión, realice emisiones, vertimientos, disposición o descarga de sustancias o desechos que puedan afectar la salud humana, ponga en riesgo o causare un daño al medio ambiente, o afectare los procesos ecológicos esenciales o la calidad de vida de la población, será responsable del hecho cometido o la omisión, y estará obligado a restaurar el medio ambiente o ecosistema afectado. En caso de ser imposible esta restauración, indemnizará al Estado y a los particulares por los daños y perjuicios causados.</p>
Evaluación del cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Cumple <input type="checkbox"/> No Cumple
	Observaciones: SURESA a través de la resolución conserva su permiso ambiental y está sujeto a cumplir con el plan de manejo ambiental presentado para una próxima renovación en el año 2025
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 17 Reglamento general de la ley del medio ambiente
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	<p>Art. 19.- El proceso de Evaluación de Impacto Ambiental, comprende las siguientes etapas: 1. Presentación del Formulario Ambiental, por parte del titular. 2. Inspección del sitio de la actividad, obra o proyecto, de ser necesario. 3. Categorización de la actividad, obra o proyecto por parte del Ministerio, en atención al Art. 22 de este Reglamento, pudiendo determinarse con fundamento en criterios técnicos. si requiere o no de la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental. 4. De considerarse pertinente la elaboración de un Estudio de Impacto Ambiental, el Ministerio proporcionará los Términos de Referencia para la elaboración del mismo. 5. Elaboración y presentación del Estudio de Impacto Ambiental, por parte del Titular. 6. Evaluación del Estudio de Impacto Ambiental, por parte del Ministerio. 7. Informe Técnico sobre el Estudio de Impacto Ambiental. 8. Consulta pública del Estudio de Impacto Ambiental, según corresponda, conforme al Art. 25 de la Ley y al 32 del presente Reglamento. 9. Informe de la consulta pública del Estudio de Impacto Ambiental por parte del Ministerio. 10. Dictamen de aprobación del estudio de impacto ambiental y requerimiento de fianza. 11. Presentación de la Finanza de Cumplimiento Ambiental, por parte del Titular, en cumplimiento del Art. 29 de la Ley. 12. Emisión del Permiso Ambiental por el Ministerio, de acuerdo a los Arts. 19 y 20 de la Ley. 13. Seguimiento, control y Auditorías de Evaluación Ambiental, conforme a los Arts. 2 y 28 de la Ley y 37 de presente Reglamento, durante el ciclo de vida del proyecto, entendido éste desde la presentación del formulario por parte del Titular, hasta el cierre de operaciones o rehabilitación.</p> <p>Art. 20.- Para la realización o funcionamiento, ampliación, rehabilitación o reconversión de las actividades, obras o proyectos referidos en el Art. 21 de la Ley, el titular deberá proporcionar al Ministerio, a través del Formulario Ambiental, la información que se solicite, en cumplimiento al Art. 22 de la Ley.</p> <p>Art. 21.- El Formulario Ambiental contendrá como mínimo lo siguiente: a. Información del titular que propone la actividad, obra o proyecto; b. Identificación, ubicación y descripción de la actividad, obra o proyecto; c. Aspectos de los medios físico, biológico, socioeconómico y cultural, que podrían ser afectados; d. Identificación y priorización preliminar de impactos potenciales, posibles riesgos y contingencias y estimación de las medidas ambientales correspondientes; y e. Declaración jurada sobre la responsabilidad del titular en la veracidad de la información proporcionada. El Ministerio dispondrá del formato del Formulario Ambiental. El titular deberá responderlo en lo que sea pertinente a la actividad, obra o proyecto propuesto.</p> <p>Art. 22.- El Ministerio, con fundamento en el Art. 22 de la Ley, categorizará la actividad, obra o proyecto, de acuerdo a su envergadura y a la naturaleza del impacto potencial que su ejecución pueda generar</p> <p>Art. 25.- El componente de determinación, priorización, cuantificación e implementación de las medidas de prevención, atenuación y compensación de los impactos, tendrá como objetivo identificar y ejecutar las medidas ambientales que el titular de la actividad, obra o proyecto deberá realizar durante las diferentes etapas. El componente contendrá la ubicación de las medidas, determinación de las inversiones, el cronograma de ejecución de las medidas y de supervisión de su implementación.</p> <p>Art. 26.- El Componente de monitoreo será aplicado durante las diferentes etapas y tendrá como objetivo garantizar la eficiencia de las medidas de prevención, atenuación y compensación implementadas permitiendo, mediante la evaluación periódica, la adopción de medidas correlativas. La frecuencia del monitoreo estará determinada por la naturaleza de la actividad, obra o proyecto. Este componente contendrá objetivos, especificación de las medidas y acciones sujetas a monitoreo, línea de referencia, puntos y frecuencia de control, recursos requeridos, inversiones estimadas, cronograma de actividades, funciones y responsabilidades del personal involucrado, parámetros de verificación e informes.</p> <p>Art. 27.- El componente de cierre de operaciones y rehabilitación, cuando proceda, tendrá como objetivo identificar y determinar las medidas ambientales que se deben adoptar e implementar por el titular, durante o después del cierre de operaciones, según el caso, así como aquellas que se requieran para restaurar los daños ocasionados durante la etapa de funcionamiento. Dicho componente, contendrá la descripción, ubicación, estimación de inversiones y cronograma de ejecución de las medidas.</p> <p>Art. 28.- El estudio de riesgo y manejo ambiental, para las actividades, obras o proyectos incluidos en el Art. 21, literal n) de la Ley, tendrá como objetivo la identificación de los riesgos, así como la de accidentes y emergencias; su contenido deberá incluir como mínimo: a. Identificación y determinación de las actividades que representan riesgos o amenazas para la salud de la población y la estructura de los ecosistemas; b. Identificación de materiales o sustancias peligrosas que se utilizarán durante las etapas de construcción, funcionamiento y cierre de operaciones; c. Identificación de riesgos al ambiente y a la población, por posibles fallas durante las etapas de construcción, funcionamiento y cierre de operaciones; d. Identificación de las posibles causas por las que se pueden presentar las fallas; e.</p>

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 17 Reglamento general de la ley del medio ambiente
Centro donde se aplica	SURES A.S.A. de C.V.
	Determinación de la probabilidad de ocurrencia de las fallas identificadas y sus consecuencias.
	Art. 34.- De ser aprobado el Estudio de Impacto Ambiental, se emitirá el dictamen técnico favorable, el cual se notificará al titular, quien para obtener el Permiso Ambiental deberá rendir la Fianza de Cumplimiento Ambiental a que se refiere el Art. 29 de la Ley.
	Art. 35.- La fianza referida en el artículo anterior, será liberada siempre y cuando las obras o inversiones se hayan realizado en la forma previamente establecida. Para lo anterior será necesario que el Ministerio, a solicitud del titular y previa Auditoría de Evaluación Ambiental satisfactoria, emita resolución favorable. En caso contrario, el Ministerio hará efectiva la Fianza de Cumplimiento.
	Art. 39.- El Acta de Resultados de la Auditoría deberá ser firmada por todos los presentes, el titular o su representante o la persona designada por éste al inicio de la Auditoría de Evaluación Ambiental; de no haberse hecho presente o negarse a firmar, se hará constar tal circunstancia en el Acta. Copia de la misma será entregada al titular.
	Art. 40.- De conformidad a lo establecido por los Arts 2, literal l), 27 literal c) y 43 de la Ley del Medio Ambiente, los titulares de actividades, obras o proyectos que se encuentren en funcionamiento podrán acogerse a programas de autorregulación a efecto de proteger el medioambiente de manera sistemática, sostenible, integral y gradual, sometándose voluntariamente a las condiciones necesarias establecidas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y con miras a lograr la ecoeficiencia de la actividad, obra o proyecto de que se trate.
	Art. 65.- Los responsables de emisiones de fuentes fijas, que expidan olores, gases o partículas sólidas o líquidas a la atmósfera, en cuanto corresponda, estarán obligados a: a. Elaborar un inventario de sus emisiones contaminantes a la atmósfera; b. Emplear equipos o sistemas que controlen y reduzcan las emisiones a la atmósfera, para que éstas no rebasen los niveles de calidad del aire ambiente y de emisiones permisibles, establecidos en las respectivas normas técnicas; c. Llevar una bitácora de operación y mantenimiento de sus equipos de proceso y de control; y d. Llevar a cabo un monitoreo perimetral de sus emisiones contaminantes, cuando la fuente se localice en áreas urbanas o cuando colinde con áreas naturales protegidas; y además, cuando por sus características de operación o por sus materias primas, productos o subproductos, puedan causar grave deterioro a los ecosistemas.
	Art. 66.- Los concesionarios de líneas de transportes público, terrestre, marítimo y aéreo deberán garantizar que las unidades de transporte posean las condiciones necesarias para asegurar que las emisiones de sus vehículos o aeronaves, en su caso, no rebasen los niveles máximos de emisión de contaminantes a la atmósfera, establecidos de conformidad a las normas técnicas correspondientes.
	Art. 69.- El uso del agua de las cuencas hidrográficas y mantos acuíferos, debe basarse en la calidad y la disponibilidad del recurso, así como en enfoques de su uso sostenible, tomando en consideración los siguientes criterios: b. El agua utilizada para el consumo humano, con fines energéticos, domésticos, industriales, turísticos, pecuarios, agrícolas, pesqueros y de acuicultura, no debe exceder los límites necesarios para el mantenimiento de los ecosistemas de la cuenca; e. Con el propósito de mantener el nivel freático de cualquier acuífero, la tasa de bombeo permitido deberá ser calculada con base en la tasa de recarga natural del agua subterránea
	Art. 73.- Con el objeto de prevenir y controlar la contaminación del suelo, es necesario implementar las siguientes acciones: d. Controlar y regular el uso de sustancias y materiales que puedan ocasionar contaminación de los suelos.
	Art. 113.- Conforme a lo dispuesto en los Arts. 42 y 43 de la Ley, todos los habitantes de El Salvador están obligados a evitar las conductas que deterioren la calidad de vida de la población y de los ecosistemas.
	Art. 122.- El Diagnóstico Ambiental de una actividad, obra o proyecto debe identificar y Evaluar Impactos Ambientales producidos por su funcionamiento u operación en el área del proyecto y de su impacto, estableciendo si éste constituye el efecto de causas múltiples o existe relación causal directa entre la actividad, obra o proyecto y la situación de deterioro ambiental producida. El programa de Adecuación que debe acompañar al Diagnóstico Ambiental debe especificar las medidas y acciones de compensación de los daños ambientales producidos, así como las destinadas a su atenuación y su prevención en el funcionamiento futuro de la actividad, la obra o el proyecto. El objetivo del Programa de Adecuación Ambiental es que en un plazo máximo de tres años a partir de la obtención del Permiso Ambiental, se hayan adoptado y puesto en ejecución las medidas adecuadas para

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 17 Reglamento general de la ley del medio ambiente
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Evaluación del cumplimiento	prevenir, atenuar o compensar los daños ambientales que hubieren ocasionado. Este plazo podrá reducirse en el caso de actividades, obras o proyectos que se operen con productos peligrosos, o usen procesos, o generen emisiones altamente contaminantes.
	Art. 123.- El Diagnóstico Ambiental deberá incluir, sin necesariamente limitarse a ello, lo siguiente: a. Descripción de la actividad, obra o proyecto y de los aspectos físico-químicos, biológicos y socioeconómicos de su área de influencia; b. Identificación, priorización y cuantificación de los daños ambientales ocasionados por la actividad, así como la causa directa e inmediata de los mismos, en lo posible; y c. Determinación, priorización y presupuesto de las medidas e inversiones ambientales de atenuación, prevención, corrección, compensación y control como aspectos indispensables del Programa de Adecuación ambiental respectivo
	Art. 124.- El titular de la actividad, obra o proyecto deberá contar con un equipo inter disciplinario, formado por profesionales inscritos en el Registro de Prestadores de Servicio de Estudios Ambientales del Ministerio, para elaborar el Diagnóstico Ambiental y su respectivo Programa de Manejo Ambiental. La información presentada en el documento de Diagnóstico Ambiental y su respectivo Programa de Adecuación Ambiental deberá ser sustentada por dictámenes técnicos y resultados de análisis de laboratorios, debidamente certificados.
	Art. 127.- De acuerdo al Art. 110 de la Ley, el incumplimiento de las condiciones establecidas en el Permiso Ambiental y en el Programa de Adecuación Ambiental, motivarán la suspensión de las actividades, obras o proyectos que se encuentren operando, hasta que se cumpla con las exigencias legales establecidas.
	Art. 128.- Durante el primer trimestre de cada año, el titular deberá presentar al Ministerio, un informe anual sobre el cumplimiento del Programa de Adecuación Ambiental.
	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Cumple No Cumple
	Observaciones: SURESA presentó al MARN en 2019 el diagnostico ambiental y su programa de adecuación ambiental para la renovación del permiso de medio ambiente. Así mismo, se presentan todos los años el informe operacional anual. Se tiene como oportunidad de mejora realizar un inventario de emisiones atmosféricas según el art. 65.
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 527 Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	Art. 1.- La presente ley tiene por objeto lograr el aprovechamiento y disposición final sanitaria y ambientalmente segura de los residuos, a fin de proteger la salud de las personas, el medio ambiente y fomentar una economía circular, a través del establecimiento de una visión sistémica en la gestión integral de los residuos, la determinación de los actores y su forma de interacción, y la asignación de responsabilidades para lograr cambios conductuales en la población. Para lograr lo anterior, se considerarán al menos los procesos siguientes: disminución de la generación de residuos priorizando la prevención, el fomento a la reutilización, reparación, el reciclaje y otros tipos de valorización, concientizando a la población en la preferencia de productos que generen residuos aprovechables.
	Art. 19.- Todo generador de residuos está obligado a: a) Implementar medidas que permitan la reducción de su generación. b) Clasificar y separar los residuos desde la fuente, así como entregarlos a un gestor autorizado, de conformidad a la normativa legal vigente y a la ordenanza municipal que le sea aplicable. c) Implementar las medidas necesarias que garanticen que los residuos generados no pongan en peligro la salud o el medio ambiente, o signifiquen una molestia por presencia de vectores, riesgos de exposición a sustancias tóxicas y contaminantes o impactos visuales negativos. d) Implementar el uso de alternativas de producción más limpia y de manejo de residuos en forma integral. Quienes pongan a disposición de terceras personas unidades de contención de residuos, serán responsables de cumplir con las obligaciones establecidas en los literales b) y c) del inciso anterior. Los generadores que decidan no entregar sus residuos al servicio de recolección municipal, sino a terceros para su correspondiente tratamiento o disposición final, deberán asegurarse que

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 527 Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
	éstos cuentan con la debida autorización para prestar dicho servicio y que los residuos entregados son gestionados en forma ambiental y sanitariamente segura
	Art. 20.- Los consumidores, en razón de los residuos que generan por el consumo de bienes, tendrán la obligación de efectuar la separación primaria en la fuente, de depositarlos en unidades de contención adecuadas y de entregarlos al recolector municipal o gestor autorizado, en la forma que previamente haya establecido la municipalidad.
	Art. 27.- Los residuos municipales, en adelante RM, corresponden a los generados en actividades realizadas en las casas de habitación, las oficinas públicas o privadas, los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos; así como los que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos comerciales e industriales, siempre que posean características similares a los de las casas de habitación y que no sean considerados como residuos de manejo especial y peligrosos. Se incluye en esta disposición, los generados por eventos en lugares públicos.
	Art. 29.- Los residuos peligrosos, en adelante RP, son aquellos que, en estado sólido, líquido o gaseoso, poseen alguna de las características de corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad o que contienen agentes biológicos infecciosos que les confieran peligrosidad, así como materiales, envases, recipientes, embalajes y suelos que hayan estado en contacto con residuos o material peligroso. Los residuos peligrosos serán gestionados según lo establecido en la Ley de Medio Ambiente, el Reglamento Especial en Materia de Sustancias, Residuos y Desechos Peligrosos y Convenios Internacionales suscritos sobre la materia
	Art. 30.- Para efectos de esta ley los generadores de residuos se identificarán según la clase de residuos generados por su actividad productiva o de consumo, estableciéndose como: Generadores de RM, Generadores de RME y Generadores de RP.
	Art. 31.- La separación en la fuente será realizada por el generador de conformidad a lo estipulado en la respectiva ordenanza municipal, sin embargo, las municipalidades deberán establecer como exigencia mínima la entrega separada de los residuos orgánicos e inorgánicos.
	Art. 32.- Para asegurar la recolección diferenciada de los residuos, los generadores deberán depositarlos en unidades de contención de acuerdo a la clasificación y forma establecida en la respectiva ordenanza municipal.
	Art. 34.- La disposición final y eliminación de los residuos debe realizarse en rellenos sanitarios, centros o instalaciones de valoración energética u otras instalaciones autorizadas por el MARN, mismas que deben contar con infraestructura y equipamiento acorde al tipo de residuo, cantidad y volumen, cumpliendo con las condiciones técnicas, ambientales, sanitarias y de seguridad durante su construcción, operación y cierre.
	Art. 35.- Los residuos que sean recolectados, serán propiedad y responsabilidad de las municipalidades en el momento que los usuarios del servicio coloquen a disposición los residuos para su recolección. No obstante, lo anterior, los generadores que por su naturaleza deban tener su propio manual de gestión de residuos, pueden disponer usar o no, total o parcialmente según el residuo que se trate de los servicios municipales.
	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
	Cumple No Cumple
Evaluación del cumplimiento	Observaciones: SURESA aún no realiza las operaciones de separar los residuos orgánicos e inorgánicos como se menciona en el art. 31. Así mismo se esperan los nuevos manuales o reglamentos que se generen de la ley para la clasificación específica de cada residuo. Igualmente, el centro logístico aún no tiene implementado acciones de reducción de residuos como se menciona en el art. 1 y 19.
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 42 Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos sólidos
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	Art. 1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular el manejo de los desechos sólidos. El alcance del mismo será el manejo de desechos sólidos de origen domiciliario, comercial, de servicios o institucional; sean procedentes de la limpieza de áreas públicas, o industriales similares a domiciliarios, y de los sólidos sanitarios que no sean peligrosos
	Art. 5.- En aquellos casos en que se establezcan sitios de almacenamiento colectivo temporal de desechos sólidos en las edificaciones habitables, deberán cumplir, en su grado mínimo, con las siguientes especificaciones: a) Los sistemas de almacenamiento temporal deberán permitir su fácil limpieza y acceso; b) Los sistemas de ventilación, suministro de agua, drenaje y de control de incendios, serán los adecuados; c) El diseño deberá contemplar la restricción al acceso de personas no autorizadas y de animales; y d) Los sitios serán diseñados para facilitar la separación y la recuperación de materiales con potencial reciclable
	Art. 6.- Los contenedores para el almacenamiento temporal de desechos sólidos, deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos: a) Estar adecuadamente ubicados y cubiertos; b) Tener adecuada capacidad para almacenar el volumen de desechos sólidos generados; c) Estar contruidos con materiales impermeables y con la resistencia necesaria para el uso al que están destinados; d) Tener un adecuado mantenimiento; y e) Tener la identificación relativa al uso y tipos de desechos.
Evaluación del cumplimiento	<input type="checkbox"/> Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple
	Observaciones: SURESA no tiene las condiciones en su área de almacenamiento temporal de desechos sólidos para la separación y recuperación de materiales potencialmente reciclables como se establece en el art. 5; así mismo, tampoco dispone con recipientes identificados relativos al uso y tipo de desechos a disponer como se establece en el art. 6.
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 41 Reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	Art. 21 Los generadores de residuos peligrosos deberán fomentar su minimización en el sector productivo, como política aplicable a sus actividades, a través del uso de tecnologías que reduzcan la generación de residuos peligrosos, así como a través del desarrollo de actividades y procedimientos que conduzcan a una gestión sostenible de los residuos mencionados y a la difusión de tales actividades.
	Art. 22 El generador de residuos peligrosos deberá: a. Manejar segregadamente los residuos peligrosos que no sean compatibles entre sí; b. Envasar sus residuos peligrosos en recipientes que reúnan las condiciones de seguridad, plena identificación de su estado físico y sus características de peligrosidad e incompatibilidad; c. Dar a sus residuos peligrosos el tratamiento que le corresponda; y d. Mantener y almacenar sus residuos peligrosos en condiciones de seguridad y en áreas que reúnan los requisitos previstos al respecto.
	<input checked="" type="checkbox"/> Cumple <input type="checkbox"/> No Cumple
Evaluación del cumplimiento	Observaciones: SURESA genera residuos peligrosos como baterías de los camiones, aceites lubricantes, envases metálicos que contengan refrigerantes y lámparas fluorescentes. Estos sub-productos son almacenados de forma adecuada dependiendo de su naturaleza para evitar la contaminación del suelo y aguas residuales. Así mismo se comercializan a recicladores de estos materiales con sus respectivos permisos ambientales y de transporte.
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Decreto No. 38 Reglamento especial sobre el control de las sustancias agotadoras de la capa de ozono
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	<p>Art. 2 Las disposiciones del presente Reglamento Especial se aplicarán a todas aquellas personas naturales o jurídicas que importen y consuman las sustancias agotadoras de la capa de ozono y sus mezclas</p> <p>Art. 12 El Ministerio establecerá lineamientos para la acreditación del Sello Verde "Amigo del Ozono" a las personas naturales o jurídicas que utilicen tecnologías, equipos y sustancias alternativas de SAO y que así se lo solicitaren.</p>
Evaluación del cumplimiento	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> </div> <p>Cumple No Cumple</p>
	<p>Observaciones: SURESA realizó una inversión para el cambio de refrigerante R-22 (SAO) a R-404a en sus 5 cámaras frías, sin embargo, un equipo de refrigeración no soportó el cambio de la composición fisicoquímica de la sustancia, por lo que será necesario el cambio del equipo de climatización.</p>
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente

Ficha de requisitos legales de aplicación																																																							
Nombre de la legislación	Norma de emisiones atmosféricas fuentes móviles																																																						
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.																																																						
Requisitos de aplicación	<p>2. CAMPO DE APLICACIÓN</p> <p>Esta norma es aplicable en todo el territorio nacional, en lo relativo a la prevención y control de la contaminación atmosférica generada por las emisiones en cualquier estado de agregación de la materia, provocada por fuentes móviles. Esta norma no aplica para los vehículos utilizados para competencia de velocidad.</p> <p>5.2. Vehículos con motores que utilicen combustible Diesel para su funcionamiento</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CONTAMINANTE</th> <th rowspan="2">UNIDAD</th> <th colspan="2">LIMITE</th> </tr> <tr> <th>Antes 01/ene/98</th> <th>Después 01/ene/99</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Microbuses y vehículos <3.0 tm</td> </tr> <tr> <td>Opacidad</td> <td>%</td> <td>70</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Opacidad</td> <td>K</td> <td>2,8</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">Vehículos diesel turboalimentado <3.0 tm</td> </tr> <tr> <td>Opacidad</td> <td>%</td> <td>80</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Opacidad</td> <td>K</td> <td>3,5</td> <td>2,8</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Autobuses o vehículos ≥3.0 tm</td> </tr> <tr> <td>Opacidad</td> <td>%</td> <td>80</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>Opacidad</td> <td>K</td> <td>3,5</td> <td>2,8</td> </tr> </tbody> </table> <p>6.1 Niveles máximos de ruidos emitidos por el escape de los vehículos en condición estática.</p> <p style="text-align: center;">Límites máximos permisibles de emisiones de ruido por el escape de los vehículos</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>TIPO DE VEHICULO</th> <th>tm</th> <th>dB(A)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Automóviles, motocicletas, motobicicletas, vehículos rústicos y otros</td> <td><3,0</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Microbuses y vehículos</td> <td>3,0 – 8,0</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>Automotores y vehículos</td> <td>>8,0</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	CONTAMINANTE	UNIDAD	LIMITE		Antes 01/ene/98	Después 01/ene/99	Microbuses y vehículos <3.0 tm				Opacidad	%	70	60	Opacidad	K	2,8		Vehículos diesel turboalimentado <3.0 tm				Opacidad	%	80	70	Opacidad	K	3,5	2,8	Autobuses o vehículos ≥3.0 tm				Opacidad	%	80	70	Opacidad	K	3,5	2,8	TIPO DE VEHICULO	tm	dB(A)	Automóviles, motocicletas, motobicicletas, vehículos rústicos y otros	<3,0	96	Microbuses y vehículos	3,0 – 8,0	98	Automotores y vehículos	>8,0	100
CONTAMINANTE	UNIDAD			LIMITE																																																			
		Antes 01/ene/98	Después 01/ene/99																																																				
Microbuses y vehículos <3.0 tm																																																							
Opacidad	%	70	60																																																				
Opacidad	K	2,8																																																					
Vehículos diesel turboalimentado <3.0 tm																																																							
Opacidad	%	80	70																																																				
Opacidad	K	3,5	2,8																																																				
Autobuses o vehículos ≥3.0 tm																																																							
Opacidad	%	80	70																																																				
Opacidad	K	3,5	2,8																																																				
TIPO DE VEHICULO	tm	dB(A)																																																					
Automóviles, motocicletas, motobicicletas, vehículos rústicos y otros	<3,0	96																																																					
Microbuses y vehículos	3,0 – 8,0	98																																																					
Automotores y vehículos	>8,0	100																																																					

Ficha de requisitos legales de aplicación									
Nombre de la legislación	Norma de emisiones atmosféricas fuentes móviles								
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.								
	<p>6.2 Niveles máximos de ruidos para dispositivos sonoros de los vehículos automotores (pitos, alarmas, sirenas, etc.)</p> <p style="text-align: center;">Límites máximos permisibles de ruidos para Dispositivos sonoros de vehículos automotores</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>TIPO DE VEHICULO</th> <th>dB(A)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Motocicletas y motobicicletas</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>Automóviles, vehículos rústicos, de carga liviana y pesada y transporte público colectivo</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td>Vehículos de emergencias</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE VEHICULO	dB(A)	Motocicletas y motobicicletas	105	Automóviles, vehículos rústicos, de carga liviana y pesada y transporte público colectivo	118	Vehículos de emergencias	120
TIPO DE VEHICULO	dB(A)								
Motocicletas y motobicicletas	105								
Automóviles, vehículos rústicos, de carga liviana y pesada y transporte público colectivo	118								
Vehículos de emergencias	120								
Evaluación del cumplimiento	<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple </p> <p>Observaciones: SURESA realizó una medición de emisiones de su flota de camiones en 2020 dando conformidad con los parámetros, sin embargo, no cuenta con mediciones de ruido de sus automotores de Diesel ni dispositivos sonoros.</p>								
Fecha de evaluación	3/12/2021								
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente								

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Ordenanza reguladora del aseo y limpieza del municipio de Soyapango
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	<p>Art. 6.- Toda persona natural o jurídica tiene la obligación de mantener permanentemente aseada la acera y arriates en todo el frente del inmueble que ocupa, ya sea como propietario, poseedor, arrendatario o a cualquier otro título; barriéndolas diariamente y manteniéndolas libres de escombros, malezas o cualquier otro obstáculo que impida el libre tránsito. Caso contrario podrá ser sancionado conforme a la multa establecida en el Art. 22 de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana y Contravenciones Administrativas.</p> <p>Art. 7.- El barrido de las aceras deberá hacerse en el sentido de afuera hacia adentro del inmueble y no hacia afuera, evitando la acumulación de residuos en cunetas o tragantes, teniendo la obligación de recogerse y depositarse junto con la basura domiciliar</p> <p>Art. 8.- Se prohíbe botar en las calles, aceras, acequias, cauces de ríos, canales, plazas, parques y demás lugares públicos, residuos o desperdicios de cualquier tipo, escombros, animales sin vida y demás desechos, así como el derrame o escurrimiento de aguas servidas hacia las calles.</p> <p>Art. 9.- Toda persona natural o jurídica, que ordene o haga descargar cualquier clase de mercaderías o materiales, deberán barrer y retirar los residuos que hayan quedado en la vía pública; si se desconociere quién dio la orden, se hará responsable el conductor o propietario del vehículo y a falta de éste lo será el propietario del inmueble donde se haya efectuado la descarga</p> <p>Art. 16.- En todo establecimiento de comercio o industria, que por la naturaleza de su actividad produzca una gran cantidad de desechos o residuos, deberán tener recipientes apropiados y señalizados; para que el público deposite en ellos dichos desperdicios, promoviendo la separación de desechos conforme al tipo de material a desechar.</p> <p>Art. 30.- Los desechos resultantes de la industria, el comercio y otros deberán ser colocados en el área asignada por la empresa para la colocación de los desechos; la cual deberá reunir las características necesarias para el paso del camión recolector de basura, debiendo guardar las medidas dispuestas en esta Ordenanza.</p>
Evaluación del cumplimiento	<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Cumple <input checked="" type="checkbox"/> No Cumple </p> <p>Observaciones: SURESA cumple con todos los artículos pertinentes para su operación a excepción del art. 16 debido a que no cuenta con recipientes apropiados y señalizados que promuevan la separación de los residuos a desechar.</p>
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente

Ficha de requisitos legales de aplicación																																					
Nombre de la legislación	Acta 1937, punto 14 Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario																																				
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.																																				
Requisitos de aplicación	<p>Art. 4 Los niveles máximos permisibles de los parámetros de esta Norma deberán ser alcanzados por medio de los tratamientos respectivos o adecuación de procesos.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Parámetro</th> <th>Unidades</th> <th>Valores máximos permisibles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aceites y grasas</td> <td>mg/l</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>DBO5</td> <td>mg/l</td> <td>400</td> </tr> <tr> <td>DQO</td> <td>mg/l</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>pH</td> <td></td> <td>5.5 - 9.0</td> </tr> <tr> <td>Sólidos sedimentables</td> <td>ml/l</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Sólidos suspendidos totales</td> <td>mg/l</td> <td>450</td> </tr> <tr> <td>Temperatura</td> <td>°C</td> <td>20 - 35</td> </tr> <tr> <td>Nitrógeno total</td> <td>mg/l</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Detergentes (SAAM)</td> <td>mg/l</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>Fosfatos</td> <td>mg/l</td> <td>A reportar</td> </tr> <tr> <td>Turbidez</td> <td>UNT</td> <td>A reportar</td> </tr> </tbody> </table>	Parámetro	Unidades	Valores máximos permisibles	Aceites y grasas	mg/l	150	DBO5	mg/l	400	DQO	mg/l	1000	pH		5.5 - 9.0	Sólidos sedimentables	ml/l	20	Sólidos suspendidos totales	mg/l	450	Temperatura	°C	20 - 35	Nitrógeno total	mg/l	100	Detergentes (SAAM)	mg/l	35	Fosfatos	mg/l	A reportar	Turbidez	UNT	A reportar
	Parámetro	Unidades	Valores máximos permisibles																																		
	Aceites y grasas	mg/l	150																																		
	DBO5	mg/l	400																																		
DQO	mg/l	1000																																			
pH		5.5 - 9.0																																			
Sólidos sedimentables	ml/l	20																																			
Sólidos suspendidos totales	mg/l	450																																			
Temperatura	°C	20 - 35																																			
Nitrógeno total	mg/l	100																																			
Detergentes (SAAM)	mg/l	35																																			
Fosfatos	mg/l	A reportar																																			
Turbidez	UNT	A reportar																																			
<p>Art. 6 Es responsabilidad del operador realizar periódicamente un informe operacional en el cual se incluirán los análisis de vertidos por un laboratorio nacional o internacional debidamente acreditado, cuyos costos serán sufragados por el responsable de la descarga, el cual deberá ser presentado posteriormente a ANDA.</p> <p>TABLA DE FRECUENCIA DE MUESTREO Frecuencia mínima de muestreo y análisis para aguas residuales de tipo especial</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Parámetros</th> <th colspan="3">Caudal (m³/ día)</th> </tr> <tr> <th><10</th> <th>10 a 100</th> <th>>100</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Temperatura, pH, Sólidos Sedimentables y Caudal. *</td> <td>Mensual</td> <td>semanal</td> <td>Diario</td> </tr> <tr> <td>Otros parámetros obligatorios según norma</td> <td>Anual</td> <td>Semestral</td> <td>Trimestral</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Los parámetros no requieren ser practicados por un laboratorio acreditado y deberán estar incluidos en el informe operacional.</p>	Parámetros	Caudal (m ³ / día)			<10	10 a 100	>100	Temperatura, pH, Sólidos Sedimentables y Caudal. *	Mensual	semanal	Diario	Otros parámetros obligatorios según norma	Anual	Semestral	Trimestral																						
Parámetros		Caudal (m ³ / día)																																			
	<10	10 a 100	>100																																		
Temperatura, pH, Sólidos Sedimentables y Caudal. *	Mensual	semanal	Diario																																		
Otros parámetros obligatorios según norma	Anual	Semestral	Trimestral																																		
<p>Art. 9 El responsable de la descarga deberá presentar cada año un informe operacional, a partir de la fecha de emisión del permiso. El contenido del informe operacional periódico será: a. Registro de aforos b. Registro de Análisis de Laboratorio. c. Situaciones fortuitas o accidentes en el manejo o funcionamiento del sistema que originen descargas con niveles de contaminantes que contravengan los niveles permisibles. d. Evaluación actual de los sistemas. e. Acciones correctivas y de control.</p>																																					
<p>Art. 10 - OTRAS CONDICIONES ESPECIALES</p> <p>a) Los parámetros de calidad de agua que no se consideren en esta norma técnica y que sean potencialmente contaminantes, perjudiquen al sistema de alcantarillado, dañen el proceso de tratamiento o a la salud serán fijados en cada caso particular por la ANDA.</p> <p>b) El régimen de evacuación de los efluentes líquidos tratados o dentro de la norma se establecerá por parte de ANDA para los casos en que pueda afectar la capacidad de los colectores de aguas negras y del sistema en general.</p> <p>c) Cada establecimiento deberá construir una cámara o dispositivo especialmente habilitado para la toma de la muestra, ubicado entre el tratamiento (si lo hay) y punto de descarga al alcantarillado; en caso existan varias descargas en diferentes puntos del alcantarillado deberá construirse igual número de dispositivos para las tomas de muestras</p>																																					
Evaluación del cumplimiento	<p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> Cumple <input type="checkbox"/> No Cumple </p>																																				
	<p>Observaciones: SURESA cumple con todos los parámetros establecidos en la normativa y presenta cada año de los meses de noviembre el informe operacional para la obtención del permiso de vertido de aguas residuales del tipo especial.</p>																																				
Fecha de evaluación	3/12/2021																																				
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente																																				

Ficha de requisitos legales de aplicación		
Nombre de la legislación	Ley de protección al consumidor	
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.	
Requisitos de aplicación	<p>Art. 6.- Los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para su vida, salud o seguridad, ni para el medio ambiente, salvo los legalmente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización. Los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes y servicios, en atención a su naturaleza y de las personas a las que van destinados, deben ser informados previamente a los consumidores por medios apropiados.</p>	
	<p>Art. 7.- Los proveedores que desarrollen actividades de importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de bienes y prestación de servicios deberán, para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente, observar las normas legales, reglamentarias o técnicas que se dictaren sobre la materia, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes. Especialmente estarán obligados a: a) No utilizar sustancias prohibidas por los tratados vigentes, las Leyes, Reglamentos o según las listas establecidas por el Órgano Ejecutivo u otras instituciones del Estado, en los límites de sus competencias; b) No tener o almacenar productos prohibidos en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas; d) No vender o suministrar productos envasados, empacados o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución, cuando no contengan los cierres, etiquetas y rótulos; e) Retirar o suspender cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las Leyes, Reglamentos y normas aplicables o que suponga un riesgo previsible para la vida, salud o seguridad de las personas; g) Cumplir las condiciones exigibles que garanticen la seguridad, calidad y salubridad, tratándose de transportes colectivos, instalaciones, locales y espacios de uso público, en especial los destinados a menores; h) Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones</p>	
	<p>Art. 8.- Todo productor, importador, distribuidor o comercializador de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, además de cumplir con las normas contenidas en el Código de Salud y demás Leyes, Reglamentos y regulaciones aplicables, deberán colocar en un lugar visible, en el establecimiento comercial en el que se vendan tales productos, carteles en los que se consignen los derechos del consumidor.</p>	
	<p>Art. 14. - Se prohíbe ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada.</p>	
	<p>Art. 27.- En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos: a) El origen, composición y finalidad; b) La calidad, cantidad, peso o medida, en su caso, de acuerdo a las normas internacionales expresadas de conformidad al sistema de medición legal o con indicación de su equivalencia al mismo; c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancia semejantes; d) Fecha de caducidad de los bienes perecederos; y, e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgo previsible. Las exigencias especiales se determinarán en las normativas de etiquetado, presentación y publicidad de los bienes o servicios, aplicables en cada caso, para garantizar el derecho de los consumidores a una información veraz, clara, completa y oportuna.</p>	
	<p>Art. 28.- Todo productor, importador o distribuidor de productos alimenticios, bebidas, medicinas o productos que puedan incidir en la salud humana o animal, deberá cumplir estrictamente con las normas contenidas en el Código de Salud y con las regulaciones dictadas por las autoridades del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Consejo Superior de Salud Pública y del Ministerio de Agricultura y Ganadería, respectivamente, con relación a dichos productos. Deberá imprimirse en el envase o empaque de las medicinas, alimentos, bebidas o cualquier otro producto perecedero, la fecha de vencimiento de los mismos, los agregados químicos y las condiciones requeridas para su conservación; así como las reglas para el uso de las medicinas, tales como: dosificación, contraindicaciones, riesgos de uso, efectos tóxicos residuales y otros, de conformidad a las regulaciones que sobre ello dicten las autoridades del Ramo de Salud Pública y Asistencia Social.</p>	
Evaluación del cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Cumple</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">No Cumple</td> </tr> </table>	Cumple
Cumple	No Cumple	
	<p>Observaciones: SURESA cumple con todos los artículos pertinentes para su operación de distribuir productos a sus clientes con respecto a las características acordadas, información pertinente y en caso de cambio de productos, se realiza el retiro sin ningún costo al consumidor según lo acordado.</p>	

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Ley de protección al consumidor
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Reglamento de la ley de protección al consumidor
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	<p>Art. 7. Las cláusulas en que se describa el bien o servicio objeto del contrato deberán contener de manera clara, precisa, veraz, completa y oportuna las especificaciones siguientes: a) Las características del bien o servicio ofrecido; b) La forma en que será prestado el servicio o se entregará el bien; c) Cualquier efecto secundario en el consumidor, en su caso; d) Los servicios complementarios; y e) La forma de utilización del bien o servicio, instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo.</p> <p>Art. 14. Para dar cumplimiento a la obligación de informar al consumidor el precio, tasa o tarifa de todo bien o servicio, incluyendo comisiones y recargos, si fuera el caso, todo proveedor deberá cumplir los siguientes requisitos: a) En el caso de bienes envasados o empaquetados, éste deberá indicarlos claramente en los empaques o envases, carteles o cualquier otro medio idóneo, siempre que se cumpla el requisito de poner a disposición del consumidor la información en forma clara, veraz, completa, oportuna y fácilmente accesible; b) Tratándose de bienes no envasados o empaquetados y del ofrecimiento de servicios, deberá emplear los medios que permitan ponerlos a disposición del consumidor en forma clara, veraz, completa, oportuna y fácilmente accesible. Para tal efecto, podrán utilizarse carteles, listas colocadas en lugares a disposición del consumidor que permitan una clara visualización del precio u otros medios idóneos, atendiendo a la especial naturaleza del bien o servicio, siempre que se cumpla con los requisitos enunciados</p>
Evaluación del cumplimiento	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> Cumple </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> No Cumple </div> </div> <p>Observaciones: SURESA cumple con todos los artículos pertinentes para su operación de distribuir productos a sus clientes con respecto a las características acordadas, información pertinente y en caso de cambio de productos, se realiza el retiro sin ningún costo al consumidor según lo acordado.</p>
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Código de Salud
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Requisitos de aplicación	<p>Art. 85.- Se prohíbe elaborar, fabricar, vender, donar, almacenar, distribuir, mantener y transferir alimentos alterados, adulterados, falsificados; contaminados o no aptos para consumo humano.</p> <p>Art. 86.- El Ministerio por si o por medio de sus delegados tendrá a su cargo la supervisión del cumplimiento de las normas sobre alimentos y bebidas destinadas al consumo de la población dando preferencia a los aspectos siguientes: a) La inspección y control de todos los aspectos de la elaboración, almacenamiento, refrigeración; envase; distribución y expendio de los artículos alimentarios y bebidas; de materias primas que se utilicen para su fabricación; de los locales o sitios destinados para ese efecto, sus instalaciones, maquinarias, equipos; utensilios u otro objeto destinado para su operación y su procesamiento; las fábricas de conservas, mercados, supermercados; ferías; mataderos; expendios de alimentos y bebidas, panaderías; fruterías, lecherías; confiterías; cafés; restaurantes, hoteles; moteles; cocinas de internados y de establecimientos públicos y todo sitio similar; b) La autorización</p>

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	Código de Salud
Centro donde se aplica	SURESA S.A. de C.V.
Evaluación del cumplimiento	<p>para la instalación y funcionamiento de los establecimientos mencionados en el párrafo anterior, y de aquellos otros que expenden comidas preparadas, siempre que reúnan los requisitos estipulados en las normas establecidas al respecto. c) El examen médico inicial y periódico que se estimen necesarios para conocer la calidad, composición, pureza y valor nutritivo de los artículos alimentarios y bebidas; ch) El mantenimiento de servicios permanentes de veterinaria, para la inspección y control de los sitios de crianza y encierro de animales, en mercados, lecherías; rastros y otros similares; d) El control a posteriori de la propaganda comercial de artículos alimentarios y bebidas para evitar que induzcan o constituyan peligro para la salud al anunciar cantidades o propiedades que en realidad no poseen; e) El examen médico inicial y periódico de las personas que manipulan artículos alimentarios y bebidas, para descubrir a los que padecen alguna enfermedad transmisible o que son portadores de gérmenes patógenos. El certificado de salud correspondiente, que constituirá un requisito indispensable para esta ocupación, deberá ser renovado semestralmente o con mayor frecuencia si fuere necesario y ninguna persona podrá ingresar o mantenerse en el trabajo si no cuenta con dicho certificado válido. El incumplimiento de esta disposición deberá ser comunicado inmediatamente a la autoridad laboral correspondiente, para su calificación como causal de suspensión o terminación del contrato de trabajo; y, f) De todo otro asunto que se refiera a artículos alimentarios y bebidas que no estén expresamente consignados en este Código y Reglamento respectivo.</p>
	<p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Cumple No Cumple </p>
	<p>Observaciones: SURESA cumple con los artículos pertinentes para la operación de distribuir productos de tal forma que mantengan su calidad y no afecten a la salud de sus consumidores.</p>
Fecha de evaluación	3/12/2021
Responsable de evaluación	Gestor de calidad y de ambiente


APÉNDICE 6: MATRIZ METODOLÓGICA DE VARIABLES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS EN LA INVESTIGACIÓN



Unidad de análisis Segmentos de población	Muestra	Variables	Método	Técnica	Instrumentos
		<i>(Qué se investiga)</i>	<i>(Cómo)</i>	<i>(A través de qué)</i>	<i>(Con qué)</i>
Gerente general asignado	1	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de calidad - Desempeño ambiental - Cumplimiento actual PAAS 	<ul style="list-style-type: none"> - Método descriptivo - Método analítico - Método comparativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación ordinaria - Entrevista estructurada y participativa - Sistematización bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de entrevista - Ficha de trabajo para fuentes documentales
Gerente de calidad	1	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Método descriptivo - Método analítico - Método comparativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación ordinaria - Entrevista estructurada y participativa - Sistematización bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de entrevista - Ficha de trabajo para fuentes documentales
Gerente de medio ambiente	1	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño ambiental - Cumplimiento actual PAAS 	<ul style="list-style-type: none"> - Método descriptivo - Método analítico - Método comparativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación ordinaria - Entrevista estructurada y participativa - Sistematización bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de entrevista - Ficha de trabajo para fuentes documentales
Coordinador de logística y distribución	1	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de calidad - Desempeño ambiental - Competencias de calidad - Competencias ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> - Método descriptivo - Método analítico 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación ordinaria - Sistematización bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de observación - Cuestionarios - Ficha de trabajo para fuentes documentales
Auxiliares de logística y distribución	3	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias de calidad - Competencias ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> - Método descriptivo - Método analítico 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación ordinaria - Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de observación - Cuestionarios
Supervisor	1	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias de calidad - Competencias ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> - Método descriptivo - Método analítico 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación ordinaria - Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de observación - Cuestionarios
Motoristas	10	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias de calidad - Competencias ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> - Método descriptivo - Método analítico 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación ordinaria - Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de observación - Cuestionarios
Despachadores	5	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias de calidad - Competencias ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> - Método descriptivo - Método analítico 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación ordinaria - Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> - Guía de observación - Cuestionarios

Fuente: Elaboración propia, a partir de Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. pág.202-203.

APÉNDICE 7: GUÍA DE OBSERVACIÓN DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN

Guía de observación	
Fecha: 10 de noviembre de 2021	Lugar: Antigua Carretera Panamericana Km 7 ½, Centro Industrial el Desarrollo, SURESA
Objetivo: Determinar a través de la observación los pasos del proceso de distribución en SURESA	

Evidencia	Descripción
	Auxiliar de logística recibe hoja de pedido general de parte de la administración SURESA, para entregar el pedido de la cadena de restaurantes del día a los despachadores.
	Los despachadores en un área signada usando las hojas de remisión preparan el pedido por cada restaurante, el producto se separa identificándolo con un papel que indica el N° de restaurante.

Evidencia	Descripción
	<p>Según programación de ruta los despachadores cargan los paneles, ingresando el producto de los tres o cuatro restaurantes asignados en la ruta y según hojas de remisión.</p>
	<p>El motorista transporta los productos manejando a una velocidad no mayor a 80km por hora y monitoreando temperatura en el tablero del vehículo.</p>
<p>N/A</p>	<p>El motorista ingresa a puntos de venta y entrega según hojas de remisión los productos, cuando termina la descarga de los materiales el Gerente firma y sella copia de hoja de remisión, aceptando que se encuentra conforme con la calidad y cantidad.</p>

APÉNDICE 8: GUÍA DE ENTREVISTA A GERENCIAS

Guía de entrevista a Gerencias de SURESA S.A. de C.V.

Fecha y hora de entrevista:

Medio de entrevista:

- 1. ¿Cuál es su nombre?**
- 2. ¿Qué función desempeña en SURESA S.A. de C.V.?**
- 3. ¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo en el puesto?**
- 4. ¿Se tiene un Sistema de Gestión en la organización basado en normas internacionales?**
- 5. ¿Se cuenta con una política de calidad y/o de ambiente en la organización?, en caso sea un sí, ¿Cómo se ha comunicado la política de calidad y/o ambiente?**
- 6. ¿Se asignan recursos para la gestión de calidad y/o ambiente?**
- 7. ¿Se cuenta con objetivos y metas de calidad y/o ambiente?, en caso de tener, ¿Se han comunicado los objetivos de calidad y/o ambiente a todos los niveles de la organización?**
- 8. ¿Se cuentan con indicadores de desempeños de calidad y ambiente? En caso de tener indicadores, ¿Cuáles son los indicadores que manejan en calidad y ambiente?**
- 9. ¿Se han recibido capacitaciones relacionados con Sistemas de Gestión? ¿Especificar en qué Sistema de gestión?**
- 10. ¿Considera que con un sistema de gestión se podría mejorar el desempeño de la organización? ¿Por qué?**
- 11. ¿Se han identificado los riesgos y oportunidades con respecto a la gestión de calidad y ambiente?**
- 12. ¿Conoce cuáles son los aspectos ambientales más significativos de la organización (ejemplo: generación de residuos, aguas residuales, ¿uso de recursos naturales y otros)? ¿Se han comunicado a todos los niveles los aspectos ambientales más significativos?**
- 13. ¿Cómo evalúa la eficacia de las gestiones en calidad y ambiente?**
- 14. ¿Conoce cuáles son los requisitos del PAAS del BID? Y ¿Conoce cuáles son las consecuencias si no se logran cumplir con el PAAS del BID?**
- 15. ¿Cuál es el rol del gerente con respecto al cumplimiento del PAAS?**

APÉNDICE 9: LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA NTS ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015				
ISO 9001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
4. Contexto de la organización				
4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto	Sí		Se conoce el contexto de SURESA sin embargo no se evidenció documentado, sólo fue comentado por la gerencia para la planificación de las acciones con respecto a las condiciones internas y externas	1
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	Sí		Se conoce las necesidades y expectativas de los clientes, colaboradores, entidades regulatorias, proveedores, contratistas, accionistas/corporación; estos fueron mencionados por entrevista pero no se evidenció documentado (No es necesario conservar información documentada)	1
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad		No	No se cuenta documentado con un alcance de un Sistema de Gestión de Calidad	0
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos		No	Existen procesos dentro del centro logístico, sin embargo, no se evidenció cuáles son sus entradas, las secuencias e interacciones, los criterios y métodos para asegurar la operación eficaz y no se evidencia que recursos necesitan los procesos.	0
5. Liderazgo				
5.1 Liderazgo y Compromiso				
5.1.1 Generalidades	Sí		Se evidencia compromiso por los gerentes al rendir cuenta de sus gestiones, asignar recursos, tener políticas y comunicar la importancia de la gestión de calidad promoviendo la mejora y apoyando a otros roles pertinentes de la dirección	1
5.1.2 Enfoque al cliente		No	La gerencia de SURESA y calidad buscan cumplir regularmente con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Sin embargo, no se han tomado en cuenta los riesgos y oportunidades que afecten la conformidad de los productos por no estar identificados en el centro logístico.	0
5.2 Política				
5.2.1 Establecimiento de la Política de la calidad	Sí		Se evidencia política documentada acorde al propósito y contexto de SURESA, establece el marco de referencia para establecer los objetivos de calidad, incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua del SGC	1

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015				
ISO 9001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
5.2.2 Comunicación de la Política de la calidad	Sí		La política de calidad se encuentra documentada y se ha comunicado dentro de las instalaciones de SURESA a inicio de 2021 a través de email, videos y pizarrón.	1
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización		No	Se cuenta con un organigrama de la organización, sin embargo, no se cuenta detallado cuales son los roles y responsabilidades de cada puesto para asegurar la integridad del SGC	0
6. Planificación				
6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades				
6.1.1 Planificación del SGC acorde a los requisitos 4.1 y 4.2		No	No se cuentan con información documentada para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades derivados del contexto de la organización. Así mismo la organización	0
6.1.2 Planificación de las acciones		No	No se evidencian las acciones para abordar los riesgos y oportunidades en los procesos del SGC ni la evaluación de su eficacia.	0
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos				
6.2.1 Objetivos de calidad		No	Existen objetivos de calidad, sin embargo, no se han comunicado a las partes pertinentes del SGC, ni se han actualizado.	0
6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de calidad		No	No se tienen definidas las acciones, recursos, responsables, tiempos y evaluación de objetivos	0
6.3 Planificación de los Cambios		No	Los cambios que surgen en SURESA son un poco de reacción	0
7. Apoyo				
7.1 Recursos				
7.1.1 Generalidades	Sí		La organización asigna recursos monetarios, humano, de formación, etc. en el presupuesto anual de SURESA	1
7.1.2 Personas	Sí		La organización asigna personal necesario cuando es pertinente.	1
7.1.3 Infraestructura	Sí		SURESA cuenta con infraestructura adecuada para asegurar la calidad del producto debido a que cuenta con un plan de mantenimiento anual de los equipos e instalaciones.	1
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	Sí		Suresa cuenta con un programa de protección social, psicológica y fisiológica de los colaboradores y lo demuestra a través	1

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015				
ISO 9001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
			de sus comunicaciones internas vía E-Mail con los riesgos psicosociales, acoso laboral y buzón de quejas de los trabajadores	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades	Sí		La organización asigna presupuesto anual para la adquisición de equipos de medición, mantenimiento y calibración de estos. Así mismo asigna recursos monetarios para realizar mediciones a través de laboratorios acreditados	1
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	Sí		La organización cuenta con información documentada como registros de calibración a través de patrones nacionales que garantizan los resultados. Se evidencia viñetas y certificados de calibración de basculas, balanzas, potenciómetro, refracción y temperatura por laboratorios de calibración acreditados como “Basculas y Balanza” y “Toledo”	1
7.1.6 Conocimientos de la organización	Sí		Las gerencias de la organización cuentan con la experiencia en el mercado, conocen que necesitan para poder lograr los objetivos trazados. Así mismo se transmiten las lecciones aprendidas como la importancia de transportar correctamente los productos y que hacer en caso de accidentes en los camiones y retroalimentación de las quejas de clientes	1
7.2 Competencia		No	El centro logístico no cuenta con información documentada de las competencias que necesitan las personas del proceso de distribución (educación, formación o experiencia), tampoco las necesidades de formación, ni acciones para la adquisición de las competencias necesarias.	0
7.3 Toma de Conciencia	Sí		Se han comunicado políticas, objetivos, su contribución con la eficacia y sus consecuencias	1
7.4 Comunicación		No	La organización sólo se limita con la comunicación de sus políticas a sus colaboradores, sin embargo, comunicaciones pertinentes al SGC no se hacen de forma planificada ni la documentación de ellas (Se aclara que para este punto no se requiere un registro.)	0
7.5 Información Documentada				

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015				
ISO 9001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
7.5.1 Generalidades		No	La organización no cuenta con toda la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 ni los requeridos para asegurar la eficacia del SGC como los procesos y procedimientos.	0
7.5.2 Creación y actualización	Sí		La información documentada que dispone SURESA, esta identificada, descrita con título, fecha, código; también se tiene establecido en que formatos se encuentran y un apartado de revisión y aprobación.	1
7.5.3 Control de la información documentada	Sí		La información documentada que SURESA dispone se centraliza en el área administrativa por lo que se encuentra disponible para las personas que lo necesiten y se protege con el registro de información documentada.	1
8. Operación				
8.1 Planificación y Control Operacional		No	La organización ya ejecuta procedimientos en el proceso de distribución, sin embargo, no se tienen sistematizado a través de su documentación y control que aseguren la calidad de los productos y servicios.	0
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios				
8.2.1 Comunicación con el cliente	Sí		SURESA mantiene evidencia de las comunicaciones con sus clientes a través de las fichas técnicas de los productos acordados con el cliente, contratos, pedidos del cliente, los cambios de productos en caso de contingencias o agotamiento de productos y el resguardo de fórmulas secretas del cliente.	1
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	Sí		Las fichas técnicas de los productos que se ofrecen al cliente se especifican sus características organolépticas y fisicoquímicas con los límites establecidos por los requerimientos legales.	1
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	Sí		El centro logístico conserva como registro los requisitos establecidos por el cliente, los no establecidos por este, pero necesario cumplir para los productos (como la inocuidad), los requisitos legales, las medidas de contingencias y los requisitos nuevos de los productos. Los registros están detallados en contratos, e-mails o acuerdos de reuniones establecidas.	1

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015

ISO 9001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	Sí		El centro logístico comunica a través de reuniones con los clientes los cambios de los productos o servicio de rutas y registra puntos acordados en e-mail y actas.	1
8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	No aplica		SURESA no desarrolla nuevos productos y servicios a sus clientes.	No aplica
8.3.1 Generalidades	No aplica		SURESA no desarrolla nuevos productos y servicios a sus clientes.	No aplica
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	No aplica		SURESA no desarrolla nuevos productos y servicios a sus clientes.	No aplica
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	No aplica		SURESA no desarrolla nuevos productos y servicios a sus clientes.	No aplica
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	No aplica		SURESA no desarrolla nuevos productos y servicios a sus clientes.	No aplica
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo	No aplica		SURESA no desarrolla nuevos productos y servicios a sus clientes.	No aplica
8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo	No aplica		SURESA no desarrolla nuevos productos y servicios a sus clientes.	No aplica
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
8.4.1 Generalidades	Sí		SURESA mantiene controles sobre sus proveedores y evaluaciones. Al mismo tiempo comunica los requisitos que necesita de sus productos	1
8.4.2 Tipo y alcance del control	Sí		El centro logístico controla los productos suministrados externamente que pueden afectar el SGC definiendo los criterios de medición como controles de la calidad al realizar muestreos en cada lote de producto que ingresa a las instalaciones.	1
8.4.3 Información para los proveedores externos	Sí		Se comunica a los proveedores externos a través de reuniones los requisitos que deben cumplir en sus procesos, productos y servicios a proporcionar; también se aclaran quienes son los responsables de aprobación de productos, las evaluaciones a realizar y hechas a las organizaciones y las mediciones de parámetros de calidad acorde a las fichas técnicas.	1
8.5 Producción y Provisión del Servicio				

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015

ISO 9001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
8.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio		No	SURESA no dispone de información documentada para mantener las condiciones controladas con respecto a las características de los productos y servicios que presta, ni los resultados esperados	0
8.5.2 Identificación y trazabilidad	Sí		Se usa plataformas digitales que permiten identificar cantidades, lotes, de los productos que salen de SURESA a través del programa SAP	1
8.5.3 Propiedad del cliente		No	No se cuenta con información documentada con respecto a pérdidas o daños de pertenencias de los clientes, contratistas y proveedores	0
8.5.4 Preservación	Sí		Preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos	1
8.5.5 Actividades posterior a la entrega		No	SURESA al no ha identificado en matrices de riesgos y oportunidades cuales son los requisitos legales y reglamentarios después de la entrega de productos, las consecuencias potenciales, el uso previsto de sus productos, requisitos y retroalimentaciones del cliente.	0
8.5.6 Control de los cambios		No	El centro logístico no conserva como información documentada los registros que describa los resultados de la revisión de cambios.	0
8.6 Liberación de los Productos y Servicios		No	Se cuenta con registro de las liberaciones de producto a través de E-Mails de la gestión de calidad.	0
8.7 Control de las Salidas No Conformes		No	La organización cuenta con los registros de no conformidades y protocolos para separar y actuar sobre ellas	0
9. Evaluación del desempeño				
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación				
9.1.1 Generalidades	Sí		SURESA ha determinado las cuestiones que necesitan seguimiento y medición en sus productos, cada cuenta se lleva a cabo las mediciones y el análisis de resultados	1

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015				
ISO 9001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
9.1.2 Satisfacción del cliente	Sí		El centro logístico cuenta con un seguimiento del grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente a través de reuniones, e-mail y llamadas telefónicas.	1
9.1.3 Análisis y evaluación		No	No se analizan y evalúan el desempeño y eficacia del SGC, tampoco las planificaciones, ni las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (Aún no determinadas).	0
9.2 Auditoría Interna				
9.2.1 Planificación de auditorías internas		No	El centro logístico no ha planificado ni implementado auditorías internas con respecto al SGC	0
9.2.2 Plan, criterios, equipo auditor y, correcciones y acciones correctivas		No	La organización no conserva registro del “programa de auditoría interna” ni los resultados debido a que el centro logístico no ha hecho auditorías internas	0
9.3 Revisión por la Dirección				
9.3.1 Generalidades	Sí		Existen revisiones por la gerencia de indicadores de calidad mensualmente	1
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección		No	La gerencia realiza revisiones mensuales, sin embargo, sólo se limita a los indicadores de calidad y contexto de la organización. No se hace una revisión de las no conformidades y acciones correctivas, los resultados de seguimiento y medición, auditorías internas.	0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		No	No se cuentan con registros de los resultados de la revisión por la gerencia.	0
10. Mejora				
10.1 Generalidades		No	La organización actúa sobre las oportunidades de mejora identificada en las reuniones mensuales de revisión, sin embargo, faltan revisar más elementos que establece la norma	0
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva		No	No se cuenta con los registros de no conformidades y sus acciones correctivas junto a los resultados obtenidos	0
10.3 Mejora Continua		No	La organización necesita primero planificar sus riesgos y oportunidades para así poder tener un seguimiento y control sobre ellos que le permitan determinar sus oportunidades de mejora continua.	0
Total	26	27	%Cumplimiento	49%

APÉNDICE 10: LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA NTS ISO 14001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 14001:2015				
ISO 14001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
4. Contexto de la organización				
4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto	Sí		Se conoce el contexto de SURESA sin embargo no se evidenció documentado, sólo comentado por las gerencias	1
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	Sí		Se conoce las necesidades y expectativas sólo de los clientes, proveedores, contratistas, entidades gubernamentales y vecinos aledaños para su operación. No se mantienen documentados (No es requisito mantenerlos documentados) pero si fueron mencionados por las gerencias en las entrevistas.	1
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental		No	No se cuenta como información documentada el alcance de un Sistema de Gestión	0
4.4 Sistema de Gestión Ambiental		No	Existen procesos dentro de la organización, sin embargo, no se evidencia cuáles son los procesos e interacciones que tienen incidencia en el SGA del centro logístico	0
5 Liderazgo				
5.1 Liderazgo y Compromiso	Sí		Se evidencia compromiso por los gerentes al rendir cuenta de la gestión ambiental, asignando recursos, estableciendo política y comunicar la importancia del SGA, asegurándose que se logre alcanzar los resultados previstos, promoviendo la mejora continua y apoyando los roles pertinentes.	1
5.2 Política Ambiental		No	Se evidencia política documentada y se ha comunicado dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas que ingresan a las instalaciones de SURESA. Sin embargo, no se ha comunicado a la comunidad y vecinos.	0
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización		No	Se cuenta con un organigrama de la organización, sin embargo, no se cuenta detallado cuales son los roles y responsabilidades de cada puesto.	0
6 Planificación				

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 14001:2015				
ISO 14001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades				
6.1.1 Generalidades		No	Suresa no cuenta con los procesos necesarios para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, aspectos ambientales y requisitos legales y otros requisitos	0
6.1.2 Aspectos ambientales		No	SURESA no cuenta con la información documentada de la identificación de los aspectos ambientales asociados a sus procesos ni los criterios usados para determinar su significancia, ni los aspectos ambientales más significativos	0
6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos		No	El centro logístico no dispone información documentada de los requisitos legales y otros requisitos aplicables	0
6.1.4 Planificación de acciones		No	No se puede cumplir con este punto debido a que no pueden planificar si no tienen identificado sus aspectos ambientales significativos, requisitos legales y otros requisitos y los riesgos y oportunidades	0
6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos				
6.2.1 Objetivos ambientales		No	SURESA no tiene como evidencia documentada objetivos que tomen en cuenta sus aspectos ambientales significativos, requisitos legales y otros requisitos, y riesgos y oportunidades.	0
6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales		No	No cumple al no tener objetivos del Sistema de Gestión Ambiental en donde se detalle qué acciones se requieren, recursos, responsables ni tiempos de finalización.	0
7 Apoyo				
7.1 Recursos	Sí		La organización asigna recursos monetarios, humano, de formación, etc. en sus presupuestos anuales	1
7.2 Competencia		No	El centro logístico no cuenta con información documentada de las competencias que necesitan las personas del proceso de distribución (educación, formación o experiencia), tampoco las necesidades de formación, ni acciones para la adquisición de las competencias necesarias.	0

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 14001:2015				
ISO 14001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
7.3 Toma de Conciencia	Sí		Se han comunicado políticas, objetivos, su contribución con la eficacia y sus consecuencias	1
7.4 Comunicación				
7.4.1 Generalidades		No	SURESA no cuenta con información documentada de las comunicaciones correspondientes al SGA	0
7.4.2. Comunicación interna		No	El centro logístico no cuenta con procesos para la comunicación interna pertinente, que incluya los cambios en el SGA a todos los niveles y funciones	0
7.4.3. Comunicación externa		No	El centro logístico no cuenta con procesos para la comunicación externa pertinente y lo que se requiera de los requisitos legales y otros requisitos	0
7.5 Información Documentada				
7.5.1 Generalidades		No	La organización no cuenta con la información documentada requerida por la norma internacional ISO 14001:2015 ni la que SURESA determina necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión Ambiental	0
7.5.2 Creación y actualización	Sí		La información documentada que dispone SURESA, esta identificada, descrita con título, fecha, código; también se tiene establecido en que formatos se encuentran y un apartado de revisión y aprobación.	1
7.5.3 Control de la información documentada	Sí		La información documentada que SURESA dispone se centraliza en el área administrativa por lo que se encuentra disponible para las personas que lo necesiten y se protege con el registro de información documentada. Así mismo se evidenció que la información electrónica se controla en OneDrive corporativo colocando restricción de cambios y descarga. Así mismo se da acceso a las personas que necesiten la información para ver en la nube.	1
8. Operacional				
8.1 Planificación y Control Operacional		No	La organización se mantiene operando con los procesos básicos de distribución de sus productos, sin embargo, no toma en cuenta los aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, ni los riesgos y oportunidades del SGA	0

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 14001:2015				
ISO 14001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
8.2 Preparación y respuestas ante emergencias		No	No se tienen planes ante una emergencia, procedimientos ni formación en la materia	0
9. Evaluación del desempeño				
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación				
9.1.1 Generalidades		No	SURESA ha identificado qué necesita seguimiento y medición, sin embargo, sólo se limita al cumplimiento de requisitos legales ambientales como aguas residuales que exige la ANDA y no el total de los aspectos ambientales más significativos.	0
9.1.2 Evaluación del cumplimiento		No	El centro logístico no tiene como información documentada ni establecida la frecuencia de evaluación del cumplimiento ni los resultados de la evaluación del cumplimiento	0
9.2 Auditoría Interna				
9.2.1 Generalidades		No	SURESA no ha determinado auditorías internas a intervalos planificados conforme a la norma ISO 14001:2015	0
9.2.2 Programa de auditoría interna		No	El centro logístico no tiene diseñado ni implementado un proceso de auditoría interna del SGA por lo que no existe documentado un “programa de auditoría interna”, ni los resultados de estas.	0
9.3 Revisión por la Dirección		No	Existen revisiones por la gerencia de indicadores mensualmente, sin embargo, no se cuenta con información documentada de las salidas de la revisión por la gerencia.	0
10. Mejora				
10.1 Generalidades		No	La organización no puede actuar sobre las oportunidades de mejora que se determinen en los seguimientos y medición de los parámetros ambientales más significativos, los hallazgos de las auditorías internas ni por las salidas de las revisiones del SGA por la gerencia de SURESA	0
10.2 No Conformidad y Acción Correctiva		No	No se cuenta con los registros que detalle la naturaleza de las no conformidades, las acciones tomadas posteriormente ni los resultados de las acciones correctivas. SURESA no tiene un proceso para el tratamiento de las no conformidades	0

Lista de verificación sobre cumplimiento de requisitos ISO 14001:2015				
ISO 14001:2015	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado (Sí: 1 / No: 0)
10.3 Mejora Continua		No	La organización necesita primero planificar sus aspectos ambientales más significativos, requisitos legales y otros requisitos, gestionar sus riesgos y oportunidades para así poder tener un seguimiento y control sobre ellos que le permitan determinar sus oportunidades de mejora continua.	0
Total	7	24	%Cumplimiento	22%

APÉNDICE 11: LISTA DE VERIFICACIÓN SOBRE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS BID INVEST

Requisito BID	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones
01. Política: Entregar una política ambiental, que tenga en cuenta el contexto y las necesidades de SURESA S.A. de C.V.	Sí		Se cuenta política ambiental documentada y se ha comunicado a algunos niveles de SURESA
02. Procedimientos propios para identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos e impactos ambientales		No	No se cuenta con un procedimiento escrito para la identificación y evaluación de riesgos e impactos ambientales
03. Desarrollar un programa ambiental que incluya las siguientes medidas: (1) un Programa de Monitoreo y Vigilancia Ambiental, (2) un Programa Integral de Gestión de Residuos Sólidos y Líquidos	Sí		Se cuenta con un programa de manejo ambiental que incluye la gestión de residuos sólidos y líquidos. Se realizó al momento de renovar permiso con el MARN
04. Capacidad y competencia organizativa con la definición de funciones y asignación de responsabilidades para la implementación de este SGA		No	No se encuentra documentado ni comunicado las funciones, asignaciones y responsabilidades de los colaboradores
05. Protocolos para la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia		No	No se cuenta documentado ni implementado protocolos de emergencia
06. Métodos o planes de participación de actores claves		No	No se cuenta con la identificación de actores sociales claves
07. Mecanismos de comunicación externa y de recepción de reclamos		No	No cuenta con mecanismo de comunicación externa
08. Protocolos para la divulgación de información a las comunidades		No	No cuenta con protocolo de divulgación de información
09. Protocolos para la evaluación y mejora continua del SGA		No	Se cuenta con revisiones de resultados por la gerencia
10. Auditorías e inspecciones periódicas de los requerimientos ambientales		No	SURESA no ha realizado con auditorías e inspecciones de ambiente
Total	2	8	Cumplimiento: 20%

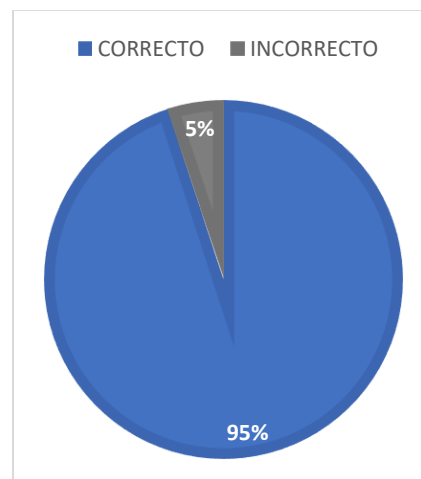
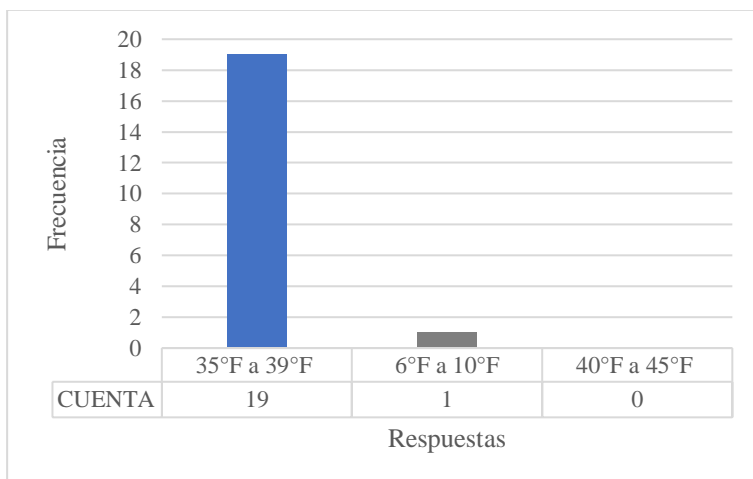
APÉNDICE 12: CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS CONOCIMIENTOS EN CALIDAD DEL PERSONAL DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN.

Cuestionario sobre conocimientos de calidad con su porcentaje de respuestas correctas e incorrectas			
N°	Cuestionario sobre conocimientos de Calidad	% correcto	% incorrecta
1	¿Cuál es temperatura de almacenamiento y transporte de vegetales, lácteos, cárnicos, bebidas, carnes frescas es?	95%	5%
2	Los productos se deben despachar a los restaurantes tomando el siguiente método de inventario:	40%	60%
3	¿Cuál es la máxima cantidad de cesas plásticas con producto a estibar?	40%	60%
4	¿De cuánto es el cubicaje máximo de carga de producto en los camiones?	40%	60%
5	¿A qué condición de temperatura debe almacenarse y transportarse los empaques?	60%	40%
6	Antes de la carga de productos refrigerados en Panel de transporte se debe hacer lo siguiente:	55%	45%
7	¿Quién es responsable de asegurar la cantidad correcta de pedidos que se ha cargado en vehículo, para evitar faltantes?	30%	70%
8	¿La velocidad máxima de transporte en el trayecto de SURESA a restaurantes para evitar dañar los productos?	95%	5%
9	¿El tiempo máximo que el producto congelado puede transportarse en paneles refrigerados es?	10%	90%
10	¿Quién debe firmar de conforme la hoja de remisión cuando se entrega producto en restaurantes?	90%	10%
Total		56%	44%

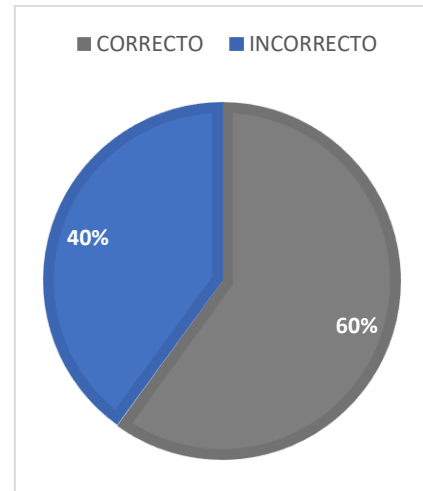
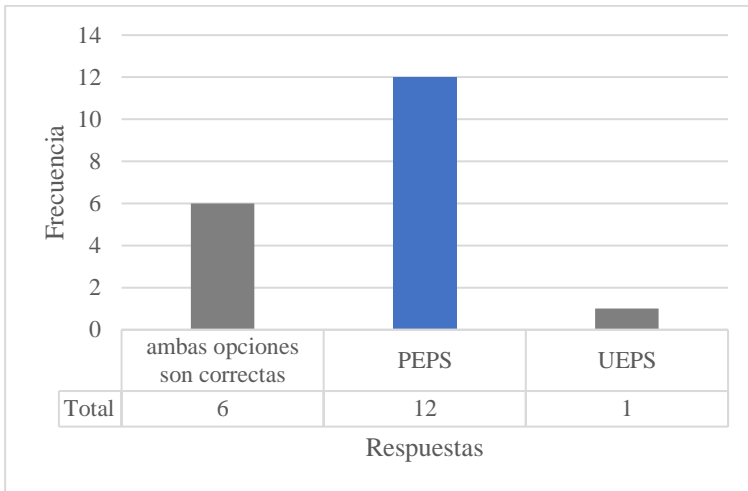
APÉNDICE 13: RESULTADOS DE CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE PROCESOS Y CALIDAD

Los datos correctos en los gráficos de barra se representan con color azul.

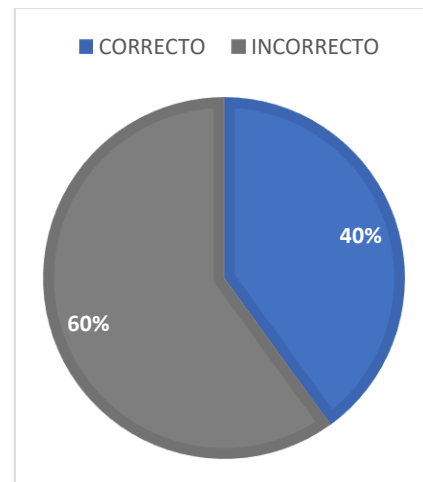
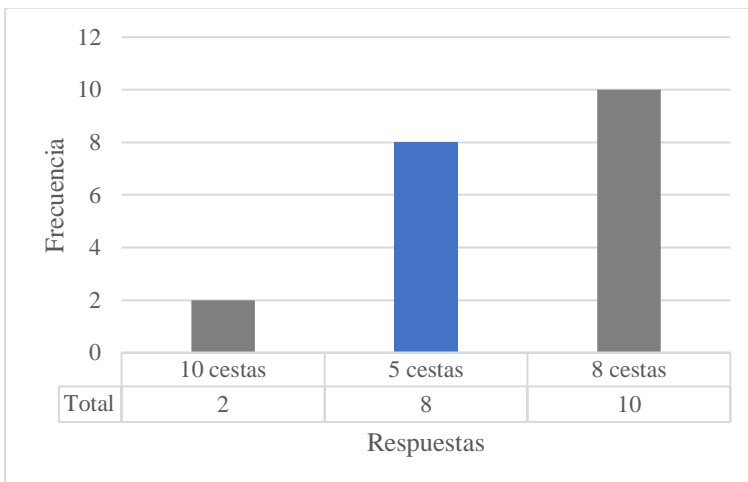
Pregunta 1: ¿Cuál es temperatura de almacenamiento y transporte de vegetales, lácteos, cárnicos, bebidas, carnes frescas, etc.?



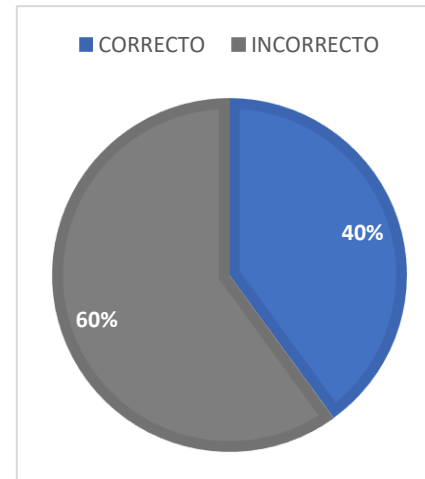
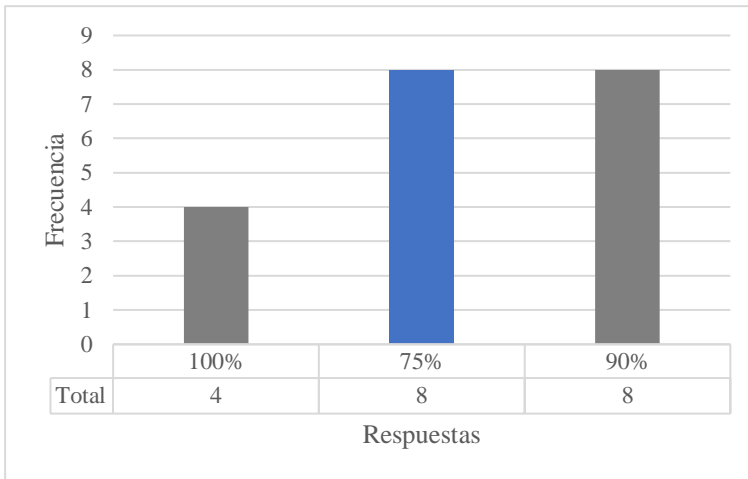
Pregunta 2: Los productos se deben despachar a los restaurantes tomando el siguiente método de inventario:



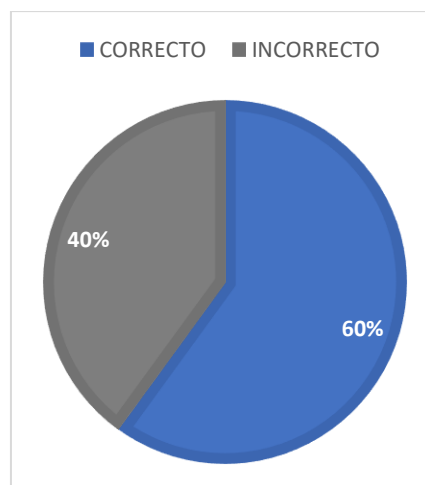
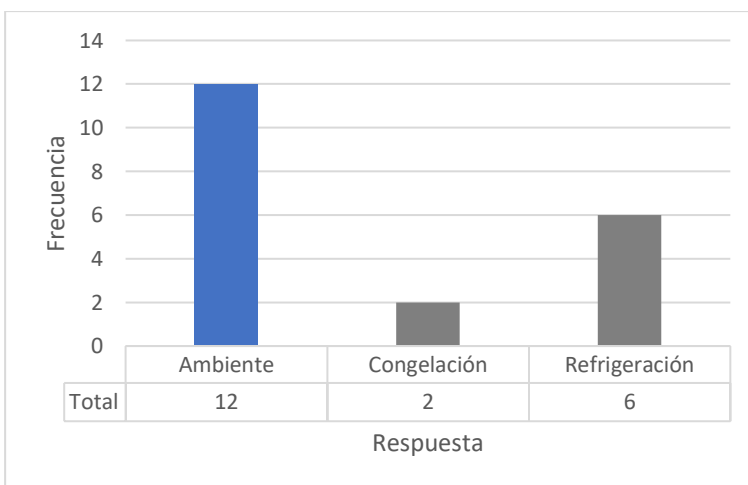
Pregunta 3: ¿Cuál es la máxima cantidad de cestas plásticas con producto que se pueden estibar?



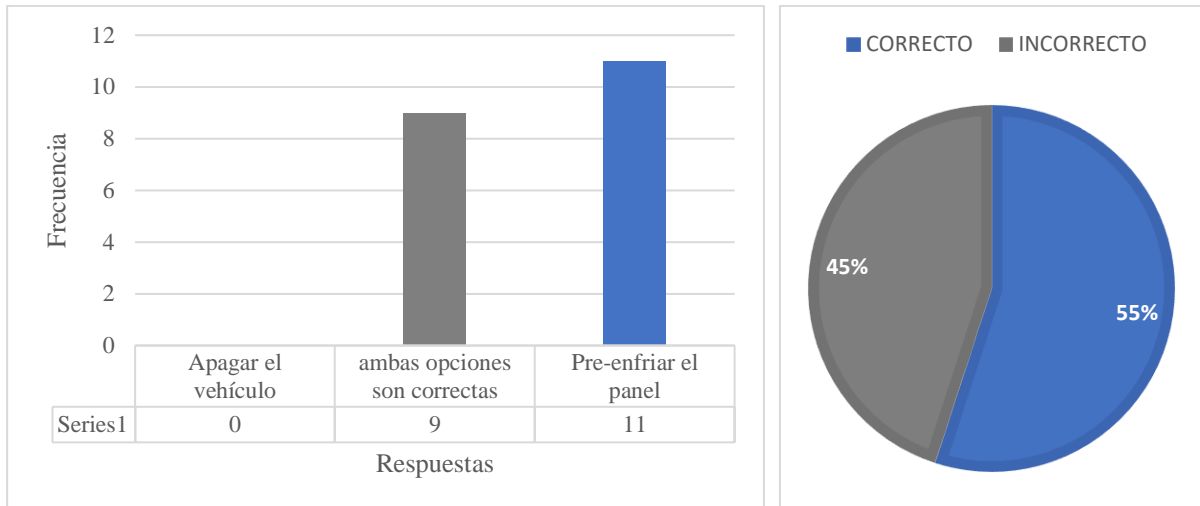
Pregunta 4: ¿De cuánto es el cubicaje máximo de carga de producto en los camiones?



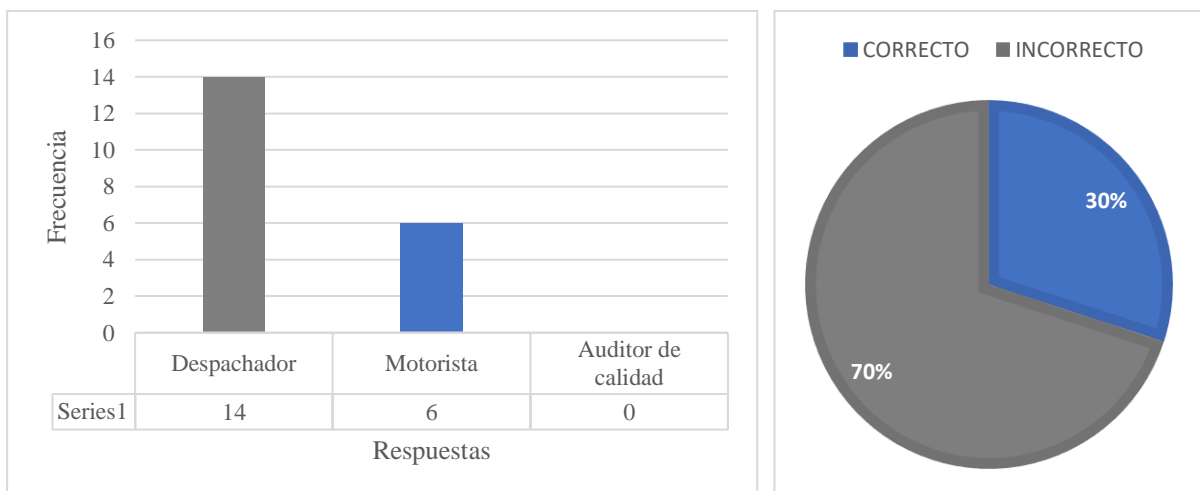
Pregunta 5: ¿A qué condición de temperatura debe almacenarse y transportarse los empaques?



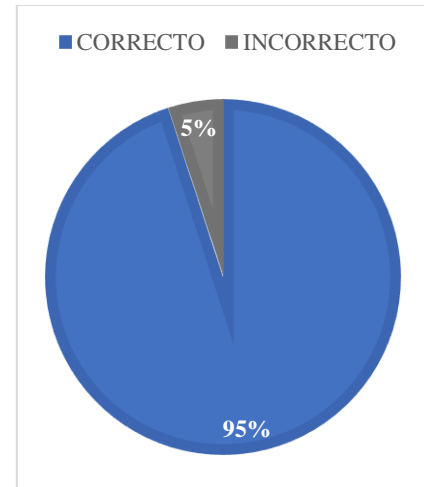
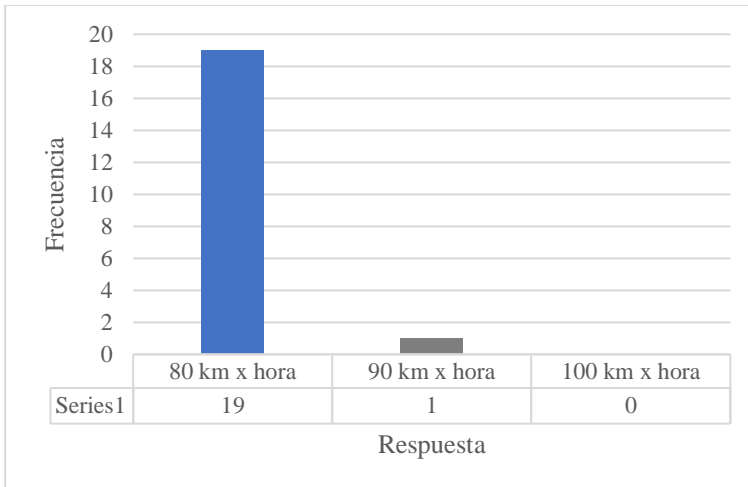
Pregunta 6: Antes de la carga de productos refrigerados en panel de transporte se debe hacer lo siguiente:



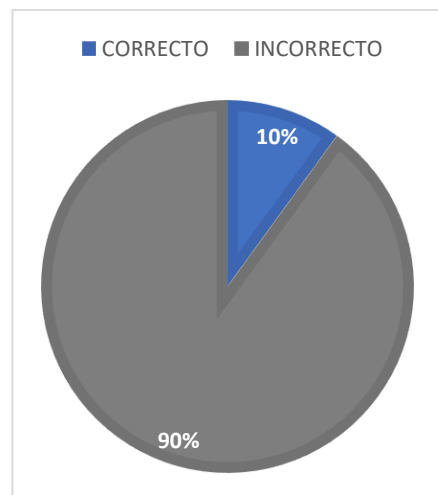
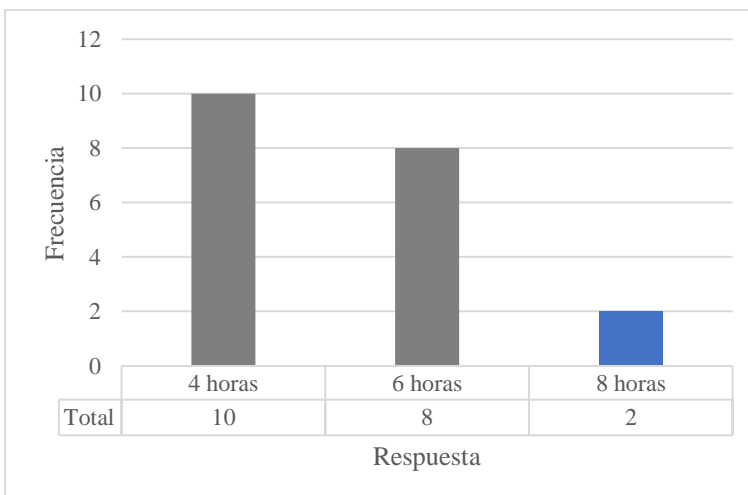
Pregunta 7: ¿Quién es responsable de asegurar la cantidad correcta de pedidos que se ha cargado en vehículo, para evitar faltantes?



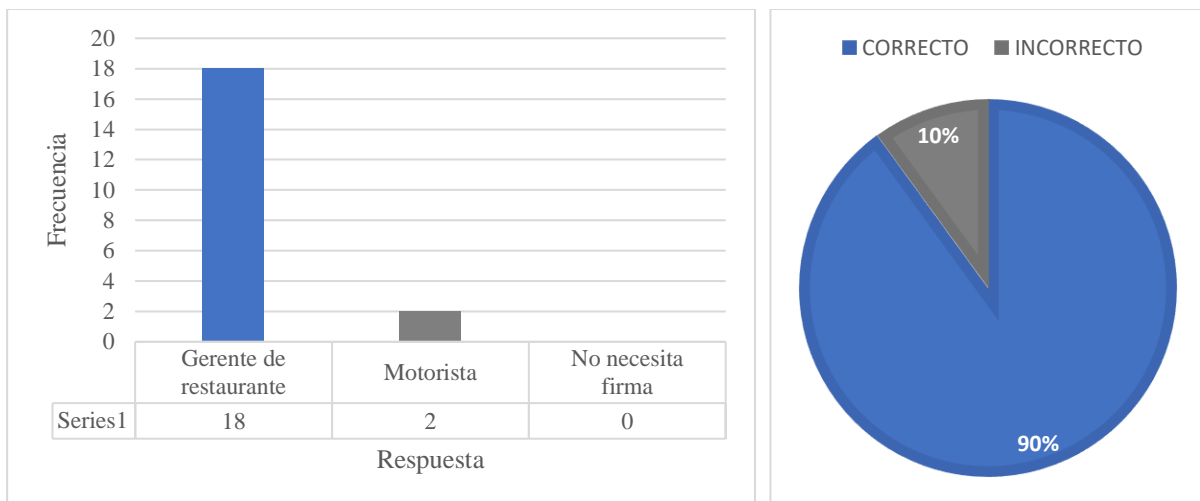
Pregunta 8: ¿La velocidad máxima de transporte en el trayecto de SURESA a restaurantes para evitar dañar los productos?



Pregunta 9: ¿De cuánto es el tiempo máximo que el producto congelado puede transportarse en paneles refrigerados?



Pregunta 10: ¿quién debe firmar de conforme la hoja de remisión cuando se entrega producto en restaurantes?



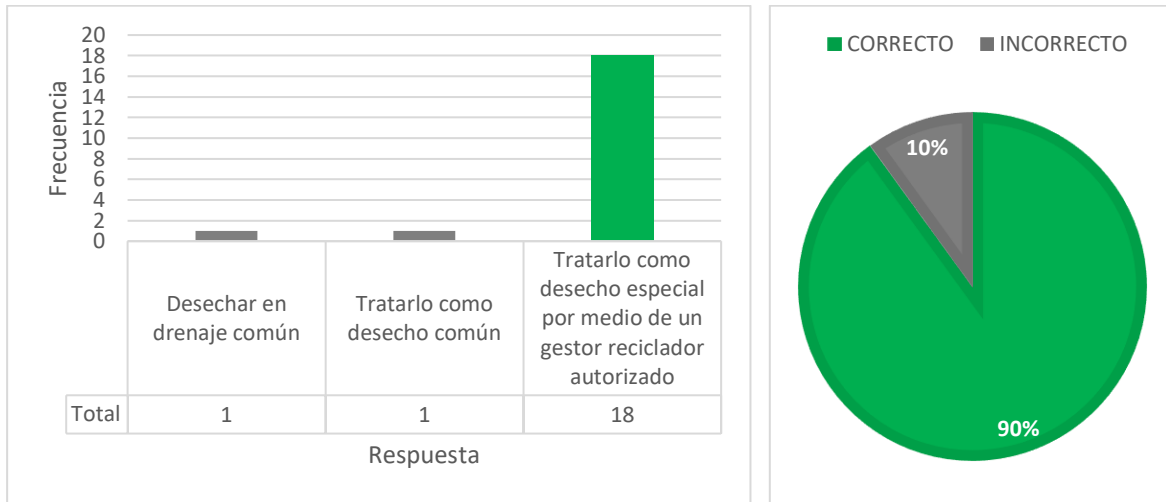
APÉNDICE 14: CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS CONOCIMIENTOS AMBIENTALES DEL PERSONAL DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN.

Cuestionario sobre conocimientos ambientales con su porcentaje de respuestas correctas e incorrectas			
N°	Cuestionario sobre conocimientos ambientales	% correcto	% incorrecta
1	¿Cómo debe disponerse los aceites lubricantes de los vehículos?	90%	10%
2	¿Qué acciones podemos hacer para ahorrar energía eléctrica?	90%	10%
3	¿Cómo usted puede optimizar/ahorrar el uso de agua?	65%	35%
4	¿Cómo se debe disponer/desechar el papel y cartón que ya no se utiliza en las instalaciones de SURESA?	85%	15%
5	¿Qué se debe hacer para ahorrar Diesel de los vehículos de distribución?	95%	5%
6	¿El aceite quemado que retorna de los restaurantes se debe disponer de la siguiente forma?	70%	30%
7	¿El Gas licuado de petróleo (GLP) se debe usar solamente para lo siguiente?	55%	45%
8	¿Qué debemos hacer para ahorrar energía de las cámaras refrigerantes?	90%	10%
Total		80%	20%

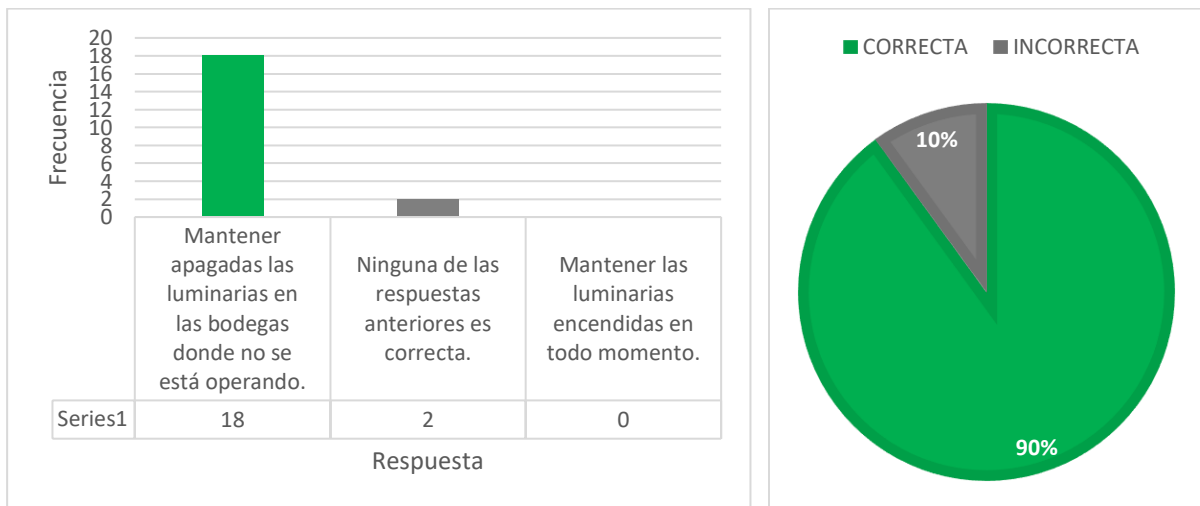
APÉNDICE 15: RESULTADOS DE CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO AMBIENTAL

Los datos correctos en los gráficos de barra se representan con color verde.

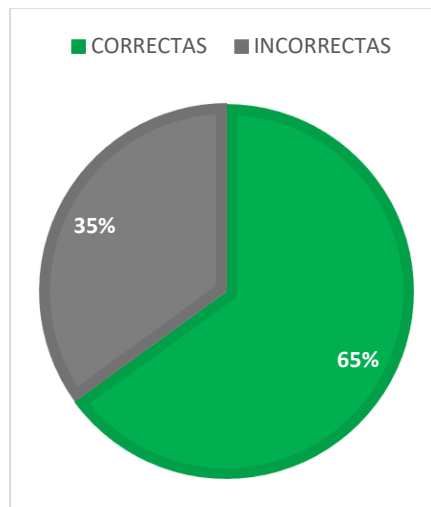
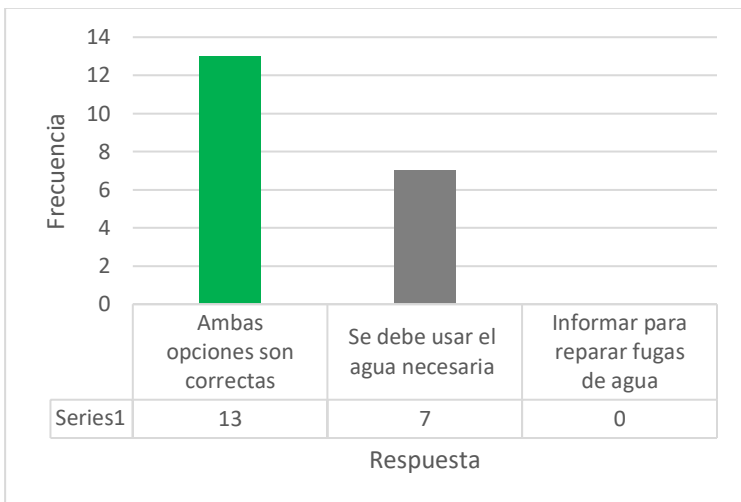
Pregunta 1: ¿Cómo debe disponerse los aceites lubricantes de los vehículos?



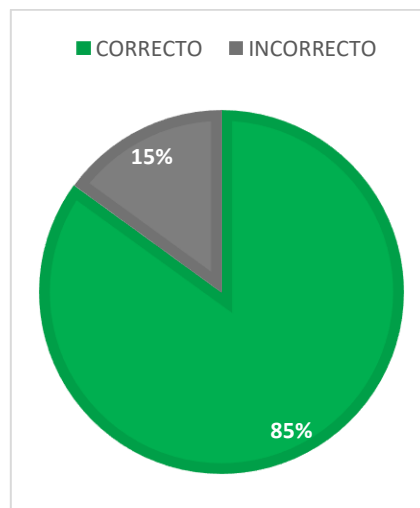
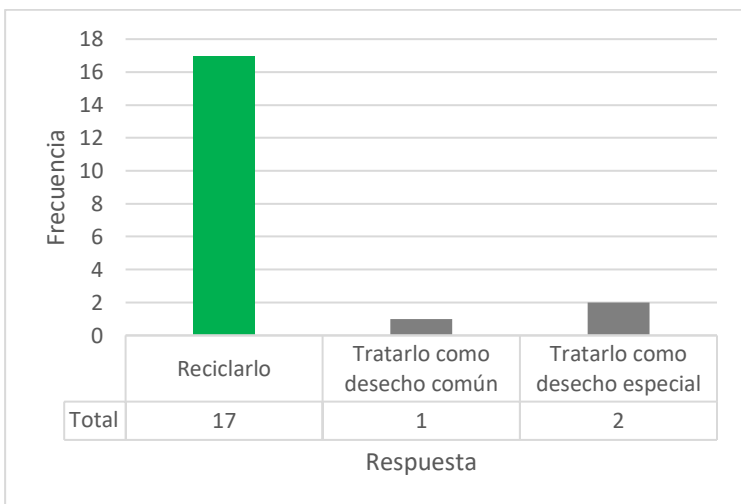
Pregunta 2: ¿Qué acciones podemos hacer para ahorrar energía eléctrica?



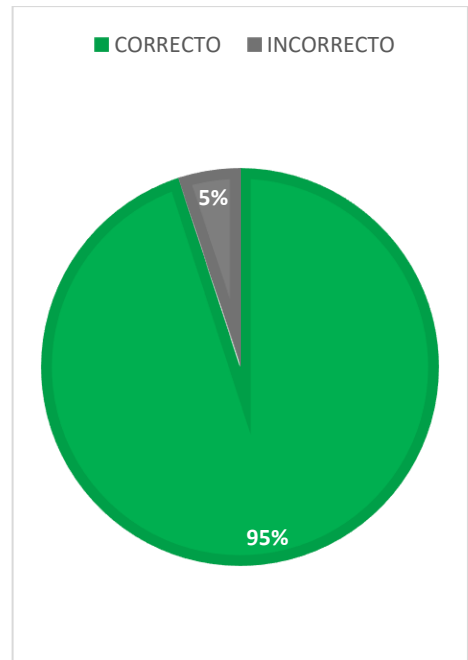
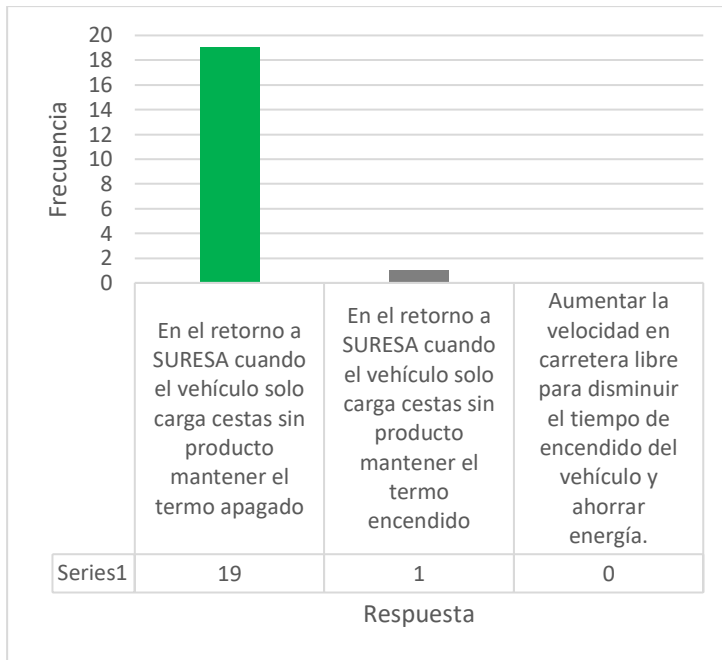
Pregunta 3: ¿Cómo usted puede optimizar/ahorrar el uso de agua?



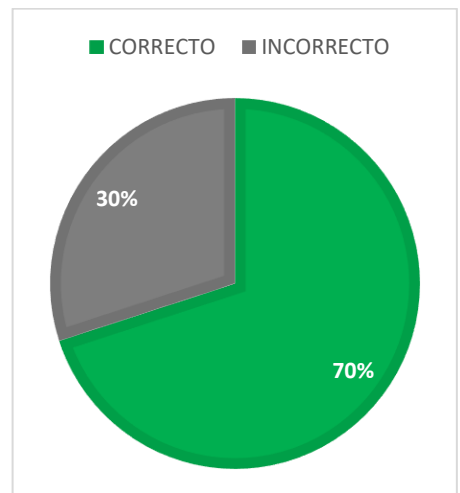
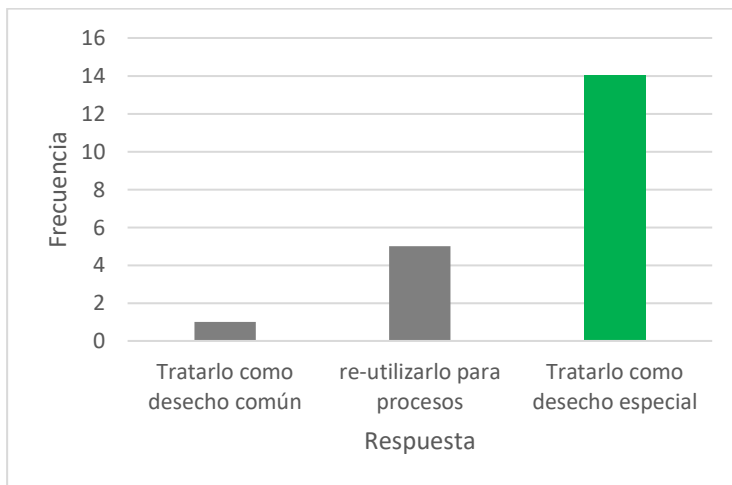
Pregunta 4: ¿Cómo se debe disponer/desechar el papel y cartón que ya no se utiliza en las instalaciones de SURESA?



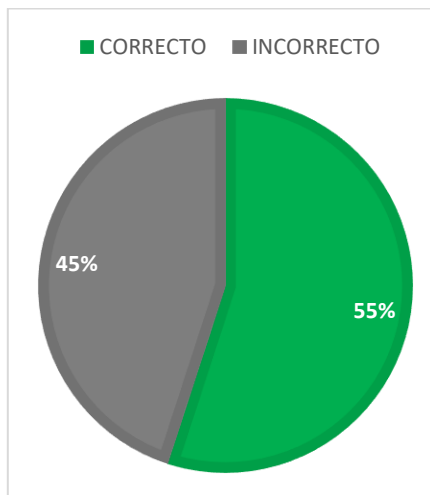
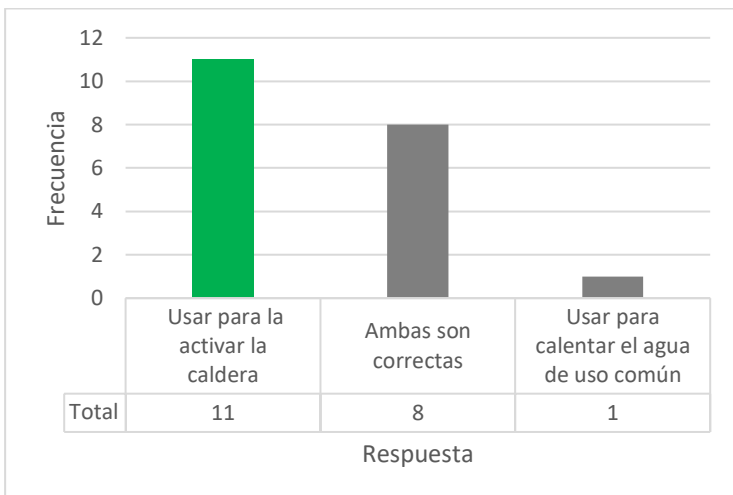
Pregunta 5: ¿Qué se debe hacer para ahorrar diesel de los vehículos de distribución?



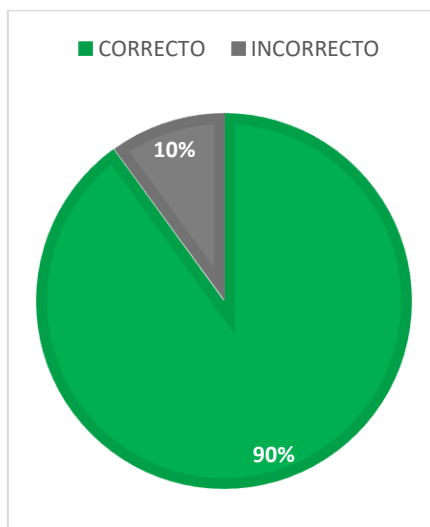
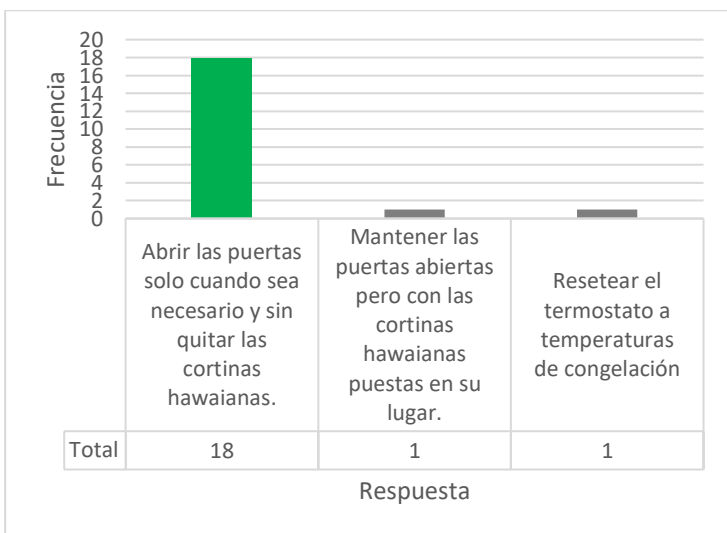
Pregunta 6: ¿El aceite quemado que retorna de los restaurantes se debe disponer de la siguiente forma?



Pregunta 7: El gas licuado de petróleo (GLP) se debe usar solamente para lo siguiente:



Pregunta 8: ¿Qué debemos hacer para ahorrar energía de las cámaras refrigerantes?



APÉNDICE 16: LISTA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter de calidad				
REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
Ley de protección al consumidor				
Art. 14.- Se prohíbe ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier otro título, toda clase de productos o bienes con posterioridad a la fecha de vencimiento o cuya masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada.	Sí		SURESA no distribuye un producto vencido o alterado debido a que se hace una inspección junto al cliente en donde se acepta el producto o se rechaza en caso no cumpla con sus expectativas.	1

Reglamento de la ley de protección al consumidor				
Art. 43.- Los proveedores no podrán ofrecer al público, donar o poner en circulación a cualquier título, toda clase de productos o bienes, con posterioridad a la fecha de vencimiento. La fecha colocada en el empaque, ya sea como fecha de vencimiento, caducidad, expiración o como límite para el consumo del bien o producto en óptimas condiciones, podrá expresarse utilizando cualquiera de las palabras, frases o abreviaturas siguientes: “Fecha de vencimiento”, “Consumirse antes de”, “Vence”, “Fecha de caducidad”, “Expira el”, “EXP.”, “VTO.”, “Venc.”, “V.”, “Cad.”, “Ven.”, o cualquier otra frase que indique claramente al consumidor la fecha de vencimiento del producto.	Sí		Si se cumple debido a que en SURESA no se reciben productos de sus proveedores sin su respectivo etiquetado.	1

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental

REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
Ley de Medio Ambiente				
Art. 19.- Para el inicio y operación, de las actividades, obras o proyectos definidos en esta ley, deberán contar con un permiso ambiental. Corresponderá al Ministerio emitir el permiso ambiental, previa aprobación del estudio de impacto ambiental.	Sí		SURESA cuenta con su permiso ambiental renovado por segunda ocasión. El primer permiso lo tuvo en el año 2016 e inició renovación en 2019.	1
Art. 20.- El Permiso Ambiental obligará al titular de la actividad, obra o proyecto, a realizar todas las acciones de prevención, atenuación o compensación, establecidos en el Programa de Manejo Ambiental, como parte del Estudio de Impacto Ambiental, el cual será aprobado como condición para el otorgamiento del Permiso Ambiental.	Sí		SURESA para la obtención por primera vez del permiso ambiental realizó un estudio de impacto ambiental con un consultor registrado en el MARN para su validación.	1
Art. 21.- Toda persona natural o jurídica deberá presentar el correspondiente Estudio de Impacto Ambiental para ejecutar las siguientes actividades, obras o proyectos: j) Plantas o complejos pesqueros, industriales, agroindustriales, turísticos o parques recreativos;	Sí		SURESA para la obtención por primera vez del permiso ambiental realizó un estudio de impacto ambiental con un consultor registrado en el MARN para su validación.	1
Art. 22.- El titular de toda actividad, obra o proyecto que requiera de permiso ambiental para su realización o funcionamiento, ampliación, rehabilitación o reconversión deberá presentar al Ministerio el formulario ambiental que ésta requiera con la información que se solicite. El Ministerio categorizará la actividad, obra o proyecto, de acuerdo a su envergadura y a la naturaleza del impacto potencial.	No aplica		Actualmente el requisito no aplica debido a que SURESA ya fue categorizado desde el año 2016 para la gestión del permiso ambiental. El requisito aplicará cuando el centro logístico cambie de actividad, realice rehabilitación, ampliación.	No aplica

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental

REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
Art. 29.- Para asegurar el cumplimiento de los Permisos Ambientales en cuanto a la ejecución de los Programas de Manejo y Adecuación Ambiental, el titular de la obra o proyecto deberá rendir una Fianza de Cumplimiento por un monto equivalente a los costos totales de las obras físicas o inversiones que se requieran, para cumplir con los planes de manejo y adecuación ambiental. Esta fianza durará hasta que dichas obras o inversiones se hayan realizado en la forma previamente establecida.	Sí		SURESA paga una fianza con el Fondo de Inversión Ambiental de El Salvador (FIAES) y renovó en febrero 2021.	1
Reglamento general de la Ley de Medio Ambiente				
b. Presentar al Ministerio el Formulario Ambiental de la actividad, obra o proyecto;	Sí		SURESA ingreso nuevo formulario en 2020 y recibió la resolución MARN-DEC-GEA-2679-2007-2021 con la validación del nuevo formulario por cambios de actividad	1
c. Presentar el Estudio de Impacto Ambiental, de conformidad a los Términos de Referencia elaborados con base a los lineamientos proporcionados por el Ministerio;	No aplica		SURESA presentó Estudio de Impacto Ambiental en 2016 para la obtención del primer permiso ambiental	No aplica
d. Financiar la consulta pública de los Estudios de Impacto Ambiental, de acuerdo con el Art. 25 literal a) de la Ley;	No aplica			No aplica
e. Presentar al Ministerio, la Fianza de Cumplimiento Ambiental, por un monto equivalente a los costos de las obras físicas o inversiones que se requieran para implementar el Programa de Manejo o Adecuación Ambiental, y cuando corresponda de conformidad al Art. 55 de la Ley, la fianza que garantice el establecimiento del plan institucional de prevención y contingencia;	Sí		SURESA paga una fianza con el Fondo de Inversión Ambiental de El Salvador (FIAES) y renovó en febrero 2021.	1

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental

REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
f. Obtener del Ministerio el Permiso Ambiental, previamente al inicio de la actividad, obra o proyecto público o privado, de acuerdo al Art. 19 de la Ley;	Sí		SURESA obtuvo su primer permiso en 2016 con la resolución MARN-No-2679-269-2016 y está en trámite de renovar por segunda gestión. MARN ha emitido una resolución para proceder con la nueva fianza y compensación ambiental en su resolución MARN-DEC-GEA-2679-2007-2021 para emitir el permiso renovado.	1
g. Ejecutar el Programa de Manejo Ambiental;	Sí		SURESA en la presentación del formulario ambiental diseñó con ayuda de un consultor en programa de manejo ambiental	1
h. Cumplir con las disposiciones del Ministerio en lo relativo a la realización de las Auditorías de Evaluación Ambiental;	Sí		SURESA tiene un protocolo para dejar ingresar a los auditores del MARN siempre y cuando tengan sus credenciales que aseguren que laboran para la entidad. Así mismo deben cumplir las disposiciones que los auditores envíen	1
Art. 20.- Para la realización o funcionamiento, ampliación, rehabilitación o reconversión de las actividades, obras o proyectos referidos en el Art. 21 de la Ley, el titular deberá proporcionar al Ministerio, a través del Formulario Ambiental, la información que se solicite, en cumplimiento al Art. 22 de la Ley.	No aplica		No aplica a SURESA hasta que realice una ampliación, rehabilitación o reconversión de las actividades.	No aplica
Art. 23.- El Estudio de Impacto Ambiental incluirá como mínimo: a. Título y autores; b. Resumen ejecutivo del estudio; c. Descripción del proyecto y sus alternativas; d. Consideraciones jurídicas y de normativa ambiental aplicables, relativas a la actividad, la obra o el proyecto; e. Descripción, caracterización y cuantificación del medio ambiente actual, de los componentes físicos, biológicos y socioeconómicos, del sitio y área de influencia; f. Identificación, priorización, predicción y cuantificación de los impactos ambientales;	No aplica		SURESA realizó un Estudio de Impacto Ambiental en 2016 para la gestión del permiso. Se realizará cuando exista un cambio en el centro logístico.	No aplica

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental

REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
g. Interpretación de los resultados del análisis beneficio-costos, rentabilidad y eficiencia, considerando factores técnicos, económicos, sociales y ambientales (aplicables a actividades, obras o proyectos del sector público); h. Programa de Manejo Ambiental; i. Apéndice: Mapas, métodos de evaluación utilizados, estudios técnicos, tablas, gráficos, relatoría de las Consultas Públicas realizadas a iniciativa del titular, además del estudio de riesgo, si procede.				
Art. 24.- El Programa de Manejo Ambiental comprenderá los componentes siguientes: a. Determinación, priorización y cuantificación de las medidas de prevención, atenuación y compensación de los impactos ambientales y determinación de inversiones necesarias; b. Monitoreo; c. Cierre de operaciones y rehabilitación, cuando proceda; y d. El estudio de riesgo y manejo ambiental, en los casos que fuere necesario.	Sí		SURESA presentó al MARN el programa de Manejo Ambiental con las firmas y sellos del representante legal	1
Ley de Gestión integral de residuos y fomento al reciclaje				
Generador de residuos Art. 19.- Todo generador de residuos está obligado a: a) Implementar medidas que permitan la reducción de su generación. b) Clasificar y separar los residuos desde la fuente, así como entregarlos a un gestor autorizado, de conformidad a la normativa legal vigente y a la ordenanza municipal que le sea aplicable. c) Implementar las medidas necesarias que garanticen que los residuos generados no pongan en		No	SURESA sólo se limita a clasificar cartón por lo que se incumple la clasificación total de los productos. Así mismo aún no existe un procedimiento que permita mantener orden y limpieza en el almacenamiento y clasificación de residuos sólidos	0

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental

REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
<p>peligro la salud o el medio ambiente, o signifiquen una molestia por presencia de vectores, riesgos de exposición a sustancias tóxicas y contaminantes o impactos visuales negativos.</p> <p>d) Implementar el uso de alternativas de producción más limpia y de manejo de residuos en forma integral.</p>				
<p>Art. 31.- La separación en la fuente será realizada por el generador de conformidad a lo estipulado en la respectiva ordenanza municipal, sin embargo, las municipalidades deberán establecer como exigencia mínima la entrega separada de los residuos orgánicos e inorgánicos.</p>		No	SURESA no hace una separación de residuos orgánicos e inorgánicos	0
<p>Art. 32.- Para asegurar la recolección diferenciada de los residuos, los generadores deberán depositarlos en unidades de contención de acuerdo a la clasificación y forma establecida en la respectiva ordenanza municipal.</p>	No aplica		Las municipalidades aún no establecen la clasificación y forma de disponer los residuos sólidos	No aplica
<p>Art. 50.- Las infracciones graves y muy graves serán sancionadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de conformidad al procedimiento establecido en la Ley del Medio Ambiente. I. Constituirán infracciones graves:</p> <p>a) Entregar residuos a gestores no autorizados.</p> <p>b) Realizar el transporte de residuos en vehículos no autorizados, o que se encuentren dañados y no cumplan con el manejo adecuado de los residuos</p>	Sí		SURESA entrega sus residuos sólidos a gestores autorizados con los permisos del VMT de carga y de transporte de desechos sólidos y peligrosos. Al mismo tiempo requiere que los gestores tengan un registro en MIDES para disponer sus residuos.	1

Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental

REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
Art. 5.- En aquellos casos en que se establezcan sitios de almacenamiento colectivo temporal de desechos sólidos en las edificaciones habitables, deberán cumplir, en su grado mínimo, con las siguientes especificaciones: a) Los sistemas de almacenamiento temporal deberán permitir su fácil limpieza y acceso; b) Los sistemas de ventilación, suministro de agua, drenaje y de control de incendios, serán los adecuados; c) El diseño deberá contemplar la restricción al acceso de personas no autorizadas y de animales; y d) Los sitios serán diseñados para facilitar la separación y la recuperación de materiales con potencial reciclable. Disposiciones relativas a los Contenedores		No	El diseño del área de almacenamiento temporal de residuos no contempla la separación de residuos reciclables	0
Art. 6.- Los contenedores para el almacenamiento temporal de desechos sólidos, deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos: a) Estar adecuadamente ubicados y cubiertos; b) Tener adecuada capacidad para almacenar el volumen de desechos sólidos generados; c) Estar contruidos con materiales impermeables y con la resistencia necesaria para el uso al que están destinados; d) Tener un adecuado mantenimiento; y e) Tener la identificación relativa al uso y tipos de desechos.		No	Los contenedores no están identificados para el almacenaje de tipos de desechos	0
Reglamento especial de sustancias, residuos y desechos peligrosos				
Art. 5 El Ministerio, en coordinación con las instituciones responsables del control de tránsito de las sustancias y residuos peligrosos, velará porque aquéllas cumplan con los requisitos establecidos en los	Sí		SURESA entrega sus residuos sólidos a gestores autorizados con los permisos del VMT de carga y de transporte de desechos sólidos y peligrosos. Al mismo tiempo requiere que los gestores tengan un registro en MIDES para disponer sus residuos.	1

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental

REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
instrumentos jurídicos nacionales e internacionales, de manera que se garantice la protección a la salud humana y el medio ambiente.				
Art. 17 Los generadores de residuos peligrosos, así como las personas naturales o jurídicas que usen, generen, recolecten, almacenen, reutilicen, reciclen, comercialicen, transporten o realicen tratamiento de dichos residuos, serán responsables del cumplimiento de las disposiciones de la Ley, de este Reglamento y de las reglas técnicas que de él se deriven, estando obligados a determinar su peligrosidad y a registrarse en el Consejo, así como a mantenerse actualizados en dicho Registro.	Sí		SURESA ha clasificado sus sustancias peligrosas y forma de disponer sus residuos peligrosos entregando a gestores autorizados por residuos de camiones y lubricantes hidrocarburos.	1
Reglamento sobre el control de Sustancias agotadoras de la capa de ozono				
Art. 3 El Plan Nacional para la Protección de la Capa de Ozono que ordena el Art. 47 letra c) de la Ley del Medio Ambiente, en adelante la Ley, deberá contener como mínimo: a. Un programa de reconversión industrial para sustitución tecnológica de las sustancias agotadoras de la capa de ozono, en la fabricación de equipos de refrigeración;		No	SURESA ha realizado cambios en 4 de sus 5 cámaras cambiando refrigerante R-22 por R-404a. El equipo más antiguo no pudo sustituirse el SAO R-22 porque no eran compatibles las propiedades fisicoquímicas del otro refrigerante.	0
Norma de emisiones atmosféricas fuentes móviles				
Art. 2 La norma es aplicable en todo el territorio nacional, en lo relativo a la prevención y control de la contaminación atmosférica generada por las emisiones en cualquier estado de agregación de la materia, provocada por fuentes móviles. Esta norma no aplica para los vehículos	Sí		SURESA realiza mediciones anuales de sus emisiones de fuentes móviles. En 2021 se realizaron las mediciones a 10 camiones.	1

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental

REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
utilizados para competencia de velocidad.				
Ordenanza reguladora del aseo y limpieza del municipio de Soyapango				
Art. 6.- Toda persona natural o jurídica tiene la obligación de mantener permanentemente aseada la acera y arriates en todo el frente del inmueble que ocupa ya sea como propietario, poseedor, arrendatario o a cualquier otro título; barriéndolas diariamente y manteniéndolas libres de escombros, malezas o cualquier otro obstáculo que impida el libre tránsito. Caso contrario podrá ser sancionado conforme a la multa establecida en el Art. 22 de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana y Contravenciones Administrativas	Sí		Se asignan colaboradores que apoyan con la limpieza de las aceras de SURESA diariamente.	1
Art. 7.- El barrido de las aceras deberá hacerse en el sentido de afuera hacia adentro del inmueble y no hacia afuera, evitando la acumulación de residuos en cunetas o tragantes, teniendo la obligación de recogerse y depositarse junto con la basura domiciliar.	Sí		Se asignan colaboradores que apoyan con la limpieza de las aceras de SURESA diariamente.	1
Art. 13.- Se prohíbe el lanzamiento de líquidos contaminantes en espacios públicos, tales como las aceras y calles del municipio, conforme a lo dispuesto en el presente artículo se tendrá como aplicable lo dispuesto en el artículo 23 de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana y	Sí		El centro logístico tiene dentro de sus instalaciones un sistema de tuberías que conectan con el alcantarillado de la ANDA. Así mismo se tiene el permiso de vertido con la entidad. No se drenan las aguas residuales fuera de los alcantarillados.	1

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental

REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
Contravenciones Administrativas del municipio de Soyapango.				
Art. 16.- En todo establecimiento de comercio o industria, que por la naturaleza de su actividad produzca una gran cantidad de desechos o residuos, deberán tener recipientes apropiados y señalizados; para que el público deposite en ellos dichos desperdicios, promoviendo la separación de desechos conforme al tipo de material a desechar.		No	SURESA genera un gran volumen de residuos que dispone a través de un gestor autorizado. Sin embargo, no cuenta con depósitos señalizados para la clasificación de desechos o residuos.	0
Art. 30.- Los desechos resultantes de la industria, el comercio y otros deberán ser colocados en el área asignada por la empresa para la colocación de los desechos; la cual deberá reunir las características necesarias para el paso del camión recolector de basura, debiendo guardar las medidas dispuestas en esta Ordenanza.		No aplica	SURESA no hace uso del servicio de recolección de la alcaldía debido a que genera volúmenes grandes.	No aplica
Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario				
Art. 4 Los niveles máximos permisibles de los parámetros de esta Norma deberán ser alcanzados por medio de los tratamientos respectivos o adecuación de procesos.	Sí		El centro logístico cumple con los parámetros de aguas residuales que la norma de ANDA solicita	1

Lista de verificación de cumplimiento de requisitos legales de carácter ambiental				
REGULACIÓN	Cumple	No cumple	Evidencias/Observaciones	Resultado cuantificado
Art. 6 Es responsabilidad del operador realizar periódicamente un informe operacional en el cual se incluirán los análisis de vertidos por un laboratorio nacional o internacional debidamente acreditado, cuyos costos serán sufragados por el responsable de la descarga, el cual deberá ser presentado posteriormente a ANDA.	Sí		SURESA realiza mediciones semanales para los parámetros básicos de temperatura, pH, sólidos sedimentables y caudal. También, realiza mediciones semestrales con un laboratorio acreditado.	1
El responsable de la descarga deberá presentar cada año un informe operacional, a partir de la fecha de emisión del permiso.	Sí		La organización presenta cada mes de octubre a la ANDA el informe operacional para renovar el permiso de vertido	1
Total	22	6	%Cumplimiento	78.5%

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE 17: MATRIZ METODOLÓGICA DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL ISO 14001:2015, APLICABLE AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS DE RESTAURANTES, S.A. DE C.V. SOYAPANGO					
<i>Análisis organizacional de los rendimientos operativos y utilidades de SURESA, S.A. de C.V. para el año 2021</i>					
FORMULACIÓN (PROBLEMA) SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO
			Variables	Medición (indicadores)	
GENERAL			<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>	<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i>	<i>El diseño de investigación es el mapa operativo. Representa el punto donde se conectan las fases conceptuales del proceso con la recolección y el análisis de los datos.</i>
<i>Redactar el problema como pregunta o de forma enunciativa y Definir preguntas secundarias, que serán útiles al redactar conclusiones en TG-MASIG</i>	<i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i>	<i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i>			
Específicos					
¿Permitirá un sistema de gestión de calidad y ambiente contribuir con la reducción de quejas por producto dañados dentro del proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V. y cumplir con los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest?	Diseñar una propuesta de un sistema de gestión de calidad y ambiente que ayude a contribuir con la reducción de quejas por productos dañados dentro del proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V. y alcanzar el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest.	Con la propuesta de un diseño de un sistema de gestión de calidad y ambiente ayudará a contribuir con la reducción de quejas por productos dañados dentro del proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V. y alcanzar el cumplimiento de los requisitos ambientales establecidos por el BID Invest.	- Inspección de requisitos	$\frac{\text{Cumplimiento ISO 90001, ISO 14001 y PAAS}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$	-Tipo de investigación: Aplicada -Enfoque o ruta de la investigación: Mixta -Alcance o tipo de estudio: exploratorio y descriptivo -El método de investigación: Descriptivo, analítico, comparativo y sintético -Diseño metodológico: No experimental -Determinación de población: Involucrados en proceso de distribución -Unidad de análisis y población: 23 personas -Diseño de la muestra (unidad muestral) 23 personas -Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos: sistematización bibliográfica, observación ordinaria, entrevista estructurada y encuestas -Niveles de información marco <i>teórico</i> : Nivel 1, 2 y 3 -Fuentes de Información: Primarias y secundarias -Técnicas e instrumentos recolección datos: sistematización bibliográfica, observación ordinaria, entrevista estructurada y encuestas -Prueba piloto de los instrumentos de recolección de datos: 5 personas -Tabulación de datos y análisis: Tablas, cuadros, gráficos e ilustraciones -Respuestas o refutaciones a las hipótesis: Evaluación de campo y análisis de histórico de datos -Redacción y presentación de resultados: Introducción, Marco Referencial (Capítulo 1), Marco Teórico (Capítulo 2), Diagnóstico y resultados de la investigación (Capítulo 3), Propuesta de investigación (Capítulo 4), Conclusiones y Recomendaciones (Capítulo 5), Referencias bibliográficas, anexos y apéndices.
			- Grado de conocimientos	$\frac{\text{Respuestas correctas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$	
1) ¿Qué tipo de productos son los que presentan mayor cantidad de quejas por daños? 2) ¿Cuánto es la cantidad de residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados? 3) ¿Cuál es el grado de conocimientos de los colaboradores operativos relacionado con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente? 4) ¿En qué medida el centro logístico cumple con los requisitos establecidos en las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS? 5) ¿Cuál es el grado de cumplimiento de requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución?	1) Identificar los tipos de productos que presentan mayor cantidad de quejas por daños 2) Determinar la cantidad de residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados 3) Calcular el grado de conocimientos de los colaboradores operativos relacionado con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente 4) Realizar un diagnóstico inicial de cumplimiento del proceso de distribución de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS 5) Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución	1) La mayor cantidad de productos que presentan mayor cantidad de quejas son los productos refrigerados y congelados. 2) El 100% de los residuos sólidos generados por el desperdicio de productos dañados pueden ser aprovechados a través del reciclado o reutilización. 3) El grado de conocimiento de los colaboradores operativos relacionados con el proceso de distribución que pueden afectar la calidad y el ambiente es mayor o igual a un 90%. 4) El cumplimiento del proceso de distribución de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 14001:2015 y PAAS es mayor a un 50% 5) Se cumple con un grado del 100% los requisitos legales y contractuales de calidad y ambiente aplicables al proceso de distribución.	- Queja por productos	$\frac{\text{Clasificación del tipo de producto dañado}}{\text{(Tipo producto dañado)/(Total de productos dañados)} \times 100}$	
			- Aspecto ambiental: residuos	$\frac{\text{Clasificación de residuos}}{\text{Tipo de residuos aprovechables}} \times 100$	
			- Requisitos legales ambientales	$\frac{\text{Total de residuo generado}}{\% \text{ de cumplimiento de requisitos legales ambientales}}$	

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pág. 17

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 1 de 38
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

APÉNDICE 18. Manual del Sistema integrado de Gestión de Calidad y Ambiente

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>_____ Lic. Elvis Gutiérrez <i>Gestor de calidad de SURESA</i></p> <p>_____ Ing. Diego Lizama <i>Gestor medioambiental</i></p>	<p>_____ <i>Gerente de calidad</i></p> <p>_____ <i>Gerente de medioambiente</i></p>	<p>_____ <i>Gte. General de SURESA</i></p>
Fecha:	Fecha:	Fecha:



CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	APARTADO	MOTIVOS

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 3 de 38
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
2. NORMAS A CONSULTAR.....	4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. CONTEXTO DEL CENTRO LOGÍSTICO SURESA.....	6
4.1 Comprensión de SURESA y su contexto	6
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	9
4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión	10
5. LIDERAZGO	12
5.1 Liderazgo y compromiso	12
5.2 Política	13
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en SURESA	14
6. PLANIFICACIÓN.....	15
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	15
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos.....	16
6.3 Planificación de los cambios	17
7. APOYO	18
7.1 Recursos.....	18
7.2 Competencia	20
7.3 Toma de conciencia	21
7.4 Comunicación.....	21
7.5 Información documentada	22
8. OPERACIONES.....	23
8.1 Planificación y control operacional	23
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	25
8.3 Diseño y desarrollo de servicios.....	28
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	28
8.5 Producción y provisión del servicio	30
8.6 Liberación de los productos y servicios	32
8.7 Control de las salidas no conformes	33
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	34
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	34
9.2 Auditorías Internas	35
9.3 Revisión por la Dirección	36
10. MEJORA	37
10.1 Generalidades	37
10.2 No Conformidades y Acciones Correctivas	38
10.3 Mejora Continua	38

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 4 de 38
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

Presentación

Suministro de Restaurantes S.A. de C.V. (SURESA)

La creación de **SURESA** surge como una estrategia comercial de RCA quien fue constituida el 12 de junio de 2002, y cuya actividad principal es la distribución de productos alimenticios (materias primas y alimentos preparados), materiales y utensilios para restaurantes de comida rápida que también forma parte de la corporación CMI. El domicilio de la compañía se encuentra en la ciudad de Soyapango, departamento de San Salvador.

1. Objeto y campo de aplicación

En el manual del Sistema del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente se establecen los requisitos, funciones y responsabilidades que deben cumplir todos los colaboradores que pertenecen a Suministro de Restaurantes S.A. de C.V., que a partir de ahora nos referiremos como “SURESA”.

En el documento se describe la política de la calidad, las interacciones del sistema, los objetivos generales y orientación sobre la documentación de referencia como procesos, procedimientos, instructivos, registros y otros documentos que conforman el sistema y que son requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. El campo de aplicación se concreta en todos los procesos estratégicos, claves y de apoyo.

2. Normas a consultar

Los siguientes documentos son indispensables para la aplicación del presente manual:

- NTS ISO 9001:2015 “Sistema de gestión de calidad”
- ISO 9000:2015 “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”
- NTS ISO 14001:2015 “Sistema de gestión ambiental”

3. Términos y definiciones

Para el propósito de este manual, se aplican los términos y definiciones dados por las NTS ISO 9000:2015 para la gestión de calidad y la ISO 14001:2015 para la gestión ambiental:

3.1 Acción correctiva. acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada y evitar que vuelva a ocurrir.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 5 de 38
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- 3.2 Acción preventiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- 3.3 Auditoría.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 3.4 CMI.** Corporación multi inversiones
- 3.5 Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad
- 3.6 Documento.** Información y su medio en el que está contenida.
- 3.7 Gestión.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
- 3.8 Parte interesada.** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 3.9 Mejora continua.** Actividad recurrente para mejorar el desempeño
- 3.10 No conformidad.** incumplimiento de un requisito.
- 3.11 Procedimiento.** Forma especificada de llevar a cabo un proceso.
- 3.12 Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto
- 3.13 RCA.** Restaurante Centroamérica.
- 3.14 Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- 3.15 Sistema de gestión.** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- 3.16 Validación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista
- 3.17 Verificación.** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- 3.18 Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
- 3.19 Impacto ambiental:** Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 6 de 38
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

3.20 Requisitos legales y otros requisitos: Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir.

4. Contexto del centro logístico SURESA

4.1 Comprensión de SURESA y su contexto

SURESA es un centro logístico que se dedica a la distribución de productos alimenticios, materiales y equipos para las cadenas de restaurantes que pertenecen a CMI.

Tabla 1: Información de Suministro de Restaurantes S.A. de C.V.

REQUISITOS	DATOS
Nombre comercial	SURESA, S.A. de C.V.
Razón social	Suministro de Restaurantes S.A. de C.V.
Estructura legal	Persona jurídica
CIU	Suministro de restaurantes: 10799
Tamaño	Grande

Fuente: Elaboración propia

4.1.1 Ubicación

SURESA se encuentra ubicada en Antigua Carretera Panamericana Km 7 1/2, Centro Industrial El Desarrollo, Block 2, Soyapango, San Salvador.



Figura 1: Mapa de ubicación de SURESA

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 7 de 38
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

4.1.2 Valores corporativos



Figura 2: Valores REIR de CMI

4.1.3 Visión SURESA

Ser una organización a nivel centroamericano reconocida por nuestros clientes, colaboradores y proveedores por proporcionar servicios de distribución y logística eficientes, eficaces y en constante crecimiento e innovación.

4.1.4 Misión SURESA

SURESA es una empresa encargada de proporcionar servicios de distribución y logística confiables de productos alimenticios y consumibles para la cadena de restaurantes Pollo Campero y Don Pollo en El Salvador, comprometidos con la responsabilidad social y el desarrollo de nuestros colaboradores.

4.1.5 Organigrama CMI RCA

En la unidad de negocios RCA se tiene una gran diversidad de direcciones, para el caso de SURESA esta se encuentra debajo de la dirección de restaurantes dentro del área de servicios comerciales.

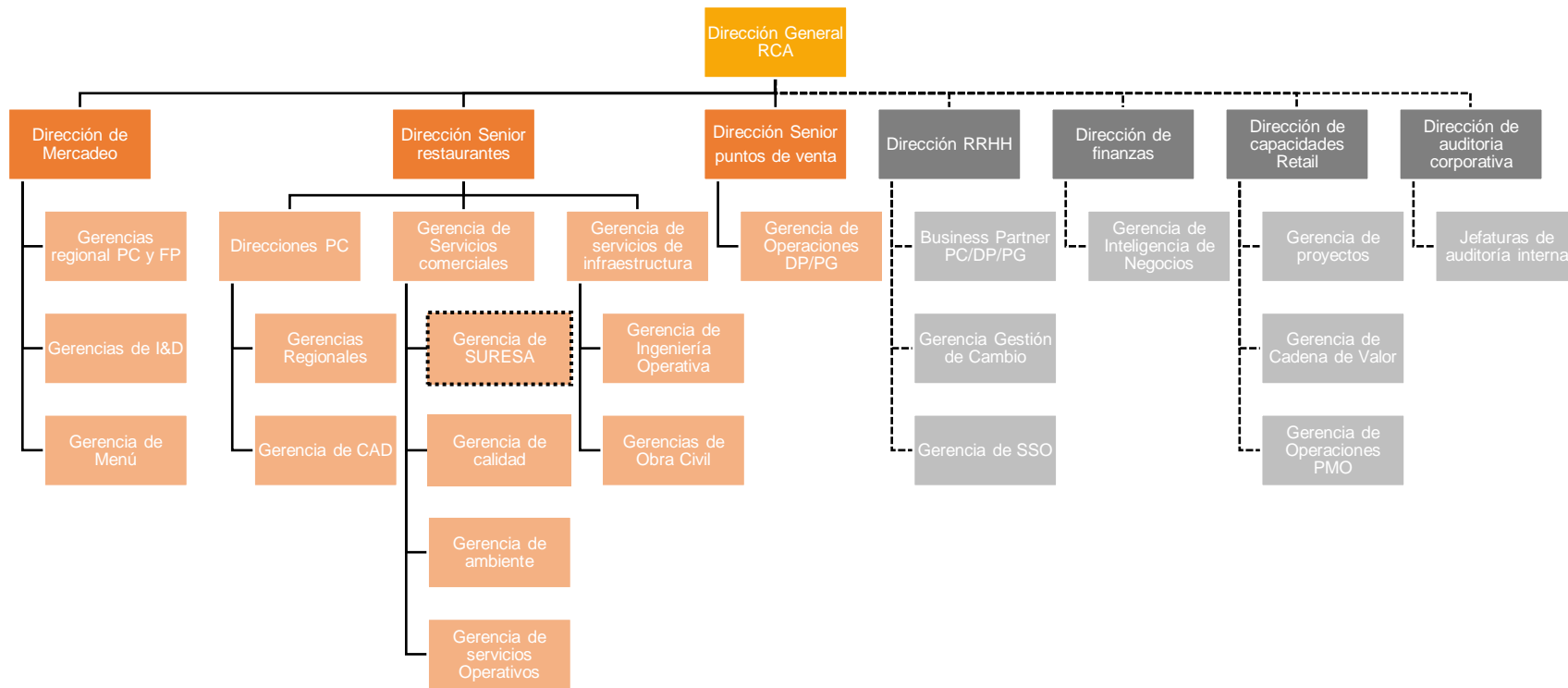


Figura 3: Organigrama Corporativo de CMI Restaurantes

4.1.6 Organigrama SURESA S.A. de C.V.

SURESA se encuentra dentro del área de servicios comerciales junto con los departamentos de calidad y de ambiente; Las gerencias departamentales se encuentran a un mismo nivel, pero los gestores reportan matricialmente a la gerencia general del centro logístico.

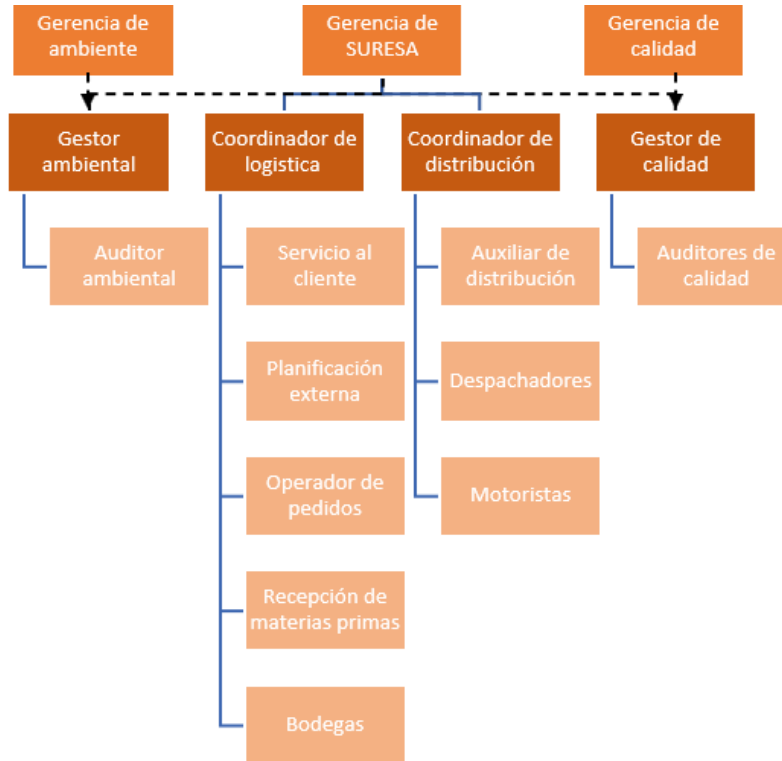


Figura 4: Organigrama de SURESA

4.1.7 Análisis interno de SURESA

Suministro de Restaurantes S.A. de C.V. (SURESA) identifica las cuestiones externas e internas que afectan en el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, apoyándose con una matriz FODA (Fortalezas – Oportunidades – Debilidades - Amenazas).

En **Anexo 1 del manual SIG** se presenta la matriz FODA que consolidando el análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y análisis externo (Oportunidades y Amenazas) que influyen en el Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente para el proceso de distribución de SURESA.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 10 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

4.2.1 Partes interesadas

SURESA determina las partes interesadas pertinentes del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente, identificando sus necesidades y expectativas; así mismo que cuales de ellas podrían ser requisitos legales. **En Anexo 2 del manual SIG** se presenta la matriz con la identificación de las partes interesadas que pueden tener incidencia en los resultados de gestión.

4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión

4.3.1 Alcance de norma

Cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTS ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 a excepción del numeral 8.3 “diseño de productos o servicios”, debido a que SURESA es una empresa no enfocada a la diversificación de sus servicios ni elaboración de productos, sino que se encuentra orientada únicamente a la distribución y logística.

4.3.2 Alcance de sistema de gestión

Aplica para los procesos de distribución, gestión de calidad y ambiente, dirección estratégica, control de calidad, compras de productos y servicios, recursos humanos y finanza del centro logístico SURESA, S.A de C.V. ubicado en Antigua Carretera Panamericana Km 7 1/2, Centro Industrial El Desarrollo, Block 2, Soyapango, San Salvador.

4.3.3 Alcance de certificación

Aplica para el proceso de distribución de SURESA S.A. de C.V.

4.4 Sistema Integrado de Gestión de la calidad y de ambiente

4.4.1 Procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

El SIG de **SURESA**, se ajusta a las especificaciones de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 que se describe en el presente manual como una guía para conocer el funcionamiento de la organización, definiendo el marco de actuación para todos los procesos relevantes, secuencias e interacciones identificados. En el **MSIG-02** Manual de procesos y procedimientos se presentan las fichas de los procesos especificados en figura 5.

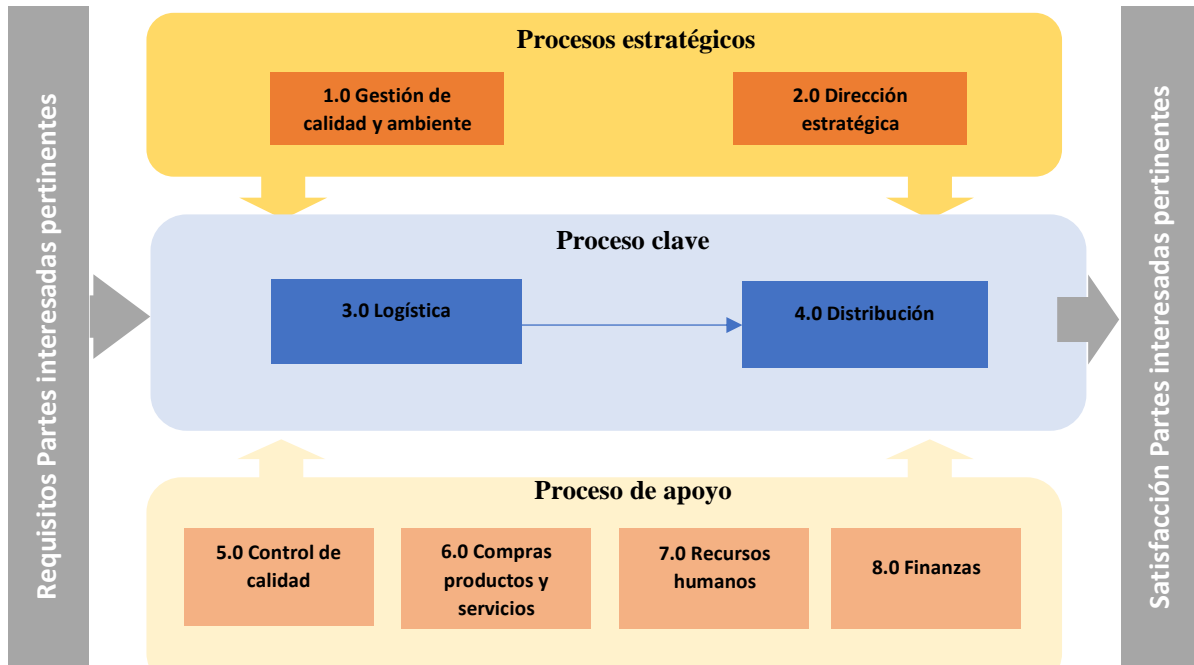


Figura 5: Diagrama de procesos Nivel 1 de SURESA

En la figura 6 se detalla cómo están conformado los procesos claves en un diagrama nivel 2.

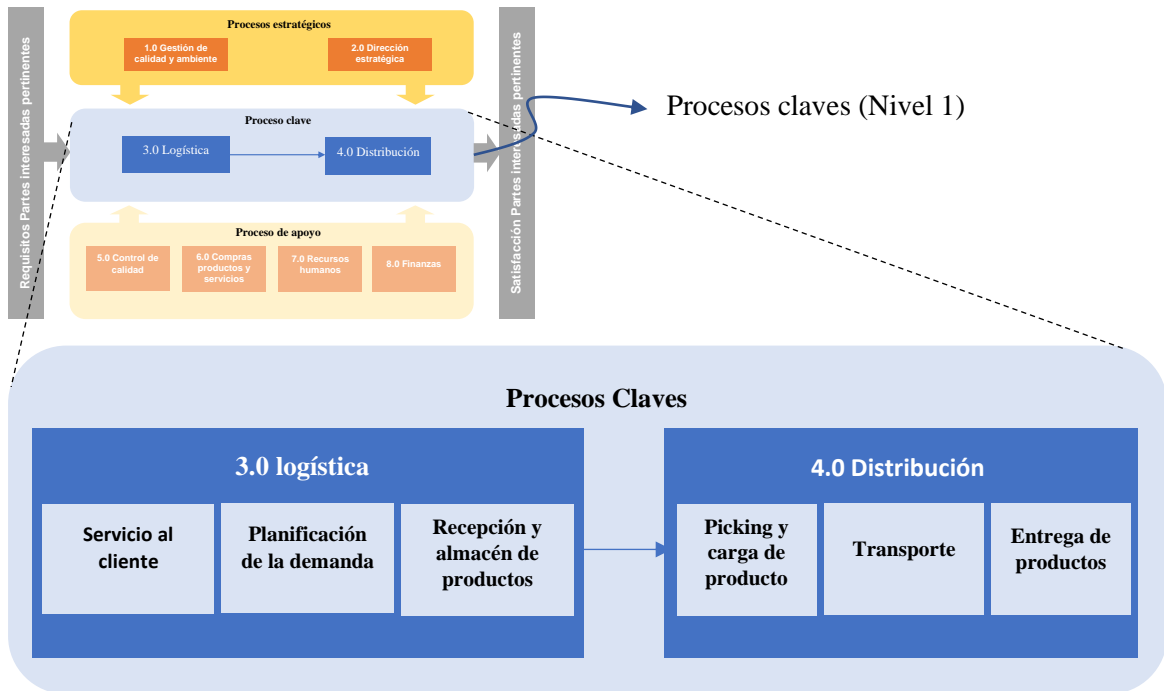


Figura 6: Mapa de procesos claves Nivel 2

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 12 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La alta gerencia de SURESA es consciente de que la orientación del cumplimiento de requisitos de las partes interesadas pertinentes es fundamental de su responsabilidad, por ello, asume la postura de liderazgo y compromiso para implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión a través de:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- b) asegurándose de que se establece la política del Sistema Integrado de Gestión, detallada en el apartado 5.2 de este Manual y los objetivos de calidad y ambiente que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y ambiente en los procesos de SURESA, detallados en figura 5 de este manual;
- d) promoviendo con ello el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, recogidos y analizados para cada uno de los procesos.
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión estén disponibles e identificados para cada uno de los objetivos y acciones asociadas;
- f) comunicando la importancia de una gestión eficaz y de la conformidad con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de la calidad y ambiente, a través de canales digitales y presenciales;
- g) asegurándose de que el Sistema Integrado de Gestión logre los resultados previstos, a través de los resultados obtenidos y detallados en fichas de indicadores;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión;
- i) promoviendo la mejora, a través de la implantación y seguimiento de acciones de mejora;

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 13 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- j) apoyando otros roles pertinentes de la Gerencia, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta gerencia de SURESA demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque a cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables de la matriz de partes interesadas (**Ver anexo 2 del manual SIG**), a través de los resultados recogidos.
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios, identificados para cada uno de los procesos, y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, identificando los cambios en las expectativas de los clientes que nos permitan reaccionar y adecuar la planificación de los procesos para mantener y aumentar su satisfacción determinado en el proceso.
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la Política de Suministro de Restaurantes S.A. de C.V.

En el centro logístico SURESA S.A. de C.V. estamos conscientes que la calidad y el ambiente son pilares muy importantes para el desarrollo de nuestras actividades, por el cual estamos comprometidos con lo siguiente:

- A) Cumplir los requisitos del cliente:** Proporcionar a nuestros clientes altos estándares de calidad que cumplan con los requisitos establecidos para cada producto y servicio que se ofrece.
- B) Cumplir los requisitos legales y otros:** Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos relativos a la calidad y ambiente, aplicables a las actividades desarrolladas en SURESA.
- C) Proteger el ambiente:** Prevenir, reducir o controlar la contaminación del ambiente y promover el uso eficiente de los recursos en el centro logístico

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 14 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- D) Gestionar los riesgos:** Tratar, reducir y eliminar los riesgos generados de nuestros procesos, procedimientos y actividades.
- E) Comunicación:** Asegurar la comunicación eficaz relacionada con el Sistema Integrado de Gestión a todos nuestros colaboradores, proveedores y sociedad en general.
- F) Mejora continua:** Gestionar de manera eficaz y eficiente el Sistema Integrado de Gestión, procurando mejorar continuamente.

La organización por medio de su alta dirección se compromete a proporcionar las condiciones necesarias para que esta política se cumpla y es necesario que todos nuestros colaboradores sean estos contratados o subcontratados, adquieran el compromiso de cumplimiento con responsabilidad, excelencia, integridad y respeto de la misma y las disposiciones del Sistema Integrado de Gestión.

5.2.3 Comunicación de la política

SURESA se asegura que la política de calidad debe ser comunicada a todos los miembros de la organización, subcontratistas, personas eventuales, proveedores y otras partes interesadas pertinentes. Los métodos de difusión de la política se realizarán a través de los siguientes canales de comunicación:

- a) Comunicación en tabloneros de anuncio
- b) Formaciones de colaboradores
- c) En correo organizacional
- d) Red social WhatsApp y Youtube
- e) Reuniones
- f) Intranet
- g) Wallpapers

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en SURESA

La alta gerencia de **SURESA** ha definido los roles, las responsabilidades y las autoridades entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en el Sistema Integrado de Gestión; La figura 4, del apartado 4.1.6 define el organigrama de la empresa, en cuanto a los

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 15 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

cargos de importancia definidos, se presentan las fichas de puestos en **anexo 3 del manual SIG** que detallan las responsabilidades, funciones, conocimientos, experiencias y equipos necesarios para desempeñar su rol dentro del centro logístico.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el Sistema Integrado de Gestión, SURESA tiene en consideración las cuestiones referidas en el contexto de la organización (Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas), las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, alcance, y la determinación los riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos necesarios con el objetivo de abordar lo siguiente:

- a) asegurar que el SIG puede lograr los resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.

La metodología para la evaluación de los riesgos y oportunidades se detalla en el procedimiento con código **POE-002** y se registran los datos en el formato **FOR-01/POE-002 (Ver Anexo 4 del manual SIG)**.

6.1.2 Aspectos ambientales

Dentro del alcance definido del SIG, SURESA determina los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios que puede controlar y aquellos que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida. La determinación de los aspectos ambientales debe considerar los cambios en actividades, productos y servicios y las condiciones anormales y situaciones de emergencias previsibles. En “**POE-003 Identificación y evaluación de aspectos ambientales**” se detallan los criterios usados para determinar aspectos ambientales significativos del centro logístico y se registran en la matriz **FOR-01/POE-003 (Ver anexo 5 del manual SIG)**.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 16 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

SURESA determina y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales que aplican al centro logístico; el procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos se encuentra en el **POE-004** y se registran en el **FOR-01/POE-004 (Ver anexo 6 del manual SIG)**.

6.2 Objetivos y planificación para lograrlos

La Alta gerencia de SURESA tiene marcados objetivos para cada nivel y funciones relevantes del SIG que la gerencia establece de forma anual.

Dichos objetivos:

- a) son coherentes con la política del SIG;
- b) son medibles;
- c) tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) son objeto de seguimiento;
- f) se comunican; y
- g) actualizan, según corresponda.

Al planificar cómo lograr sus objetivos de calidad, SURESA determina:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requieren;
- c) quién es el responsable;
- d) cuando se finaliza;

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 17 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- e) cómo se evalúan los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para el logro de los objetivos.

SURESA mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad y ambiente del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente (**Ver anexo 7 del manual SIG**).

6.3 Planificación de los cambios

Cuando SURESA determina la necesidad de realizar cambios en el Sistema Integrado de Gestión, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada, de acuerdo a lo indicado en el contexto de la organización, teniendo en consideración:

- a) el proposito de los cambios
- b) Identificación de responsables de cambios
- c) Actividades que se implementarán
- d) Las posibles afectaciones a responsabilidades, funciones o puestos de trabajos
- e) Fecha que se implementaran los cambios
- f) Información documentada que podría cambia
- g) Comprobación de la eficacia de las actividades implementadas

Lo anterior debe ser registrado en un formato tomando en cuenta los ítems anteriores ante cambios que puedan tener incidencia en el SIG como:

- a) Reestructuración organizacional
- b) Cambios de Sociedad, fusions, etc.
- c) Cambio de ubicación
- d) Cambio de procesos, productos o servicios
- e) Cambios en requisitos legales que afecten a SURESA
- f) Desarrollo en conocimientos y tecnologías que mejores procesos

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 18 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La gerencia de SURESA se compromete a determinar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implementar o mejorar los procesos y para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG considerando:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; y
- b) los qué necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

SURESA es consciente de la decisiva importancia que supone determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del SIG, operación y control de procesos. Para la determinación de la cantidad de personas necesarias en SURESA se apoyará a través del análisis de causas raíz como diagramas de Ishikawa, los 5 porqués u otro donde pueda determinarse que la causa de ineficiencia de procesos, aumento de quejas o malos resultados sea la falta de mano de obra. Estos análisis se presentarán a la gerencia del centro logístico para solicitar más recursos humanos justificando el costo y beneficio.

7.1.3 Infraestructura

SURESA proporciona las instalaciones, el espacio de trabajo, los equipos y los servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

SURESA anualmente debe revisar y actualizar el “plan de mantenimiento”, asignando recursos de inversión y operación destinados para los mantenimientos correctivos y preventivos tomando en cuenta en un inventario lo siguiente:

1. Edificios y espacios asociados
2. Maquinaria de uso principal y auxiliar
3. Herramientas de trabajo
4. Medios de transporte y carga
5. Equipo informático (Hardware y software)

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 19 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

SURESA identifica, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios a través del análisis de riesgos y oportunidades de cada proceso.

Se debe considerar el ambiente como temperatura, humedad, iluminación y ruido que puedan afectar la calidad de los productos y servicios de SURESA a través de mediciones periódicas que debe detallarse en los procedimientos operativos y los límites de tolerancia.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

SURESA determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición, de los resultados de sus procesos, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos, asegurándose que dichos recursos:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

SURESA, conserva información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos registrando las planificaciones, la identificación y mantenimiento de equipos y certificados de calibración o verificación (**Ver anexo 8 del manual SIG**, plan de calibración).

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Para SURESA, la trazabilidad de las mediciones se considera como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición. Los equipos de medición deberán ser identificados, verificados, calibrados con patrones certificados y mantenerse adecuadamente (**Ver anexo 9 del manual SIG**).

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 20 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

7.1.6 Conocimientos de la organización

SURESA tiene determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus productos o servicios; Estos conocimientos se mantienen bajo una clasificación y a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se aborden las necesidades y tendencias cambiantes, se considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas a través de:

- a) Fuentes internas: Propiedades intelectuales, experiencias y lecciones aprendidas, resultados de los cambios y mejoras de los procesos para lograr los objetivos.
- b) Fuentes externar: Normas, información teórica, recopilación de conocimientos de clientes externos y proveedores, conferencias, etc.

7.2 Competencia

De acuerdo con lo indicado en el apartado 7.1.2 de este manual SURESA:

- a) determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SIG a través de perfiles de puesto en **anexo 3 del manual SIG**.
- b) se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas, registrado en las hojas de vidas.
- c) cuando es aplicable, toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, desarrollando planes de formación para completar su competencia, recogidas en los planes de formación (**Ver anexo 10 del manual SIG**).
- d) conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, en los registros y plataformas indicadas anteriormente.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 21 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

7.3 Toma de conciencia

SURESA se asegura de que las personas que realizan el trabajo en su control toman conciencia de lo siguiente:

- a) la política del SIG
- b) los objetivos e indicadores del SIG pertinentes;
- c) Aspectos ambientales significativos y sus impactos asociados
- d) su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- e) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SIG.

La forma de toma de conciencia en SURESA será a través de la sensibilización y formación a través de las herramientas:

- a) carteles, infogramas y avisos físicos en pizarrón de comunicación
- b) Acciones de retroalimentación y seguimiento
- c) Reuniones mensuales de equipos
- d) Capacitación planificada (modalidad virtual o presencial)
- e) Sensibilización y formación vía intranet y correos electrónicos

7.4 Comunicación

SURESA determina, según corresponda, las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG que incluye:

- a) qué comunicar;
- b) cuando comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.

La organización establece procedimientos de comunicación y recepción de reclamos internos y externas (**POE-005**) y participación de partes interesadas (**POE-006**). Los registros de las comunicaciones se hacen en el formato **FOR-01/POE-005**.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 22 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de calidad de SURESA incluye:

- a) la información documentada requerida por las NTS ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, referida en este manual;
- b) la información documentada que SURESA determina como necesaria para la eficacia del Sistema Integrado de Gestión;

Dicha documentación se gestiona y controla de acuerdo con lo indicado en el procedimiento **“POE-001 Elaboración y control de la documentación”**.

7.5.2 Creación y actualización

Para la creación y actualización, de la información documentada, se ha desarrollado el procedimiento **“POE-001 Elaboración y control de la documentación”** referenciado en el apartado anterior, a través del cual SURESA se asegura de que sea apropiada:

- a) la identificación y descripción (Título, fecha, autores y códigos);
- b) el formato (Idiomas, software, gráficos, etc.) y los medios de soporte (Papel y electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el Sistema Integrado de Gestión, se controla asegurándose de que:

- a) está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) está protegida adecuadamente contra la pérdida de la confidencialidad y uso inadecuado.

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, SURESA ha establecido las siguientes actividades, según corresponda:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 23 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios;
- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que SURESA determina como necesaria a mantener y conservar para la planificación y operación del SIG, se identifica según sea apropiado y controla. La información documentada conservada como evidencia de la conformidad, está protegida contra modificaciones no intencionadas.

Para mayor detalle ver el “**POE-001** Elaboración y control de la documentación” en donde se detalla el diseño de la información documentada, controles de acceso, distribución, almacenamiento, control de cambios, copias no controladas y uso de un listado maestro de documentos codificado con **FOR-01/POE-001**.

8. Operaciones

8.1 Planificación y control operacional

SURESA Planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos del SIG con respecto a la provisión de productos y servicios con el propósito de implementar las acciones determinadas en el apartado 6 del presente manual, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los servicios.
- b) El establecimiento de criterios para:
 - Los procesos.
 - La aceptación de productos y servicios.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.
- d) La implementación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - Tener confianza en el que los proceso se han llevado a cabo según lo planificad.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 24 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- Demuestra la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.
- La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de SURESA.

SURESA controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario y se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados, de acuerdo a lo indicado en apartado 8.4.

También, en coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, SURESA:

- a) Establece controles según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida.
- b) Determina los requisitos ambientales para la compra de productos y servicios
- c) Comunica sus requisitos ambientales a los proveedores y contratistas
- d) Considera la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de productos y servicios.

En **Anexo 12 del manual SIG** se presenta la planificación y control operacional en donde se detallan los procedimientos, controles y criterios que responden al control de los aspectos ambientales, los requisitos legales y otros requisitos, procesos, actividades y riesgos y oportunidades del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente. El centro logístico mantiene un manual de procesos y procedimientos (**MSIG-02**) en los que se apoya para tener la confianza en que los procesos se llevan a cabo según lo planificado.

8.1.1 Preparación y respuestas ante emergencias

SURESA establece, implementa y mantiene los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas las matrices de riesgos y oportunidades (**FOR-01/POE-002**) con el objetivo de:

- a) Prepararse para responder, mediante la planificación de acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia
- b) Responder a situaciones de emergencia reales

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 25 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- c) Tomar acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial
- d) Poner a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible
- e) Evaluar y revisar periódicamente los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas.
- f) Proporcionar información y formación pertinentes, con relación a la preparación y respuesta ante emergencias, según corresponda, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control.

El centro logístico mantiene un manual de procesos y procedimientos (**MSIG-02**) necesarios para tener la confianza en que los procesos se llevan a cabo según lo planificado con respecto a la preparación y respuestas ante emergencias identificadas en SURESA.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

En SURESA se considera que una adecuada comunicación con el cliente es fundamental para poder ofrecerle un servicio satisfactorio. Por ello, se establecen vías de comunicación con la finalidad de obtener la información necesaria que permita mejorar los servicios y al mismo tiempo:

- a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
- b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.
- d) Manipular o controlar la propiedad del cliente.
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 26 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

En SURESA disponemos de una Línea de Servicio al cliente en la que el cliente tiene la posibilidad de realizar cualquier consulta acerca de diferentes actividades al correo de la “Línea de Servicio al Cliente SURESA” y al número telefónico del centro logístico.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, SURESA se asegura de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios;
- b) SURESA cumpla con las declaraciones acerca de los productos y servicios que se ofrece.

El centro logístico conservará la siguiente información en fichas técnicas o contratos:

- a) Identificación de productos
- b) Descripción de características
- c) Garantías
- d) Forma de uso
- e) Especificaciones de diseño del cliente
- f) Formas de pago
- g) Plazos de entregas
- h) Condiciones contractuales

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

SURESA tiene establecida un sistema para llevar a cabo la revisión de los requisitos expresados por el cliente, con la finalidad de asegurarse, antes de establecer una relación contractual, de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios que ofrece, incluidos:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 27 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos especificados por SURESA.
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Una vez analizados todos estos aspectos, se establecen las propuestas considerando aspectos técnicos, humanos y económicos para lograr satisfacer las necesidades del Cliente, confirmando los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

SURESA conserva la información documentada, cuando es aplicable:

- a) Sobre los resultados de la revisión.
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

También, el centro logístico se asegura de conservar la información documentada como fichas técnicas, contratos, pedidos y condiciones de los productos y servicios con la información detallada en el requisito 8.2.2 con respecto a los productos y servicios a suministrar.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

SURESA también se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente es modificada (contratos, pedidos, nuevas condiciones y más), y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados. Se debe asegurar que la comunicación de los cambios en los requisitos de productos y servicios ha sido efectiva utilizando las distintas herramientas especificados en el procedimiento de comunicación y conservar los registros.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 28 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

8.3 Diseño y desarrollo de servicios

El requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2015 no aplica para SURESA debido a que no diseña ni desarrolla nuevos productos o servicios, detallando en el alcance (Véase apartado 4.3).

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

SURESA se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

También, se ha determinado los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios.
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de SURESA.
- c) Un proceso, o una parte de un proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de SURESA.

El centro logístico tiene determinados y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores y contratistas externos, basándose en su capacidad para proporcionar productos o servicios de acuerdo con los requisitos. Se mantiene para este apartado el Procedimiento para la evaluación a los proveedores, registros de las evaluaciones y controles de adquisiciones de productos y/o servicios, compilados en el manual de procedimientos (**MSIG-02**). También se involucra el proceso de compra que se tiene del corporativo CMI.

8.4.2 Tipo y alcance del control

SURESA se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, no afectan de manera adversa a la capacidad del centro logístico de entregar productos y servicios conformes, de manera coherente, a sus clientes.

Asegurándose además de que:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 29 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- a) Los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SIG.
- b) Están definidos los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- c) Teniendo en consideración:
 - El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, en la capacidad de SURESA de cumplir regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
 - La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) Determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

SURESA se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

Cuando sea pertinente, se comunican a los proveedores externos los requisitos sobre:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b) la aprobación de:
 - Productos y servicios.
 - Métodos, procesos y equipos.
 - La liberación del productos y servicios.
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) las interacciones del proveedor externo con SURESA.
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de SURESA.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 30 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- f) las actividades de verificación o validación que SURESA, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

SURESA tiene implementada la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Dichas condiciones incluyen, cuando es aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
 - Las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.
 - Los resultados a alcanzar.
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 31 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

Para este apartado el manual de procesos y procedimientos (**MSGI-02**) son claves para que la provisión de productos y servicios sea controlada adecuadamente.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

SURESA utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para segura la conformidad de los productos y servicios a través de SAP.

También, identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la producción y prestación del servicio.

El centro logístico debe controlar la identificación de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

SURESA cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada por la misma. También se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, SURESA informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información registrada de lo ocurrido en el **FOR-01/POE-18** Registro de no conformidades y acciones correctivas, y disponiendo de evidencias oportunas como fotografías, videos, e-mails u otros medios.

8.5.4 Preservación

SURESA preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. A través de los procedimientos de almacenamiento, de picking y carga de producto se busca controlar la forma de manipular, embalar, almacenar, cargar los productos para asegurar la calidad de estos. Al mismo tiempo el procedimiento de transporte ayudará a reducir la probabilidad de daños en los productos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 32 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

El centro logístico cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, SURESA considera:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios.
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.
- d) Los requisitos del cliente.
- e) La retroalimentación del cliente.

Al momento de entregar el producto, los motoristas de SURESA deben hacer una inspección en conjunto con el cliente, siguiendo el procedimiento de transporte y entrega de productos para asegurar conformidad; También se debe conservar las garantías que se tienen de los productos y servicios suministrados a los clientes, mantener la Línea de Servicio al Cliente habilitada para los medios de correos electrónicos y llamadas.

8.5.6 Control de los cambios

SURESA revisa y controla los cambios para la producción o la presentación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Se conserva la 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; algunos ejemplos son los registros de las planificaciones de cambios, autorizaciones de los cambios y los resultados de la revisión de los cambios.

8.6 Liberación de los productos y servicios

SURESA tiene implementadas disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se han complementado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 33 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. SURESA conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, dicha información incluye:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación (E-Mail o registros en físicos realizados por el control de calidad).
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación (registros físicos con firma y de ser posible sellos, medios digitales como e-mail u otro).

También se tienen establecidas e implementadas las actividades necesarias para asegurarse de que el producto o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados. El centro logístico realiza inspecciones y seguimiento sobre los servicios prestados, para asegurarse que el nivel de calidad es el establecido, de esta forma cualquier evaluación que se sitúa por debajo de los niveles establecidos, permite adoptar medidas para subsanar las desviaciones.

8.7 Control de las salidas no conformes

SURESA se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada y se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios, aplicándose del mismo modo a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de los servicios.

SURESA trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección.
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
- c) Información al cliente.
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Verificando la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

SURESA conserva la información documentada en el **FOR-01/POE-18** Registro de no conformidades y acciones correctivas que tiene lo siguiente:

- a) Describe la no conformidad.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 34 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- b) Describe as acciones tomadas.
- c) Describe todas las concesiones obtenidas.
- d) Identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

SURESA determina lo siguiente:

- a) Qué necesita seguimiento y medición
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos
- c) Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y medición
- d) Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición

SURESA al evaluar el desempeño y eficacia del Sistema Integrado de Gestión, conservando la información documentada apropiada como evidencia de los resultados como listas de verificación, registros de seguimiento, medición y análisis, indicadores u otros que se consideren pertinentes para este apartado.

9.1.2 Satisfacción del cliente

SURESA realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de encuestas, análisis de las cuotas de mercado y retroalimentación del cliente, y determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

9.1.3 Análisis de datos

SURESA, analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 35 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- a) La conformidad de los servicios prestados a los clientes;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El desempeño y la eficacia del SIG;
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos;
- g) La necesidad de mejoras en el SIG.

9.1.4 Evaluación del cumplimiento

SURESA establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otro requisito, por lo que:

- a) determina la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento;
- b) evalúa el cumplimiento y emprender las acciones que fueran necesarias;
- c) mantiene el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento.

Los requisitos anteriores se registran en fichas de requisitos legales detalladas como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento.

9.2 Auditorías Internas

SURESA lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SIG:

- a) es conforme con:
 - los requisitos propios de SURESA para su Sistema Integrado de Gestión;
 - los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

El responsable de gestión de la calidad de SURESA ha desarrollado e implantado el “**POE-016 Auditorías Internas**” donde indica cómo:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 36 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- a) planifica, establece, implementa y mantiene el programa de auditoría que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que debe tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a **SURESA** y los resultados de las auditorías previas;
- b) definir los criterios y alcance para cada auditoría;
- c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la Gerencia;
- e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría (**FOR-01/POE-016**) y de los resultados de las auditorías.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La Alta Gerencia de **SURESA** revisa el Sistema Integrado de Gestión a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con las Gerencias estratégicas de calidad, ambiente y general.

Mediante la revisión se detectan los cambios en el sistema de gestión de la calidad de la organización, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

9.3.2 Entradas de la revisión por la Alta Gerencia

La revisión por la Gerencia se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la Gerencia previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas, necesidades y expectativas de las partes interesadas incluyendo los requisitos legales y otros requisitos, los aspectos ambientales más significativos, y los riesgos y oportunidades
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del SIG, incluidas tendencias relativas:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 37 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - el grado en que se han logrado los objetivos del SIG;
 - el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - las no conformidades y acciones correctivas;
 - los resultados de seguimiento y medición;
 - los resultados de las auditorías;
 - el desempeño de los proveedores externos;
 - Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas
- g) las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la Alta Gerencia

A partir de la revisión deben extraerse resultados destinados a iniciar acciones asociadas:

- a) las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del SIG.
- b) las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua.
- c) las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el Sistema Integrado de Gestión, incluidas los recursos.
- d) las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos del SIG.
- e) las oportunidades de mejorar la integración del SIG a otros procesos del centro logístico SURESA, si fuera necesario;
- f) cualquier implicación para la dirección estratégica de SURESA.

En el procedimiento “**POE-017** Revisión por la dirección”, se describe la metodología para llevar a cabo la revisión y información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la Alta Gerencia y de las acciones propuestas en un acta (**FOR-01/POE-017**).

10. Mejora

10.1 Generalidades

SURESA llevará a cabo las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente, aumentar su satisfacción y los resultados previstos en el SIG, incluyendo:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 38 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

- a) la mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) la corrección, prevención o reducción de los efectos no deseados;
- c) la mejora del desempeño y la eficacia del SIG.

10.2 No Conformidades y Acciones Correctivas

Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, SURESA

- a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
 - toma acciones para controlarla y corregirla;
 - hace frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos;
- b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:
 - la revisión y el análisis de la no conformidad;
 - la determinación de las causas de la no conformidad;
 - la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- c) implementa cualquier acción necesaria;
- d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
- f) si fuera necesario, hace cambios al SIG.

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, incluidos los impactos ambientales. Para más información ver **POE-18** Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas. También, SURESA conserva información documentada en el formato **FOR-01/POE-18** Registro de no conformidades y acciones correctivas como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01
		Página 39 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación:

10.3 Mejora Continua

En SURESA se debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG; y se deben considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.



ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSIG-01-1
		Página 2 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

ANEXO MANUAL 1: FODA de SURESA S.A. de C.V.

DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	Alta cantidad de producto dañado a destrucción (A)	Incumplimiento de compromiso de préstamo BID podría afectar reputación organizacional (A)	A1
D2	Bajo conocimiento de los procesos (C/A)	Aparición de nuevas regulaciones y cánones por el aprovechamiento del agua y vertidos que afecten los costos de operación (C/A)	A2
D3	No cuentan con la suficiente información documentada de Sistemas de Gestión (C/A)	Nuevas restricciones estrictas que afecten la operación por nueva variante SarsCoV-2 "Ómicron" (C/A)	A3
D4	No cuentan con una sistematización de los procesos ni controles (C/A)	Grupo de proveedores con poder sobre SURESA al disponer materias primas únicas (C)	A4
D5	No se cuentan con perfiles de puestos ni planes de formación del personal ni transmisión del conocimiento (C/A)	Aumento de los costos de materias primas (C/A)	A5
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Estabilidad financiera y recursos adecuados (C/A)	Aprovechar incentivos por realizar actividades en pro del ambiente como reciclaje y eficiencia energética (A)	O1
F2	Abierto al cambio para la mejora (C/A)	Nuevas tecnologías con mayor eficiencia energética (C/A)	O2
F3	No tiene competidores (C)	Desarrollo de los colaboradores en temas de calidad y ambiente (C/A)	O3
F4	Generan ingresos por el reciclaje de desechos especiales (A)	Aprovechar grandes espacios para paneles solares (A)	O4
F5	Buen ambiente laboral de trabajo y compromiso de las gerencias (C/A)	Diseñar e implementar un SIG con los recursos gestionados al BID Invest (C/A)	O5

Perspectivas que pueden verse afectadas: (C): Calidad y (A): Ambiente

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSIG-01-1
		Página 3 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

ANEXO MANUAL 2: Matriz de partes interesadas

Partes Interesadas	Necesidades y expectativas	Requisitos legales y reglamentarios	Otros requisitos	Formas de obtener esta información	Como dar cumplimiento a las necesidades y expectativas pertinentes del SIG
Clientes	1. Calidad de productos acordada			1. Comunicación vía e-mail 2. Comunicación telefónica 3. Reuniones 4. Reclamos 5. Pedidos	1. Procedimiento de comunicación interna y externa 2. Afiches de comunicación 3. Recepción y seguimiento de reclamos 4. Procedimiento de pedidos de clientes
	2. Cantidad acordada				
	3. Entregas a tiempo				
	4. Disponibilidad de productos				
Proveedores y contratistas	1. Pagos a tiempo			1. Reuniones 2. Comunicación telefónica 3. Comunicación E-Mail	1. Proceso de pagos a tiempo 2. Cumplimiento y resguardo de contratos 3. Procedimiento de evaluación de proveedores y contratistas
	2. Cumplimiento de contratos				
	3. Estabilidad de trabajo				
	4. Reconocimientos				
Inversores/Accionistas	1. Beneficio económico			1. Reuniones	1. Planificación de riesgos y oportunidades
	2. Gestión de riesgos y oportunidades que puedan afectar la inversión				
Colaboradores	1. Estabilidad laboral			1. Encuesta personal anónima 2. comunicación interna de los colaboradores	1. Políticas de contratación 2. Incentivos
	2. Condiciones de trabajo adecuados				
	3. Desarrollo profesional				
	4. Trabajar en empresa respetuosa con el ambiente y comunidad				
Organismos reguladores: ANDA	1. Cumplimiento técnico legal	1. Permiso de explotación de pozo y obtención del Certificado		1. Identificación de requisitos legales	1. Obtención del certificado de no afectación 2. Obtención del

Partes Interesadas	Necesidades y expectativas	Requisitos legales y reglamentarios	Otros requisitos	Formas de obtener esta información	Como dar cumplimiento a las necesidades y expectativas pertinentes del SIG
		de No Afectación 2. Cumplimiento de la norma de vertidos de aguas residuales del tipo especial a un alcantarillado en todos sus artículos			permiso de vertidos 3. Procedimiento de gestión de aguas residuales 4. Medición periódica de aguas residuales
Organismos reguladores: MARN	1. Cumplimiento administrativo	Ley del Medio Ambiente, Arts. 19, 20, 21, 22 y 29 Reglamento general de la ley del medio ambiente Arts. 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 34, 35, 39, 40, 122, 123, 124, 127 y 128		1. Identificación de requisitos legales	1. Entrega de formulario ambiental 2. Estudio de impacto Ambiental 3. Permiso de medio ambiente
	2. Cumplimiento técnico legal	Ley del Medio Ambiente, Arts. 42, 47, 60 y 85 Reglamento general de la ley del medio ambiente Arts. 65, 66, 69 y 73 (Protección del suelo, vertidos y emisiones)			1. Identificación de aspectos ambientales y sus impactos 2. Planificación de riesgos y oportunidades 3. Procedimientos de control operacional ambiental
Organismos reguladores: MARN	2. Cumplimiento técnico legal	Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje Arts. 1, 19, 20, 27, 28, 29, 31, 32, 34 (Obligaciones de los generadores de residuos)			

Partes Interesadas	Necesidades y expectativas	Requisitos legales y reglamentarios	Otros requisitos	Formas de obtener esta información	Como dar cumplimiento a las necesidades y expectativas pertinentes del SIG
		<p>Reglamento Especial sobre el manejo integral de desechos sólidos. Arts. 5 y 6 (Especificación de disposición de residuos sólidos)</p> <p>Reglamento especial para el manejo de sustancias, residuos y desechos peligrosos. Art. 21 y 22 (Disposición de residuos peligrosos)</p> <p>Reglamento especial sobre el control de las sustancias agotadoras de la capa de ozono. Arts. 2 y 12 (Reducción y/o eliminación de SAO)</p>			
Organismos reguladores: MARN y VMT	1. Cumplimiento técnico legal	Norma de emisiones atmosféricas de fuentes móviles. Arts. 2, 5.2, 6.1 y 6.2 (límites máximos de emisiones y ruidos)		1. Identificación de requisitos legales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de aspectos ambientales y sus impactos 2. Planificación de riesgos y oportunidades 3. Procedimientos de control operacional ambiental
Organismos reguladores: Alcaldía de Soyapango	1. Cumplimiento técnico legal	Ordenanza reguladora del aseo y limpieza del municipio de Soyapango. Arts. 6, 7, 8 ,9, 16 y 30 (Limpieza, orden y disposición de		1. Identificación de requisitos legales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de aspectos ambientales y sus impactos 2. Planificación de riesgos y oportunidades 3. Procedimientos de

Partes Interesadas	Necesidades y expectativas	Requisitos legales y reglamentarios	Otros requisitos	Formas de obtener esta información	Como dar cumplimiento a las necesidades y expectativas pertinentes del SIG
		residuos sólidos y líquidos)			control operacional ambiental
Organismos reguladores: Defensoría del consumidor	1. Cumplimiento técnico legal	<p>Ley de protección al consumidor. Arts.6, 7, 8, 14, 27 y 28. (Cumplimiento los acuerdos de calidad de productos y forma de comunicación)</p> <p>Reglamento de la ley de protección al consumidor Arts.4, 5, 7, 14a y 14b (Cumplimiento los acuerdos de calidad de productos y forma de comunicación)</p>		1. Identificación de requisitos legales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de riesgos y oportunidades 2. Procedimientos de control operacional ambiental 3. Especificaciones de productos y servicios 4. Contratos y acuerdos con el cliente
Organismos reguladores: MINSAL	1. Cumplimiento técnico legal	Código de Salud. Arts. 85 y 86 (Permisos de funcionamiento, Productos de calidad y seguros para su consumo)		1. Identificación de requisitos legales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de riesgos y oportunidades 2. Procedimientos de control operacional ambiental 3. Permisos de funcionamiento del centro de distribución 4. Permiso de funcionamiento de camiones
Entidades financieras: BID Invest	1. Cumplimiento contractual		Diseño e implementación de un Sistema de Gestión Ambiental	1. Plan de Acción Ambiental y Social del BID Invest	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de riesgos y oportunidades 2. Identificación de aspectos ambientales y sus impactos 3. Política de un Sistema de Gestión Ambiental

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSIG-01-1
		Página 7 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

Partes Interesadas	Necesidades y expectativas	Requisitos legales y reglamentarios	Otros requisitos	Formas de obtener esta información	Como dar cumplimiento a las necesidades y expectativas pertinentes del SIG
					4. Procedimientos de control operacional ambiental
Comunidad/ Sociedad	1. Empleos de calidad			1. Comunicación vía e-mail 2. Comunicación telefónica 3. Reuniones 4. Reclamos 5. Pedidos	1. Planificación de riesgos y oportunidades 2. Identificación de aspectos ambientales y sus impactos 3. Política de un Sistema de Gestión Ambiental 4. Procedimientos de control operacional ambiental
	2. Armonía con los vecinos				
	3. Comunicación activa con los vecinos y partes interesadas				
	4. Participación en proyectos sociales				

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 8 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

ANEXO MANUAL 3: Fichas de puestos

Ficha de puesto Gerente General de SURESA

Ficha de puesto	
Cargo:	Gerente General de SURESA
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectar el presupuesto de gastos, costos y ventas - Establecer el Sistema de Desarrollo y Desempeño de SURESA - Definir el plan de trabajo operativo del año - Establecer e implementar la política del SIG - Asignar responsabilidades y autoridad de los puestos de trabajo de la organización - Analizar críticamente el SIG - Demostrar liderazgo y compromiso con enfoque al cliente - Promover la mejora continua - Prestar cuentas por la eficacia del SIG
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el Cumplimiento de la política del SIG - Monitorear el Cumplimiento de gastos, costo y venta según presupuesto - Revisar la política del Sistema Integrado de gestión y cumplimiento de objetivos - Toma de decisiones orientadas a cumplir la estrategia del negocio - Monitoreo del cumplimiento de procesos del SIG - Comunicar la política y objetivos del SIG
Grado académico	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniería o licenciatura - Maestría en administración de empresa o logística
Experiencia	<p>Experiencia de al menos 5 años en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logística - Gestión de costos - Sistemas de Gestión basado en normas internacionales como ISO 9001, e ISO 14001
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Inglés avanzado - Suit Microsoft avanzado - Plataforma SAP - Plataforma Oracle
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Habilidad de delegación - Enfoque a resultados - Liderazgo
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora laptop - Teléfono celular
Equipo de protección:	<ul style="list-style-type: none"> - Mascarilla - Zapatos con cubo

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 9 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01


Ficha de puesto Gerente de Gestión Ambiental

Ficha de puesto	
Cargo:	Gerente de Gestión Ambiental
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los aspectos e impactos ambientales - Determinar las obligaciones con respecto a los aspectos ambientales - Planificación de las medidas a tomar de los aspectos ambientales significativos, riesgos y oportunidades - Presupuestar el CAPEX y OPEX del departamento de Gestión Ambiental - Establecer los objetivos del Sistema de Desarrollo y Desempeño del departamento - Establecer los procesos de Medioambiente como parte del manual del SIG
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el Cumplimiento de la política del SIG - Verificar el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos - Cumplir con inversiones del CAPEX y gastos del OPEX - Monitorear el plan de trabajo sobre medidas de aspectos ambientales significativos - Comunicar política y aspectos significativos al personal de la organización
Grado académico	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniería o licenciatura - Maestría en Sistemas Integrados de Gestión, eficiencia energética o que estén relacionados con el ambiente
Experiencia	<p>Experiencia de al menos 5 años en las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de costos - Sistemas de Gestión ISO 14001:2015 - Seguridad alimentaria
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Inglés avanzado - Suit Microsoft avanzado
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Habilidad de delegación - Enfoque a resultados - Liderazgo
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora laptop - Teléfono celular
Equipo de protección:	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de protección de temperatura (cuando aplique) - Mascarilla - Zapatos con cubo

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 10 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

Ficha de puesto Gerente Gestión de Calidad

Ficha de puesto	
Cargo:	Gerente Gestión de Calidad
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de las medidas a tomar para las oportunidades y riesgos de calidad - Presupuestar el CAPEX y OPEX del departamento de Gestión de Calidad - Establecer los objetivos del Sistema de Desarrollo y Desempeño del departamento - Establecer los procesos de calidad como parte del manual del SIG
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el Cumplimiento de la política del SIG - Verificar el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos - Cumplir con inversiones del CAPEX y gastos del OPEX - Monitorear el plan de trabajo sobre medidas de oportunidades y riesgos de calidad - Comunicar política y objetivos del SIG
Grado académico	<ul style="list-style-type: none"> - Ingeniería o licenciatura - Maestría en Sistemas Integrados de Gestión o maestría en administración de empresa
Experiencia	Experiencia de al menos 5 años en las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de costos - Sistemas de Gestión ISO 9001:2015 - Seguridad alimentaria - Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Inglés avanzado - Suit Microsoft avanzado
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Habilidad de delegación - Enfoque a resultados - Liderazgo
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora laptop - Teléfono celular - Correo electrónico
Equipo de protección:	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de protección de temperatura (cuando aplique) - Mascarilla - Zapatos con cubo

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 11 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

Ficha de puesto Coordinador de Logística y Distribución

Ficha de puesto	
Cargo:	Coordinador de Logística y Distribución
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el plan operativo anual de Logística y Distribución - Establecer el presupuesto operativo de la unidad - Establecer el plan de capacitación para el personal de logística y Distribución
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de gastos y costos según presupuesto - Programación de actividades semanales del personal - Programación de rutas de distribución semanal - Verificación del despacho de productos alimenticios - Verificación de cumplimientos de tiempos de entrega de SURESA a restaurantes. - Verificación de entregas de pedidos completos - Verificación de cumplimiento de procesos de calidad y medioambiental. - Verificar el Cumplimiento de la política del SIG - Verificar el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos - Comunicar política y objetivos del SIG
Grado académico	- Ingeniería o licenciatura
Experiencia	Experiencia de al menos 3 años en las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de costos - Sistemas de Gestión de calidad ISO 9001:2015 o ISO 14001:2015 - Buenas prácticas de Manufactura
Otros conocimientos	- Suít Microsoft avanzado
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Habilidad de delegación - Enfoque a resultados - Liderazgo
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora laptop - Teléfono celular - Correo electrónico - Plataforma SAP - Plataforma Oracle
Equipo de protección:	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de protección de temperatura (cuando aplique) - Mascarilla - Zapatos con cubo

Ficha de puestos despachadores

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 12 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

Ficha de puesto	
Cargo:	Despachadores
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar el despacho y carga de pedidos - Cumplir con los procedimientos descritos de calidad y medio ambiente - Gestionar los residuos generados en el desembalaje de productos acorde a los procedimientos - Gestionar el despacho de productos según requisitos del cliente
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir las hojas de remisión de parte de los auxiliares de logística - Verificar que los pedidos se encuentren clasificados según la hoja de remisión. - Estibar de acuerdo a los procedimientos descritos - Mantener orden y limpieza - Cargar los pedidos dentro del contenedor del vehículo - Segregar los residuos en las áreas designadas de reciclaje - Usar el equipo de trabajo y protección - Asistir a formaciones de calidad y ambiente - Tener comunicación directa con el responsable inmediato en caso de situaciones de emergencias ambientales y no conformidades - Realizar las tareas asignadas por su responsable inmediato
Grado académico	- Bachillerato
Experiencia	Experiencia de al menos 1 año en la siguiente área: <ul style="list-style-type: none"> - Buenas prácticas de Manufactura
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud ocupacional - Sistemas de gestión ISO 9001:2015 o ISO 14001:2015
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Trabajo en equipo - Enfoque a cumplimiento de metas
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Yales - Montacargas - Cestas - Tarimas - Hojas de remisión
Equipo de protección:	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de protección de temperatura (cuando aplique) - Mascarilla - Zapatos con cubo

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 13 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

Ficha de puesto motoristas

Ficha de puesto	
Cargo:	Motoristas
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuir los productos alimenticios en los establecimientos del cliente - Cumplir con los procedimientos descritos de calidad y medio ambiente - Cumplir con la programación de tiempos y cantidad de productos en la distribución
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que la carga del producto alimenticio en panel se encuentre según cantidad en hoja de remisión. - Verificar que los productos alimenticios se encuentren no se dañen en carga, distribución y descarga. - Realizar entrega de pedidos al cliente encargado de cada establecimiento. - Verificar que el cubicaje de producto en panel no exceda el límite permitido de capacidad. - Estibar de acuerdo a los procedimientos descritos - Mantener orden y limpieza - Usar el equipo de trabajo y protección - Asistir a formaciones de calidad y ambiente - Tener comunicación directa con el responsable inmediato en caso de situaciones de emergencias ambientales y no conformidades - Realizar las tareas asignadas por su responsable inmediato - Realizar un correcto manejo de los residuos en la ruta de retorno
Grado académico	- Bachillerato
Experiencia	Experiencia de al menos 1 año en las siguientes áreas: <ul style="list-style-type: none"> - Motorista de camiones pesados - Buenas prácticas de Manufactura
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y salud ocupacional - Sistemas de gestión ISO 9001:2015 o ISO 14001:2015
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Trabajo en equipo - Enfoque a cumplimiento de metas
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Camiones - Yales - Cestas - Tarimas
Equipo de protección:	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de protección de temperatura (cuando aplique) - Mascarilla - Zapatos con cubo

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 14 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

Ficha de puesto Auxiliar de logística

Ficha de puesto	
Cargo:	Auxiliar de logística
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar la preparación de pedidos para restaurantes - Cumplir con los procedimientos descritos de calidad y medio ambiente - Gestionar los residuos generados en el desembalaje de productos acorde a los procedimientos - Gestionar la preparación de productos según requisitos del cliente
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir y verificar hoja consolidada de pedidos - Realizar la selección de productos de acuerdo a la hoja de pedidos - Estibar de acuerdo a los procedimientos descritos - Mantener orden y limpieza - Segregar los residuos en las áreas designadas de reciclaje - Usar el equipo de trabajo y protección - Asistir a formaciones de calidad y ambiente - Tener comunicación directa con el responsable inmediato en caso de situaciones de emergencias ambientales y no conformidades - Realizar las tareas asignadas por su responsable inmediato
Grado académico	- Bachillerato
Experiencia	Experiencia menos de 1 año en la siguiente área: <ul style="list-style-type: none"> - Buenas prácticas de Manufactura - Sistemas de gestión ISO 9001:2015 o ISO 14001:2015
Otros conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> - Microsoft office y Excel intermedio - Seguridad y salud ocupacional
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Trabajo en equipo - Enfoque a cumplimiento de metas
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Yales - Montacargas - Cestas - Tarimas - Hojas de remisión
Equipo de protección:	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de protección de temperatura (cuando aplique) - Mascarilla - Zapatos con cubo

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 15 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01


Ficha de puesto de Planificadores de la demanda y compra

Ficha de puesto	
Cargo:	Planificador de la demanda y compra
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el plan de compra de materias prima - Gestionar los recursos para compra - Búsqueda de proveedores
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de pedidos de clientes - Consolidado y clasificación de productos - Estimación de costo - Planificación de ingreso de producto y despacho
Grado académico	- Ingeniería o licenciatura
Experiencia	Experiencia de al menos 1 año en la siguiente área: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de costos - Planificación de la demanda - Uso de SAP - Sistemas de gestión ISO 9001:2015 o ISO 14001:2015
Otros conocimientos	- Suit Microsoft avanzado
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Habilidad de delegación - Enfoque a resultados - Liderazgo
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora laptop - Teléfono celular - Correo electrónico - Plataforma SAP - Plataforma Oracle
Equipo de protección:	<ul style="list-style-type: none"> - Mascarilla - Zapatos con cubo

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 16 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

Fichas de encargado de finanzas

Ficha de puesto	
Cargo:	Planificador de la demanda y compra
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el plan de compra de materias prima - Gestionar los recursos para compra - Búsqueda de proveedores
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Control financiero de SURESA - Manejo de presupuesto - Gestión de tesorería
Grado académico	- Ingeniería o licenciatura
Experiencia	Experiencia de al menos 3 años en la siguiente área: <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos financieros - Gestión de costos - Uso de SAP - Sistemas de gestión ISO 9001:2015 o ISO 14001:2015
Otros conocimientos	- Suit Microsoft avanzado
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Habilidad de delegación - Enfoque a resultados - Liderazgo
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora laptop - Teléfono celular - Correo electrónico - Plataforma SAP - Plataforma Oracle
Equipo de protección:	<ul style="list-style-type: none"> - Mascarilla - Zapatos con cubo

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 17 de 39
		Edición: 01
		Revisión: 01

Ficha de coordinador de recursos humanos

Ficha de puesto	
Cargo:	Planificador de la demanda y compra
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el plan de desarrollo de colaboradores - Evaluación de conocimientos y competencia de colaboradores - Gestión de perfiles de puestos
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda de perfiles de trabajo - Contratación de personal - Gestión de los recursos humanos - Baja de personal - Programación de capacitaciones y comunicación
Grado académico	- Ingeniería o licenciatura
Experiencia	Experiencia de al menos 3 años en la siguiente área: <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de personal - Psicología del trabajo - Manejo de presupuesto - Sistemas de gestión ISO 9001:2015 o ISO 14001:2015
Otros conocimientos	- Suit Microsoft avanzado
Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Habilidad de delegación - Enfoque a resultados - Liderazgo
Instrumentos de trabajos:	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora laptop - Teléfono celular - Correo electrónico
Equipo de protección:	- Mascarilla



ANEXO MANUAL 4: Registro de riesgos y oportunidades SIG

Fecha	Fuente de riesgos/opportunidad	Riesgo (R)/oportunidad (O)	Descripción de las consecuencias/beneficios	Probabilidad	Impacto	Total	Acción (Sí/No)	Acciones a implantar
10/12/2021	Partes interesadas Clientes y Defensoría del consumidor Proceso operativo Distribución Requisitos legales Ley de protección al consumidor y su reglamento	R: Ingreso de productos dañados y fuera de parámetros de calidad establecidos por el cliente	1. Incumplimiento de requisitos acordados con el cliente 2. Reclamos de clientes 3. Costos por retiro y cambio de productos	ALTO	ALTO	ALTO	Sí	1. Elaboración de instructivos para almacenamiento en cámaras frías y camiones 2. Elaboración de instructivo de picking y embalaje de productos 3. Elaboración de instructivos de transporte de productos 4. Formación de los instructivos a los colaboradores 5. Inspecciones periódicas
10/12/2021	Partes interesadas Proveedores y contratistas	R: Existencia de pocas empresas que lleven un control de sus aspectos ambientales	1. Se compromete el cumplimiento de objetivos ambientales en SURESA	MODERADO	MODERADO	MEDIO	No	
10/12/2021	Partes interesadas Colaboradores	O: Ideas que permitan la mejora del Sistema Integrado de Gestión	1. Mejora de resultados 2. Colaboradores más comprometidos con el SIG	MODERADO	MODERADO	MEDIO	No	1. Elaboración de procedimiento de comunicación interna y externa
10/12/2021	Partes interesadas Entidad financiera: BID	R: Incumplimiento de los requisitos contractuales del Plan de Acción Ambiental y Social	1. Pérdida de créditos con el banco 2. Afectación a la imagen corporativa	ALTO	MUY ALTO	ALTO	Sí	1. Diseño e implementación de un Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente que contemple todos los requisitos del PAAS del BID Invest
10/12/2021	Partes interesadas MARN Requisitos legales	R: Funcionamiento del centro logístico sin permiso ambiental	1. Cierre del centro logístico 2. Sanciones o medidas compensatorias del juzgado ambiental	MUY BAJO	MUY ALTO	MEDIO	No	1. Elaboración de cronograma de renovación de permiso ambiental con alarmas tempranas antes de su vencimiento cada 3 años 2. Asesoría técnica de consultores ambientales



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1
Página 19 de 39
Edición: 01
Revisión: 01

Fecha	Fuente de riesgos/oportunidad	Riesgo (R)/oportunidad (O)	Descripción de las consecuencias/beneficios	Probabilidad	Impacto	Total	Acción (Sí/No)	Acciones a implantar
	Ley del Medio Ambiente y su reglamento general							
10/12/2021	Partes interesadas MARN Requisitos legales Ley del Medio Ambiente y su reglamento general	R: Incumplimiento del programa de adecuación ambiental	1. Se compromete el permiso ambiental 2. Sanciones o medidas compensatorias del juzgado ambiental 3. No renovación del permiso ambiental	BAJO	MUY ALTO	ALTO	Sí	1. Elaboración e implementación de procedimientos para la gestión de aguas residuales, gestión de residuos sólidos, residuos peligrosos control de emisiones atmosféricas 2. Cumplimiento de los parámetros de aguas residuales
10/12/2021	Partes interesadas MARN Requisitos legales Ley del Medio Ambiente y su reglamento general	R: Incumplimiento de entrega del informe operacional anual	1. Llamados de atención del MARN	MUY BAJO	BAJO	BAJO	No	
10/12/2021	Partes interesadas ANDA Requisitos legales Acuerdo para la obtención del Certificado de No Afectación Aspecto ambiental Explotación del recurso hídrico	R: Pozo funcionando sin Certificado de No Afectación	1. Puede llevarse el caso a tribunales ambientales y colocar medidas compensatorias y sanciones 2. Agotamiento del recurso hídrico	MUY BAJO	MUY ALTO	MEDIO	Sí	1. Elaboración de cronograma de renovación de permiso ambiental con alarmas tempranas antes de su vencimiento cada 2 años 2. Pagos de cánones establecidos por la ANDA
10/12/2021	Partes interesadas ANDA Requisitos legales Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario	R: Vertido de aguas residuales del tipo especial al alcantarillado sin el permiso de ANDA	1. Puede llevarse el caso a tribunales ambientales y colocar medidas compensatorias y sanciones	MUY BAJO	MUY ALTO	MEDIO	Sí	1. Elaboración de cronograma de renovación de permiso ambiental con alarmas tempranas antes de su vencimiento cada año 2. Elaboración de informes operacionales anuales



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1

Página 20 de 39

Edición: 01

Revisión: 01

Fecha	Fuente de riesgos/oportunidad	Riesgo (R)/oportunidad (O)	Descripción de las consecuencias/beneficios	Probabilidad	Impacto	Total	Acción (Sí/No)	Acciones a implantar
	Aspecto ambiental Vertido de aguas residuales del tipo especial							
10/12/2021	Partes interesadas ANDA y MARN Requisitos legales Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario Aspecto ambiental Vertido de aguas residuales del tipo especial	R: Vertido de aguas residuales fuera de parámetros establecidos en la normativa	1. Puede llevarse el caso a tribunales ambientales y colocar medidas compensatorias y sanciones 2. Daños de alcantarillado por obstrucciones 3. Se afecta a la comunidad aledaña	BAJO	MUY ALTO	ALTO	Sí	1. Mediciones semanales de parámetros básicos de aguas residuales 2. Medición semestral de parámetros completos de aguas residuales con laboratorios acreditados con ISO 17025:2017 3. Elaboración e implementación de procedimiento de gestión de aguas residuales
10/12/2021	Aspectos ambientales Emisiones de refrigerante R-22 Requisitos legales Reglamento especial sobre el control de las sustancias agotadoras de la capa de ozono	O: Obtención del sello verde "Amigos de la capa de ozono"	1. Mejoramiento de la imagen del centro logístico 2. Se elimina el impacto de romper la capa de ozono	MODERADO	BAJO	MEDIO	Sí	1. Solicitud de inversión para cambio de refrigerante en equipo o cambio completo de la maquinaria
10/12/2021	Aspectos ambientales Residuos sólidos Requisitos legales Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje	O: Nuevas oportunidades de negocio con la venta de residuos reciclables	1. Mejoramiento de la imagen organizacional 2. Mejoramiento de la rentabilidad del negocio	MUY ALTO	ALTO	ALTO	Sí	1. Elaboración e implementación de procedimientos para la gestión de residuos sólidos y residuos peligrosos 2. Dotación de envases de almacenamiento temporal de residuos sólidos 3. Establecimiento de espacios para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos y peligrosos



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1
Página 21 de 39
Edición: 01
Revisión: 01

Fecha	Fuente de riesgos/oportunidad	Riesgo (R)/oportunidad (O)	Descripción de las consecuencias/beneficios	Probabilidad	Impacto	Total	Acción (Sí/No)	Acciones a implantar
10/12/2021	Aspectos ambientales Residuos sólidos Requisitos legales Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje	R: No separación de residuos orgánicos e inorgánicos según legislación	1. Sanciones y/o llamados de atención de la municipalidad 2. Aumento de costos por desechos sólidos	ALTO	BAJO	MEDIO	Sí	1. Elaboración e implementación de procedimientos para la gestión de residuos sólidos 2. Dotación de envases de almacenamiento temporal de residuos sólidos 3. Establecimiento de espacios para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos
10/12/2021	Aspectos ambientales Residuos sólidos Requisitos legales Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos sólidos	R: Almacenamiento de residuos y desechos sólidos en depósitos o empaques provisionales como bolsas, sacos, etc.	1. Observaciones en auditorías de entidades gubernamentales 2. Atracción de plagas 3. Generación de malos olores 4. Se afecta salubridad del centro logístico	MODERADO	ALTO	ALTO	Sí	1. Elaboración e implementación de procedimientos para la gestión de residuos sólidos 2. Dotación de envases de almacenamiento temporal de residuos sólidos 3. Establecimiento de espacios para el almacenamiento temporal de los residuos sólidos
10/12/2021	Aspectos ambientales Residuos peligrosos Requisitos legales Reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos	R: Almacenamiento indebido de lubricantes de camiones	1. Obstrucción de drenajes 2. Contaminación del suelo 3. Mezcla con los desechos comunes	MODERADO	ALTO	ALTO	Sí	1. Elaboración e implementación de procedimientos para la gestión de residuos peligrosos 2. Establecimiento de espacios para el almacenamiento temporal de los residuos peligrosos 3. Elaboración implementación de procedimiento de actuación en caso de emergencias por derrames
10/12/2021	Aspectos ambientales Residuos peligrosos Requisitos legales Reglamento especial en materia de sustancias,	R: Almacenamiento indebido de baterías de camiones	1. Contaminación del suelo con plomo	BAJO	MODERADO	MEDIO	Sí	1. Elaboración e implementación de procedimientos para la gestión de residuos peligrosos 2. Establecimiento de espacios para el



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1

Página 22 de 39

Edición: 01

Revisión: 01

Fecha	Fuente de riesgos/oportunidad	Riesgo (R)/oportunidad (O)	Descripción de las consecuencias/beneficios	Probabilidad	Impacto	Total	Acción (Sí/No)	Acciones a implantar
	residuos y desechos peligrosos							almacenamiento temporal de los residuos peligrosos
10/12/2021	Aspectos ambientales Residuos peligrosos Requisitos legales Reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos	O: Venta para reciclaje de residuos peligrosos	1. Mejoramiento de la imagen organizacional 2. Mejoramiento de la rentabilidad del negocio	MODERADO	ALTO	ALTO	Sí	1. Elaboración e implementación de procedimientos para la gestión de residuos peligrosos 2. Establecimiento de espacios para el almacenamiento temporal de los residuos peligrosos 3. Conserva de información documentada de permisos ambientales de recicladores y planes de emergencias
10/12/2021	Aspectos ambientales Residuos peligrosos Requisitos legales Reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos	R: Entrega de residuos peligrosos a gestores no autorizados por el MARN y VMT	1. Derrames de lubricantes no controlados en vías públicas 2. No control de la forma de disposición de residuos peligrosos 3. Afecta la reputación del centro logístico	MUY BAJO	MUY ALTO	MEDIO	Sí	1. Elaboración e implementación de procedimientos para la gestión de residuos peligrosos 2. Establecimiento de espacios para el almacenamiento temporal de los residuos peligrosos 3. Conserva de información documentada de permisos ambientales de recicladores y planes de emergencias
10/12/2021	Aspectos ambientales Emisiones de combustión Requisitos legales Norma de emisiones atmosféricas fuentes móviles	R: Incumplimiento de mediciones dentro de los límites establecidos	1. Sanciones de entidades gubernamentales 2. Se contribuye al efecto invernadero	BAJO	ALTO	MEDIO	Sí	1. Elaboración de planes de medición de emisiones de gases de combustión en el VMT
10/12/2021	Partes interesadas Comunidad Aspectos ambientales Ruido ambiental	R: Ruido excesivo en horarios nocturnos que se entrega producto a clientes	1. Quejas de la comunidad por ruido 2. Apertura de expediente por el MARN	MUY BAJO	ALTO	BAJO	No	



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1

Página 23 de 39

Edición: 01

Revisión: 01

Fecha	Fuente de riesgos/oportunidad	Riesgo (R)/oportunidad (O)	Descripción de las consecuencias/beneficios	Probabilidad	Impacto	Total	Acción (Sí/No)	Acciones a implantar
	Requisitos legales Norma de emisiones atmosféricas fuentes móviles							
10/12/2021	Partes interesadas Clientes, MINSAL y Defensoría del consumidor Requisitos legales Ley de protección al consumidor y su reglamento	R: Productos vencidos almacenados o distribuidos	1. Sanciones económicas 2. Quejas de clientes	MUY BAJO	MUY ALTO	MEDIO	No	1. Elaboración e implementación de método PEPS para el almacenamiento y distribución de productos 2. Inspecciones diarias en sitio
10/12/2021	Partes interesadas Clientes Proceso operativo Logística	R: No control de temperaturas de cámaras frías	1. Daños de productos 2. Quejas de clientes	MUY BAJO	ALTO	BAJO	No	1. Elaboración e implementación de instructivos de medición diaria de temperatura 2. inspecciones diarias en sitio
10/13/2021	Partes interesadas Clientes y proveedores Proceso operativo Logística	R: Desabastecimiento de productos a distribuir	1. Afectación a la demanda del cliente 2. Quejas de clientes	BAJO	ALTO	MEDIO	No	1. Evaluación de nuevos proveedores para evitar la dependencia de uno 2. Ampliar inventarios de productos con riesgo a escasear
10/13/2021	Partes interesadas ANDA y MARN Requisitos legales Certificado de no afectación	R: Consumir más de 756 m3/mes en la explotación de agua	1. Pérdida del certificado de no afectación (CNA) 2. Costos para la renovación del CNA 3. Se compromete el permiso de medio ambiente	MODERADO	MUY ALTO	ALTO	Sí	1. Medición diaria de consumo hídrico 2. Instrucciones para actuar en caso de emergencias como fugas de agua 3. Concientización de los colaboradores



ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE

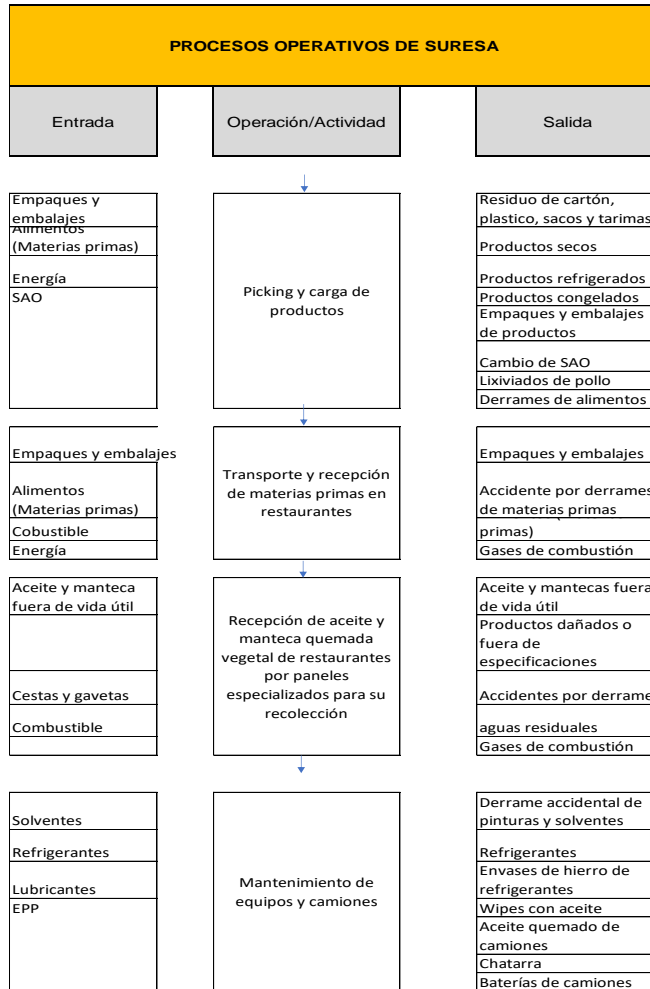
Código: MSGI-01-1

Página 24 de 39

Edición: 01

Revisión: 01

ANEXO MANUAL 5: Registro de identificación de Aspectos Ambientales y evaluación de impactos



ASPECTO AMBIENTAL	CONDICIÓN	IMPACTOS AMBIENTALES	Significación de impactos ambientales									
			Relevancia del Impacto			Gravedad	Probabilidad	Duración	Reversibilidad	Significación	Interpretación	
			P1	P2	P3							
Generación de residuos	NORMAL	Uso de espacio en las instalaciones por grandes volúmenes de residuos sólidos de empaques y embalaje proveniente de materias primas	1	0	0	2	5	3	1	30	NO SIGNIFICATIVO	
Vertidos	ACCIDENTE	Derrames de aceite por accidente alteran la calidad de las aguas residuales	1	1	0	4	2	3	1	48	NO SIGNIFICATIVO	
Emisiones atmosféricas	ANORMAL	Fugas de refrigerantes de equipos de refrigeración/congelación dañan la capa de ozono	1	1	1	5	2	4	2	240	SIGNIFICATIVO	
Malos olores	ANORMAL	Lixiviado de pollo genera malos olores y atracción de plagas en el ambiente	0	1	0	2	4	2	1	16	NO SIGNIFICATIVO	
Vertidos	NORMAL	Lixiviado de pollo aumenta la carga orgánica de las aguas residuales, aumentando principalmente DBO y DQO	1	0	0	3	3	3	2	54	NO SIGNIFICATIVO	
Emisiones atmosféricas	NORMAL	Los equipos de refrigeración y congelación consumen mucha energía eléctrica, lo que emite más CO2 a la atmósfera	0	1	1	3	5	5	2	300	SIGNIFICATIVO	
Contaminación y degradación del suelo	ACCIDENTE	Derrame de aceites en vías públicas al momento de transporte	1	1	0	4	2	2	2	64	NO SIGNIFICATIVO	
Vertidos	ANORMAL	Derrame de lixiviado de sanguaza genera malos olores	1	1	0	3	2	2	1	24	NO SIGNIFICATIVO	
Emisiones atmosféricas	NORMAL	Generación de gases de combustión, CO, CO2, etc. Alteran la atmósfera	1	1	1	3	5	3	2	270	SIGNIFICATIVO	
Vertidos	ACCIDENTE	Derrames de aceite/grasa pueden generar obstrucciones de tuberías	1	1	0	4	3	3	2	144	NO SIGNIFICATIVO	
Generación de residuos	ANORMAL	Generación de malos olores y atracción de plagas	1	1	1	4	3	3	2	216	SIGNIFICATIVO	
Vertidos	ACCIDENTE	Alteración de calidad de aguas residuales por grasas y aceites derramados accidentalmente	1	1	0	4	4	3	2	192	SIGNIFICATIVO	
Vertidos	ACCIDENTE	Derrames de aceite y manteca fuera de vida útil en vías públicas por transporte de este por recicladores	1	1	0	4	2	2	2	64	NO SIGNIFICATIVO	
Emisiones atmosféricas	NORMAL	Generación de gases de combustión, CO, CO2, etc. Alteran la atmósfera	1	1	1	3	5	5	2	450	SIGNIFICATIVO	
Vertidos	ACCIDENTE	Derrames accidental de pinturas, solventes y químicos alteran calidad de aguas residuales	1	1	0	4	1	3	2	48	NO SIGNIFICATIVO	
Emisiones atmosféricas	ANORMAL	Fuga de refrigerantes puede dañar la capa de ozono y contribuir con el calentamiento global	1	0	1	4	3	4	3	288	SIGNIFICATIVO	
Generación de residuos	ANORMAL	Generación de residuos de envases de hierro a presión de refrigerantes son desechos peligrosos ya que pueden contener mercurio de refrigerantes y gases	1	0	0	2	4	3	2	48	NO SIGNIFICATIVO	
Generación de residuos	ANORMAL	Wipes contienen aceites lubricantes lo que lo convierten en desechos	1	0	0	2	4	3	2	48	NO SIGNIFICATIVO	
Generación de residuos	ANORMAL	Generación de aceites lubricantes de camiones pueden generar derrames y alterar calidad de aguas residuales	1	1	1	4	2	4	2	192	SIGNIFICATIVO	
Generación de residuos	ANORMAL	Generación de desechos peligrosos por el plomo contenido en las baterías	1	1	1	4	3	5	1	180	NO SIGNIFICATIVO	

PUNTAJE MAYOR	450
PROMEDIO: PUNTAJE MINIMO SIGNIF	180

ANEXO MANUAL 6: Matriz de requisitos legales SIG

GESTIÓN DE CALIDAD							
N°	Legislación		Requisitos	Artículos	Productos/Servicios	Requisito de calidad	Permisos o licencias
1	Ley de protección al consumidor	Defensoría del consumidor	Derecho a la seguridad y a la calidad	Arts. 6, 7, 8	Distribución de productos	No riesgos a la salud, seguridad y ambiente	No requiere
			Productos vencidos	Art. 14	Productos de alimentos, empaques y otros	No riesgos a la salud	
			Información de productos	Art. 27 y 28	Productos de alimentos, empaques y otros	Detalles de los productos como composición, fechas de vencimiento, etc.	
2	Reglamento de la ley de protección al consumidor	Defensoría del consumidor	Condiciones generales que deben cumplir todo contrato de adhesión	Art. 4, 5 y 6	Contratos con los clientes	Cumplimiento de los requisitos legales	No requiere
			Especificaciones sobre el bien o servicio	Art. 7	Productos de alimentos, empaques y otros	Productos cumplan con los requisitos acordados de calidad	
			Información de productos	Art. 14a y 14b	Productos de alimentos, empaques y otros	Información accesible del producto en empaques, envases u otro medio	
3	Código de salud	Defensoría del consumidor y Ministerio de Salud	Prohibición de alimentos alterados, adulterados, falsificados, contaminados o no aptos para el consumo humano	Art. 85 y 86	Productos de alimentos, empaques y otros	No riesgos a la salud de los consumidores	Permiso de funcionamiento del MINSAL



GESTIÓN AMBIENTAL							
N°	Legislación	Institución	Requisitos	Artículos	Aspectos asociados	Impacto	Permisos o licencias
1	Ley de medio Ambiente	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Permiso de medio ambiente	Arts. 19, 20, 21, 22 y 29	No aplica	No aplica	Permiso de medio ambiente
			Prevención de la contaminación	Art. 42			
			Protección de la atmósfera	Art. 47	Emisiones	Rotura de la capa de ozono y efecto invernadero	
			Desechos peligrosos	Art. 60	Desechos peligrosos	Contaminación de suelo, medios receptores o daños a la salud de la comunidad	
			Emisiones, vertimiento y disposición de sustancias y residuos	Art. 85	Emisiones, vertidos y residuos	Contaminación de suelo, medios receptores o salud de la comunidad	
2	Reglamento general de la ley del medio ambiente	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Formulario, permiso ambiental y estudios de impacto ambiental	Arts. 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27 y 28	No aplica	No aplica	Permiso de medio ambiente
			Fianza del proyecto SURESA	Arts. 34 y 35			
			Auditorías ambientales MARN	Art. 39			
			Auto regulación SURESA	Art. 40			
			Emisiones al ambiente	Arts. 65 y 66	Emisiones	Rotura de la capa de ozono y efecto invernadero	
			Uso del recurso hídrico	Art. 69	Uso Hídrico	Agotamiento del recurso hídrico	
			Prevención de la contaminación del suelo	Art. 73	Suelo	Erosión del suelo	
			Diagnostico ambiental	Arts. 122, 123, 124 y 127	No aplica	No aplica	
Informe operacional anual	Art. 128						
3	Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Obligaciones del generador de residuos	Arts. 1, 19 y 20	Residuos sólidos	Contaminación del suelo, medios receptores, erosión del suelo y afectación a la salud de la comunidad	No requiere
			Clasificación de residuos	Arts. 27, 28 y 29			
			Separación diferenciada de residuos	Art. 31 y 32			
			Disposición final de los residuos	Arts. 34 y 35			



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1

Página 27 de 39

Edición: 01

Revisión: 01

GESTIÓN AMBIENTAL

N°	Legislación	Institución	Requisitos	Artículos	Aspectos asociados	Impacto	Permisos o licencias
4	Reglamento especial sobre el manejo integral de los desechos sólidos	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Objeto del reglamento	Art. 1	Residuos sólidos	Contaminación del suelo, medios receptores, erosión del suelo y afectación a la salud de la comunidad	No requiere
			Condiciones en los lugares de almacenamiento temporal de desechos sólidos	Art. 5			
			Condiciones que deben cumplir los recipientes de almacenamiento de desechos sólidos	Art.6			
5	Reglamento especial en materia de sustancias, residuos y desechos peligrosos	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Deberes del generador de residuos peligrosos	Art. 21 y 22	Residuos peligrosos	Contaminación de suelo, medios receptores o daños a la salud de la comunidad	Permiso de medio ambiente
6	Reglamento especial sobre el control de las sustancias agotadoras de la capa de ozono	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Disposiciones aplicables a consumidores de SAO	Art. 2	Emisiones	Rotura de la capa de ozono	No requiere
			Eliminación del uso de SAO	Art. 12			
7	Norma de emisiones atmosféricas fuentes móviles	Vice Ministerio de transporte y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Ámbito de aplicación de la norma	Art. 2	Emisiones	Efecto invernadero y afectación a la salud de la comunidad	No requiere
			Límites máximos de emisiones de fuentes móviles de combustible Diesel	Art. 5.2			
			Límites máximos de ruido de motores	Art. 6.1			
			Límites máximos de ruido de dispositivos sonoros	Art. 6.2			
8	Ordenanza reguladora del aseo y limpieza del municipio de Soyapango	Alcaldía de Soyapango	Limpieza de áreas externas de SURESA	Arts. 6, 7, 8 y 9	Vertidos y residuos sólidos	Contaminación del suelo, medios receptores y afectación a la salud de la comunidad	No requiere
			Clasificación, separación y disposición de residuos	Arts. 16 y 30	Residuos sólidos	Contaminación del suelo, medios receptores, erosión del suelo y afectación a la salud de la comunidad	
9	Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario	Administración nacional de acueductos y alcantarillados	Niveles máximos permisibles de los parámetros	Art. 4	Vertidos de aguas residuales del tipo especial	Parámetros de aguas residuales fuera de regulación y daños al alcantarillado	Permiso de descarga de aguas residuales especiales de la ANDA
			Frecuencia de monitoreo de parámetros	Art. 6			
			Informe operacional anual de vertidos	Art. 9			
			Consideraciones especiales para la toma de muestra	Art. 10			



ANEXO MANUAL 7: Objetivos y planes de acción

OBJETIVO DE MEJORA		
Materia	Año	Motivación
Política del SGI y Riesgos y oportunidades	2022	En el primer diagnóstico de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos en materia de calidad, ambiental y el PAAS del BID se tiene un cumplimiento del 78.5% con respecto a los requisitos legales y un 20% con respecto al PAAS
Alcances	Objetivos	Resultados esperados
Aplica para aplica para los procesos de distribución, gestión de calidad y ambiente, dirección estratégica, control de calidad, compras de productos y servicios, recursos humanos y finanza del centro logístico SURESA, S.A de C.V. ubicado en Antigua Carretera Panamericana Km 7 1/2, Centro Industrial El Desarrollo, Block 2, Soyapango, San Salvador.	Cumplir con el 100% del PAAS establecido por el BID Invest para el cumplimiento de los requisitos establecidos por la adquisición del préstamo y requisitos legales pertinentes	Cumplir con todos los requisitos legales de calidad y ambiente. También el cumplimiento contractual del Plan de Acción Ambiental y Social del BID al implementar el SIG.
Líder del proyecto	Gestión de recursos	Riesgos identificados
Gerente General	Gestor de calidad, Gestor de ambiente, computadora y horario extra laboral	Cambios en la estructura organizacional

Plan de acción																		
Nº	Acciones	Responsables	Fecha inicial	Fecha final	Recursos	Resultados de seguimiento	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1	Realizar reuniones con los distintos departamentos involucrados para el establecimiento de una política integrada que incluya el cuidado del ambiente	Gerencias de SURESA y representantes de departamentos claves y de apoyo	Mes 1	Mes 2	Reuniones (48 horas)	Política del SIG												
2	Realizar una verificación de los procedimientos requeridos en el PAAS	Gestor de calidad y de ambiente y representantes de departamentos claves y de apoyo	Mes 1	Mes 2	Reuniones (15 horas)	Identificación de información documentada a modificar o a realizar												



Plan de acción																		
Nº	Acciones	Responsables	Fecha inicial	Fecha final	Recursos	Resultados de seguimiento	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
3	Elaboración de la información documentada establecida en el PAAS	Gestor de calidad y de ambiente y representantes de departamentos claves y de apoyo	Mes 1	Mes 2	12 horas	Procedimiento 1. Control vertido de aguas residuales 2. Gestión de residuos sólidos y peligrosos 3. Uso eficiente del agua 4. Control de emisiones												
4	Ejecución de planes de acción para cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos	Gestor de calidad y de ambiente y representantes legales	Mes 3	Mes 4	12 horas	Planes de acción												
5	Implementación de procedimientos	Recursos humanos	Mes 5	Mes 6	Inversión de equipos, mediciones y mano de obra	Cumplimiento de planes												

Metas e indicadores							
Nº	Meta	Indicador	Frecuencia de medición	Responsables	Valor Actual	Valor esperado	Valor final
1	Alcanzar el 100% de los requisitos legales de calidad y ambiente	$\frac{\text{Requisitos legales cumplidos}}{\text{Total de requisitos legales}} \times 100$	Anual	Gerente de ambiente Gerente de calidad Gerente legal	78.5%	100%	
2	Alcanzar el 100% de los requisitos del PAAS del BID Invest	$\frac{\text{Requisitos PAAS cumplidos}}{\text{Total de requisitos PAAS}} \times 100$	Anual	Gerente de ambiente Gerente de calidad Gerente general	20%	100%	
3	%de cumplimiento de planes de implementación	$\frac{\text{Requisitos cumplidos del plan}}{\text{Total del plan}} \times 100$	Mensual	Gestor de calidad y de ambiente	0%	100%	



OBJETIVO DE MEJORA																		
Materia			Año			Motivación												
Estrategia D-O del FODA, Política SIG, legislación, PAAS, Aspectos Ambientales y riesgos y oportunidades			2022			Controlar la contaminación del ambiente de residuos sólidos por el aumento de productos dañados, aguas residuales y emisiones a la atmósfera que garanticen el cumplimiento de requisitos legales, otros requisitos como el PAAS y aspectos ambientales significativos												
Alcances			Objetivos			Resultados esperados												
Aplica para aplica para los procesos de distribución, gestión de calidad y ambiente, dirección estratégica, control de calidad, compras de productos y servicios, recursos humanos y finanza del centro logístico SURESA, S.A de C.V. ubicado en Antigua Carretera Panamericana Km 7 1/2, Centro Industrial El Desarrollo, Block 2, Soyapango, San Salvador.			2. Prevenir, reducir o controlar la contaminación del ambiente			Mitigar los impactos ambientales negativos de contaminación al ambiente como aguas residuales y generación de residuos												
Líder del proyecto			Gestión de recursos			Riesgos identificados												
Gerente de medioambiente			Gestor de ambiente, computadora y horario extra laboral			Falta de presupuesto para implementar planes de acción Cambios en la estructura organizacional												
Plan de acción																		
Nº	Acciones	Responsables	Fecha inicial	Fecha final	Recursos	Resultados de seguimiento	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1	Identificar y separar los residuos generados en el proceso de distribución	Técnicos ambientales	Mes 1	Mes 2	24 horas	Clasificación de residuos y cantidades estimadas												
2	Elaborar instructivos de trabajo para las actividades que componen el proceso de distribución	Gestores SIG	Mes 1	Mes 2	30 horas	Procedimiento 1. Control vertido de aguas residuales 2. Gestión de residuos sólidos y peligrosos 3. Uso eficiente del agua 4. Control de emisiones												
3	Formación de colaboradores de los instructivos de trabajo del proceso de distribución	Gestores SIG y RRHH	Mes 3	Mes 4	48 horas	Resultados de evaluación teórica												



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1
Página 31 de 39
Edición: 01
Fecha aprobación

4	Dotación de las herramientas requeridas por cada instructivos y depósitos de clasificación	Compras productos y servicios	Mes 4	Mes 5	\$500 en depósitos y equipos													
5	Ejecución de actividades de acuerdo a instructivos	Colaboradores operativos	Mes 6	Mes 12	Actividades diarias	Reducción de productos dañados												
6	Evaluación en práctica	Supervisores	Mes 6	Mes 12	Actividades diarias	Ejecución correcta del contenido formado												
7	Control de venta de reciclables a recicladores con sus permisos MARN	Auxiliares de distribución	Mes 6	Mes 12	Actividades de puestos	Ingresos monetarios por reciclaje												
8	Medición básica de aguas residuales	Técnicos ambientales	Mes 6	Mes 12	Actividades de puestos	Resultados de medición en cumplimiento												
9	Medición completa de aguas residuales	Laboratorios acreditados	Mes 11	Mes 11	\$210 costo de medición y flete	Resultados de medición en cumplimiento												
9	Medición de emisiones atmosféricas de camiones y ejecución de planes de mantenimientos preventivos	Coordinador de distribución	Mes 6 y Mes 12	Mes 6 y Mes 12	\$500 por mediciones de 10 camiones	Certificado de emisiones												

Metas e indicadores

N°	Meta	Indicador	Frecuencia de medición	Responsables	Valor Actual	Valor esperado	Valor final
1	Reducir en un 5% la cantidad de productos dañados	$\frac{\text{Libras productos dañados en 2022}}{\text{Libras productos dañados en 2021}} \times 100$	Mensual	Medición realizada por auxiliar de distribución en conjunto de recicladores	0%	5%	
2	Formación del 100% de colaboradores del proceso de distribución en los instructivos elaborados	$\frac{\text{Colaboradores formados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	Anual	Gestores SIG y RRHH	0%	100%	
3	Nota de evaluación de clasificación y separación de residuos orgánicos e inorgánicos mayor al 90%	$\frac{\text{\#de inspecciones en cumplimiento}}{\text{Total de inspecciones realizadas}} \times 100$	Mensual	Técnicos ambientales	0%	90%	
4	Mantener un grado de cumplimiento mayor al 90% de los parámetros de vertidos de aguas residuales	$\frac{\text{\#Parámetros en cumplimiento}}{\text{Total de parámetros}} \times 100$	Mensual	Gestores SIG	100%	90%	
5	Alcanzar un grado de cumplimiento mayor al 90% de los parámetros de emisiones de fuentes móviles	$\frac{\text{\#de camiones en cumplimiento}}{\text{Total de camiones}} \times 100$	Anual	Coordinador de distribución	50%	90	



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1

Página 32 de 39

Edición: 01

Fecha aprobación

OBJETIVO DE MEJORA

Materia	Año	Motivación
Política SGI, Parte interesada ANDA, requisitos legales, Aspectos Ambientales	2022	Certificado de no afectación del periodo 2021 a 2023 menciona que el consumo no debe ser mayor a 756 m3/mes por lo que será necesario implementar acciones para evitar superar el consumo de agua y evitar comprometer el permiso de medio ambiente
Alcances	Objetivos	Resultados esperados
Aplica para aplica para los procesos de distribución, gestión de calidad y ambiente, dirección estratégica, control de calidad, compras de productos y servicios, recursos humanos y finanza del centro logístico SURESA, S.A de C.V. ubicado en Antigua Carretera Panamericana Km 7 1/2, Centro Industrial El Desarrollo, Block 2, Soyapango	3. Promover el uso eficiente de los recursos en el centro logístico	Mitigar los impactos ambientales negativos por el consumo de recursos naturales
Líder del proyecto	Gestión de recursos	Riesgos identificados
Gerente de medioambiente	Gestor de ambiente, computadora y horario extra laboral	Cambios en la estructura organizacional

Plan de acción

Nº	Acciones	Responsables	Fecha inicial	Fecha final	Recursos	Resultados de seguimiento	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
1	Realizar instructivos para el uso eficiente del agua	Gestor de calidad y de ambiente	Mes 1	Mes 2	12 horas	Información documentada													
2	Concientizar a colaboradores acerca del uso eficiente y responsable del recurso hídrico	Gestor de calidad y de ambiente y RRHH	Mes 2	Mes 3	8 horas	Registro de concientización y formación													
3	Verificación y registro diario de caudal de agua	Responsable de mantenimiento	Mes 4	Mes 12	Actividades diarias del puesto	Registros de mediciones de consumo de agua													
4	Comunicación frecuente del uso eficiente del recurso hídrico	RRHH	Mes 6 y Mes 12	Mes 6 y Mes 12	8 horas de trabajo en afiches	Afiches de comunicación													

Metas e indicadores

Nº	Meta	Indicador	Frecuencia de medición	Responsables	Valor Actual	Valor esperado	Valor final
1	Reducir la cantidad de uso del recurso hídrico menor a 756 m3/mes	Consumo en m3/mes - 756 m3/mes	Mensual	Coordinador de distribución	-350 m3/mes	Menor a 0 (cero)	
2	Concientización y comunicación del 100% de colaboradores del proceso de distribución acerca del uso eficiente el recurso hídrico	$\frac{\text{Colaboradores formados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	Anual	Gestores SIG y RRHH	0%	100%	



OBJETIVO DE MEJORA

Materia	Año	Motivación
Quejas de clientes, riesgos, oportunidades, y requisitos legales de la defensoría del consumidor	2022	Aumento de quejas de clientes por productos dañados y la falta de sistematización de las actividades del proceso de distribución
Alcances	Objetivos	Resultados esperados
Aplica para aplica para los procesos de distribución, gestión de calidad y ambiente, dirección estratégica, control de calidad, compras de productos y servicios, recursos humanos y finanza del centro logístico SURESA, S.A de C.V. ubicado en Antigua Carretera Panamericana Km 7 1/2, Centro Industrial El Desarrollo, Block 2, Soyapango	3. Tratar, reducir y eliminar los riesgos generados De los procesos de SURESA por productos dañados	Reducir la cantidad de quejas de clientes y cantidad de desperdicios generados
Líder del proyecto	Gestión de recursos	Riesgos identificados
Gerente de calidad	Gestor de calidad, computadora y horario extra laboral	Cambios en la estructura organizacional

Plan de acción

N°	Acciones	Responsables	Fecha inicial	Fecha final	Recursos	Resultados de seguimiento	Meses												
							Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	
1	Elaborar instructivos de trabajo para las actividades que componen el proceso de distribución	Gestores SIG	Mes 1	Mes 2	30 horas	1. Procedimiento de preparación de productos 2. Transporte de productos 3. Entrega de productos a cliente													
2	Formación de colaboradores de los instructivos de trabajo del proceso de distribución	Gestores SIG y RRHH	Mes 2	Mes 4	48 horas	Resultados de evaluación teórica													
3	Ejecución de actividades de acuerdo a instructivos	Colaboradores operativos	Mes 4	Mes 12	Actividades diarias	Reducción de productos dañados													
4	Evaluación en práctica	Control de calidad	Mes 5	Mes 12	Actividades diarias	Ejecución correcta del contenido formado													

Metas e indicadores

N°	Meta	Indicador	Frecuencia de medición	Responsables	Valor Actual	Valor esperado	Valor final
1	Reducción del 15% de las quejas de clientes por productos dañados vs año anterior	$\frac{\text{Quejas producto dañado 2022}}{\text{Quejas producto dañado 2021}} \times 100$	Mensual	Gestor de calidad y de ambiente	100%	menor a 85%	
2	Formación del 100% de colaboradores del proceso de distribución en los instructivos elaborados	$\frac{\text{Colaboradores formados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	Anual	Gestores SIG y RRHH	0%	100%	



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1

Página 34 de 39

Edición: 01

Fecha aprobación

OBJETIVO DE MEJORA																		
Materia			Año			Motivación												
Calidad y Ambiente			2022			Los conocimientos en calidad y ambiente son deficientes según la evaluación a través de cuestionario hecho a los colaboradores del proceso de distribución												
Alcances			Objetivos			Resultados esperados												
Aplica para aplica para los procesos de distribución, gestión de calidad y ambiente, dirección estratégica, control de calidad, compras de productos y servicios, recursos humanos y finanza del centro logístico SURESA, S.A de C.V. ubicado en Antigua Carretera Panamericana Km 7 1/2, Centro Industrial El Desarrollo, Block 2, Soyapango			4. Mejorar en un 20% el grado de conocimiento de los Colaboradores con respecto a los procedimientos que tienen Incidencia en la gestión en la calidad y ambiental			Mejorar los conocimientos en calidad y ambiente de los colaboradores con el objetivo de reducir quejas y desperdicios												
Líder del proyecto			Gestión de recursos			Riesgos identificados												
Gerente de calidad y Gerente de medioambiente			Gestor de calidad, gestor de medioambiente, computadora y horario extra laboral			Rotación de colaboradores Cambios en la estructura organizacional												
Plan de acción																		
N°	Acciones	Responsables	Fecha inicial	Fecha final	Recursos	Resultados de seguimiento	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1	Determinar qué información se necesita formar a los colaboradores	SIG y representantes de Recursos Humanos	Mes 1	Mes 2	Reuniones (48 horas)	Plan de formación												
2	Preparar material de formación en calidad y ambiente a los colaboradores	SIG y representantes de Recursos Humanos	Mes 2	Mes 3	Reuniones (15 horas)	Ayudas visuales y multimedia												
3	Preparación de recursos para la formación de materiales	Representante de Recursos Humanos	Mes 2	Mes 3	Salón de reunión	1. Registros de préstamo de instalaciones y equipos 2. Listado de colaboradores y horarios establecidos para la formación												
4	Formación de colaboradores en calidad y ambiente	Representante de Recursos Humanos	Mes 4	Mes 5	Formularios impresos	Registros de participación de la formación												
5	Evaluación de conocimientos adquiridos por los colaboradores a través de cuestionarios	Gestor de calidad y de ambiente	Mes 6 y Mes 12	Mes 6 y Mes 12	Proyector	Resultados de evaluación												
Metas e indicadores																		
N°	Meta	Indicador			Frecuencia de medición	Responsables	Valor Actual	Valor esperado	Valor final									
1	% del grado de conocimientos	$\frac{\text{Respuestas correctas}}{\text{Total de preguntas}} \times 100$			Anual	Gestor de calidad y de ambiente	70%	90%										
2	% de cumplimiento de planes de formación	$\frac{\text{Requisitos cumplidos del plan}}{\text{Total del plan}} \times 100$			Anual	Gestor de calidad y de ambiente	0%	100%										

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 36 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación

ANEXO MANUAL 9: Ficha de equipos

Ficha de equipo				
Equipo		Marca		Descripción
Nº de serie		Modelo		
Localización		Responsable		
Operación de mantenimiento				
Tipo	Frecuencia	Aspecto ambiental asociado	Control operacional ambiental	Equipo de protección necesario
Mantenimiento realizado				
Tipo	Fecha	Responsable	Anomalías detectadas	Acciones adoptadas

Fuente: Adaptado de AENOR (2018, pág. 162)



ANEXO MANUAL 10: Plan de formación SIG

Materia	Conocimientos	Plantilla								Plan de formación											
		Gerencias General, de calidad y de ambiente	Gestores de calidad y de ambiente	Planificadores de compra	Coordinador de finanzas	Coordinador de logística y distribución	Auxiliares de logística y distribución	Despachadores	Motoristas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
SIG	Política SIG																				
SIG	Roles y responsabilidades																				
SIG	Aspectos Ambientales																				
SIG	Riesgos y oportunidades																				
Calidad	Preparación de productos																				
Calidad	Transporte de productos																				
Calidad	Entrega de productos a clientes																				
Ambiente	Control de vertidos de aguas residuales																				



**ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
AMBIENTE**

Código: MSGI-01-1
 Página 38 de 39
 Edición: 01
 Fecha aprobación

Materia	Conocimientos	Plantilla								Plan de formación													
		Gerencias General, de calidad y de ambiente	Gestores de calidad y de ambiente	Planificadores de compra	Coordinador de finanzas	Coordinador de logística y distribución	Auxiliares de logística y distribución	Despachadores	Motoristas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Ambiente	Gestión de residuos sólidos y peligrosos																						
Ambiente	Uso eficiente del agua																						
Ambiente	Control de emisiones																						

Fuente: Elaboración propia

	ANEXOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: MSGI-01-1
		Página 39 de 39
		Edición: 01
		Fecha aprobación

ANEXO MANUAL 11: Planificación y control operacional

Aspectos Ambientales / Aspectos Ambientales significativos – Procesos / Actividades – Requisitos legales y otros requisitos, etc.	Criterios de los procedimientos – instrucciones (criterios de operación / control)	Criterios de Operación de Proveedores Externos y Contratistas
AAS/RL&O/RO: Aguas residuales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de control de vertido de aguas residuales 2. Medición de parámetros de aguas residuales 	1. Mediciones de aguas residuales por laboratorios acreditados
AA/RL&O/RO: Residuos sólidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de control de residuos sólidos 2. Medición de cantidad de residuos sólidos separados y reciclados 	1. Recicladores tengan permiso vigente del MARN para reciclar
AAS/RL&O/RO: Residuos peligrosos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de control de residuos peligrosos 2. Instructivo de actuación ante emergencias 3. Medición de cantidad de residuos peligrosos separados y reciclados 	1. Recicladores tengan permiso vigente del MARN para el almacenamiento y transporte de desechos peligrosos
AAS/RL&O: Emisiones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mediciones de emisiones de fuentes móviles 	1. Laboratorio acreditado
RL&O/RO: Productos dañados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de preparación de productos 2. Procedimiento de transporte de productos 3. Procedimiento de entrega de productos 	
RL&O/RO: Conocimientos de colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación y evaluación del conocimiento 2. Fichas de puestos 	
RL&O/RO: Participación de partes interesadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimiento de comunicación interna y externa 2. Participación de partes interesadas 	
AA: Aspecto Ambiental; AAS: Aspecto Ambiental Significativo; RL&O: Requisitos legales y otros requisitos; RO: Riesgos y oportunidades		



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SURESA

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i></p> <p>_____ <i>Gestor ambiental</i></p>	<p>_____ <i>Gerente de calidad</i></p> <p>_____ <i>Gerente de medioambiente</i></p>	<p>_____ <i>Gte. General de SURESA</i></p>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS SURESA	Código: MSGI-02
		Página 2 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	APARTADO	MOTIVOS

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS SURESA	Código: MSGI-02
		Página 3 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETO DEL MANUAL	4
3. ALCANCE DEL MANUAL	4
4. PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG).....	5
5. FICHAS DE PROCESOS	7
5.1 Ficha de proceso de Dirección estratégica.....	7
5.2 Ficha de proceso de gestión de calidad y ambiente	8
5.3 Ficha de proceso logística.....	9
5.4 Ficha de proceso de distribución.....	10
5.5 Ficha de proceso de control de calidad	11
5.6 Ficha de proceso de compra de productos y servicios	12
5.7 Ficha de Recursos Humanos	13
5.8 Ficha de proceso de finanzas	14
6. PROCEDIMIENTOS DEL SIG DE CALIDAD Y AMBIENTE.....	15
6.1 Procedimiento para la información documentada.....	15
6.2 Procedimiento para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	27
6.3 Procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos ambientales y sus impactos .	35
6.4 Procedimiento para la identificación de requisitos legales	45
6.5 Procedimiento de comunicación interna y externa	51
6.6 Participación de partes interesadas pertinentes	62
6.7 Procedimiento de picking y carga de producto.....	70
6.8 Procedimiento de transporte de productos	76
6.9 Procedimiento de entrega de productos	84
6.10 Procedimiento para la gestión de aguas residuales	90
6.11 Procedimiento para la gestión de residuos sólidos	102
6.12 Procedimiento para la gestión de residuos peligrosos	109
6.13 Procedimiento para la preparación ante emergencias.....	115
6.14 Procedimiento para la evaluación de proveedores y contratistas.....	124
6.15 Procedimiento de liberación de productos	137
6.16 Procedimiento de auditoría interna	140
6.17 Procedimiento de revisión por la dirección	150
6.18 Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas	157

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS SURESA	Código: MSGI-02
		Página 4 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1. Introducción

Los procedimientos de la empresa Suministro de Restaurantes, S.A. de C.V., conforman uno de los elementos principales para el desarrollo de sus actividades; por lo cual, deben ser documentados para que sirvan como mecanismo de consulta permanente de parte de todos los colaboradores para asegurar que las actividades se realicen de forma más controladas y evitar el riesgo de no conformidades con respecto a la calidad de los productos y el control de los aspectos ambientales.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el Manual de Procedimientos en el que se definen las principales actividades de Suministro de restaurantes, S.A. de C.V. que a partir de ahora nos referiremos como SURESA. La funcionalidad del manual radica en que toda la información para la ejecución de los procedimientos atiende a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad” e ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental”.

2. Objeto del manual

- 2.1 Establecer un documento de consulta que establezca un método controlado de los procesos y actividades que conforman SURESA, S.A. de C.V.
- 2.2 Describir los procesos y exponer en una secuencia ordenada las principales actividades que los componen a través de diagramas de flujo que expresan gráficamente la trayectoria de las distintas operaciones e incluye las dependencias que intervienen.
- 2.3 Integrar las de acciones que permitan asegurar la calidad del servicio y los productos que SURESA distribuye a los clientes. Así mismo controlar los aspectos ambientales que existen en el centro logístico que pueden afectar a las partes interesadas.

3. Alcance del manual

El presente manual aplica para los procesos estratégicos (“Gestión de Calidad y Ambiente” y “Dirección estratégica”) que están relacionados con la planificación del Sistema Integrado de Gestión de calidad y ambiente; de los procesos de apoyo sólo aplica para la “Distribución”.

4. Procesos del sistema integrado de gestión (SIG)

El SIG de SURESA, se ajusta a las especificaciones de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 que se describe en el presente manual como una guía para conocer el funcionamiento de la organización, definiendo el marco de actuación para todos los procesos relevantes, secuencias e interacciones identificados (véase figura 1).

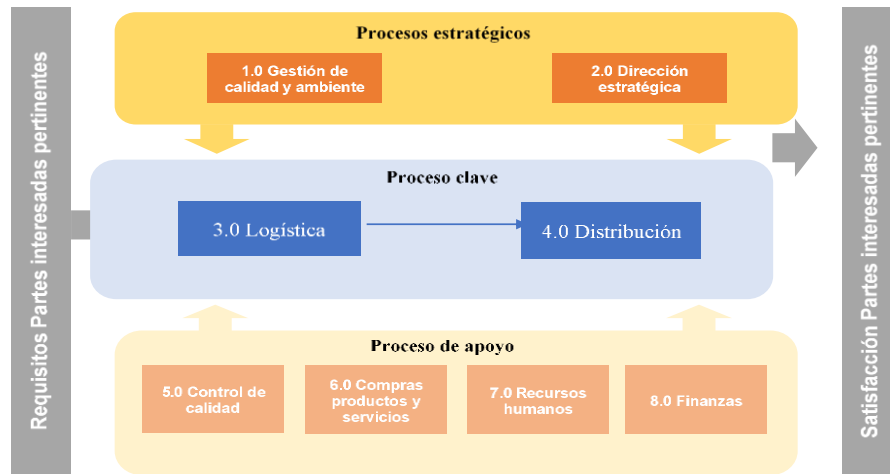


Figura 1: Diagrama de procesos Nivel 1 de SURESA

En figura 2 se presenta el detalle de los procedimientos que conforman los procesos claves.

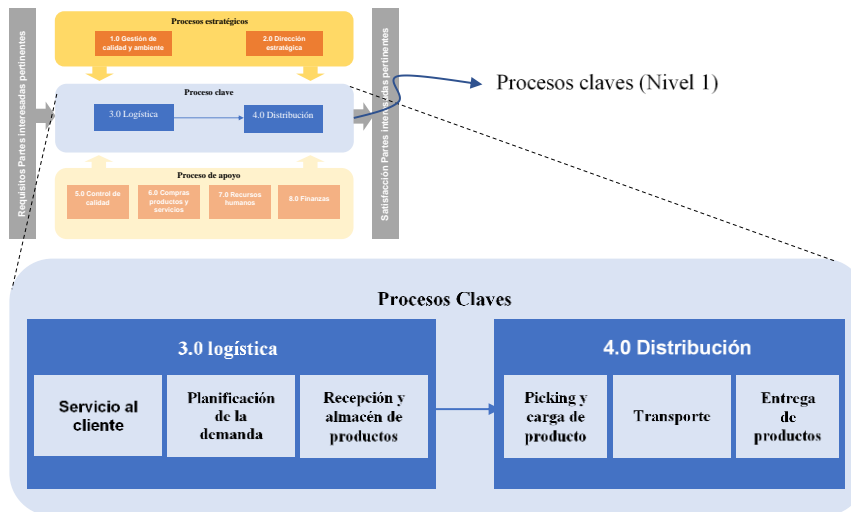


Figura 2: Mapa de procesos claves Nivel 2

	MANUAL DE PROCESO Y PROCEDIMIENTOS SURESA	Código: MSGI-02
		Página 6 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

En tabla 1 se presentan los procesos y sus procedimientos relacionados y que se detallan en fichas de procesos y los procedimientos documentados para esta propuesta.

Listado de procesos y procedimientos del manual

N°	Código	Proceso	Nombre de procedimiento
1	POE-001	Gestión de Calidad y Ambiente	Información documentada
2	POE-002	Gestión de Calidad y Ambiente	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades
3	POE-003	Gestión de Calidad y Ambiente	Identificación y evaluación de aspectos ambientales y sus impactos
4	POE-004	Gestión de Calidad y Ambiente	Identificación de requisitos legales
5	POE-005	Gestión de Calidad y Ambiente	Comunicación interna y externa
6	POE-006	Gestión de Calidad y Ambiente	Participación de partes interesadas pertinentes
7	POE-007	Distribución	Procedimiento de picking y carga de producto
8	POE-008	Distribución	Transporte de productos
9	POE-009	Distribución	Entrega de productos
10	POE-010	Distribución	Gestión de aguas residuales
11	POE-011	Distribución	Gestión de residuos sólidos
12	POE-012	Distribución	Gestión de residuos peligrosos
13	POE-013	Distribución	Preparación ante emergencias
14	POE-014	Gestión de Calidad y Ambiente	Evaluación de proveedores y contratistas
15	POE-015	Control de Calidad	Liberación de productos
16	POE-016	Gestión de Calidad y Ambiente	Auditoría interna
17	POE-017	Dirección estratégica Gestión de Calidad y Ambiente	Revisión por la dirección
18	POE-018	Gestión de Calidad y Ambiente	No conformidades y acciones correctivas

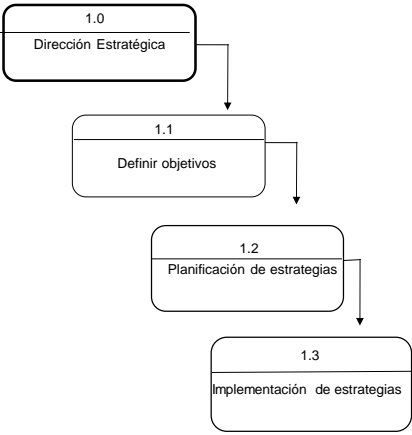
A continuación, se detallan las siguientes fichas de procesos:

	FICHA DE PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATEGICA	Código: FOR-01/MSGI-02
		Página 7 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

5. Fichas de procesos

5.1 Ficha de proceso de Dirección estratégica

I. IDENTIFICACION			
Proceso	Dirección Estratégica	Líder del proceso	Gerente General
Subproceso	Definición de objetivos, planificación de estrategias e implementación de estrategias		Alcance: Todos los procesos declarados en el SIG
Objetivo	Formular e implementar un curso de acción que lleve a la consecución de los objetivos de la estrategia de la organización.		

II. DESCRIPCION				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente /Usuario
Dirección Estratégica	Determinar el contexto de la organización y partes interesadas		Visión y misión de la organización	Todos los procesos
Dirección Estratégica	Definir actividades para cumplir la misión y alcanzar la visión		Objetivos estratégicos	Todos los procesos
Dirección Estratégica	Planificar las estrategias para cumplir con la misión		Plan de trabajo a corto y largo plazo	Todos los procesos
Dirección Estratégica	Desarrollar una estructura organizativa para conseguir la estrategia		Asignación de roles, responsabilidades y	Todos los procesos
Dirección Estratégica	Asegurar todas las actividades necesarias para conseguir que la estrategia se cumpla con eficiencia		Planes de acción	Todos los procesos
Dirección Estratégica	Controlar la eficiencia de la estrategia para conseguir todos los objetivos de la organización		Establecimiento de indicadores	Todos los procesos
Dirección Estratégica	Seguimiento de las estrategias		Revisión periódica por parte de la Alta Dirección	Todos los procesos

III. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados		
Nombre	Formula		Estratégicos	Clave	Apoyo
% de cumplimiento de planes de implementación	$\frac{\text{Requisitos legales cumplidos}}{\text{Total de requisitos legales}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Colaboradores TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	2,0	3.0 y 04	5.0, 6.0, 7.0 y 8.0
Alcanzar el 100% de los requisitos del PAAS del BID Invest	$\frac{\text{Requisitos PAAS cumplidos}}{\text{Total de requisitos PAAS}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Colaboradores TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	2,0	3.0 y 04	5.0, 6.0, 7.0 y 8.0
Concientización y comunicación del 100% de colaboradores del proceso de distribución acerca del uso eficiente el recurso hídrico	$\frac{\text{Colaboradores formados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Colaboradores TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	2,0	3.0 y 04	5.0, 6.0, 7.0 y 8.0
Reducción del 15% de las quejas de clientes por productos dañados vs año anterior	$\frac{\text{Quejas producto dañado 2022}}{\text{Quejas producto dañado 2021}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Colaboradores TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	2,0	3.0 y 04	5.0, 6.0, 7.0 y 8.0

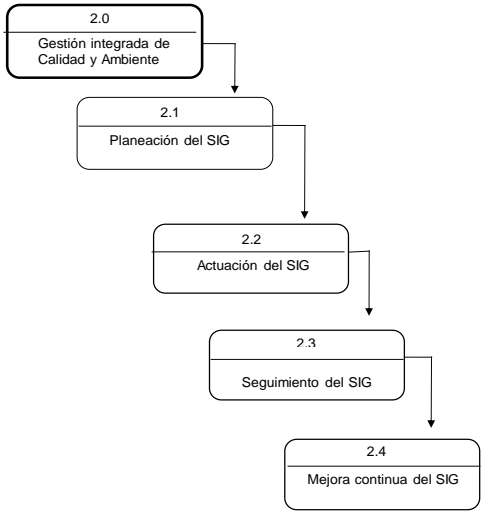
IV. REGISTROS		
Nombre	Código	Frecuencia de uso
Listado de documentos del SIG	FOR-01/POE-001	Semestral
Fichas de proceso	FOR-01/MSGI-02	Anual
Matriz de riesgos y oportunidades	FOR-01/POE-001	Mensual
Matriz de aspectos ambientales	FOR-01/POE-002	Mensual
Ficha de requisitos legales	FOR-02/POE-003	Mensual
Objetivos y planificación de cumplimiento	No procede	Mensual

V. AUTORIZAR POR	
Nombre	Firma

	FICHA DE PROCESO DE GESTIÓN INTEGRADA DE CALIDAD Y AMBIENTE	Código: FOR-02/MSGI-02
		Página 8 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

5.2 Ficha de proceso de gestión de calidad y ambiente

I. IDENTIFICACION			
Proceso	GESTIÓN INTEGRADA DE CALIDAD Y AMBIENTE		Líder del proceso
Subproceso	Planeación del SIG, Implementación del SIG, Seguimiento del SIG, Mejora continua del SIG.		Gerente del SIG
Objetivo	Gestionar las actividades relacionadas al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Ambiente para el logro de los objetivos estratégicos de la organización		Alcance: Todos los procesos declarados en el SIG

II. DESCRIPCION				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente /Usuario
Dirección Estratégica	Objetivos estratégicos		Informe de revisión por la dirección	Todos los procesos
Gestión del GICA	Informe de revisión por la dirección		Plan del SIG	Todos los procesos
Gestión del GICA	Plan del SIG		Documentos de controles de cumplimiento de especificaciones de calidad y aspectos ambientales	Logística y Distribución
Todos los procesos	Evaluación de desempeño de la organización		Registro de no conformidades	Gestión del GICA
Todos los procesos	Registro de no conformidades		Evaluación de satisfacción del cliente.	Gestión del GICA
Gestión del GICA	Evaluación de satisfacción del cliente.		Evaluación del desempeño de la organización	Cliente
Gestión del GICA	Seguimiento de las acciones correctivas		Seguimiento de las acciones correctivas	Gestor del SIG
Gestión del GICA	Auditorias al SGC		Auditorias al SIG	Gestión del GICA
Dirección Estratégica	Oportunidades de mejora		Mejora continua	Todos los procesos

III. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados		
Nombre	Formula		Estratégicos	Clave	Apoyo
%de cumplimiento de planes de implementación	$\frac{\text{Requisitos legales cumplidos}}{\text{Total de requisitos legales}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Colaboradores. TECNÓLOGICOS: Sistema informáticos.	1,0	3,0 y 04	5,0, 6,0, 7,0 y 8,0
Alcanzar el 100% de los requisitos del PAAS del BID Invest	$\frac{\text{Requisitos PAAS cumplidos}}{\text{Total de requisitos PAAS}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Colaboradores. TECNÓLOGICOS: Sistema informáticos.	1,0	3,0 y 04	5,0, 6,0, 7,0 y 8,0
Concientización y comunicación del 100% de colaboradores del proceso de distribución acerca del uso eficiente el recurso hídrico	$\frac{\text{Colaboradores formados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Colaboradores. TECNÓLOGICOS: Sistema informáticos.	1,0	3,0 y 04	5,0, 6,0, 7,0 y 8,0
Reducción del 15% de las quejas de clientes por productos dañados vs año anterior	$\frac{\text{Quejas producto dañado 2022}}{\text{Quejas producto dañado 2021}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Colaboradores. TECNÓLOGICOS: Sistema informáticos.	1,0	3,0 y 04	5,0, 6,0, 7,0 y 8,0

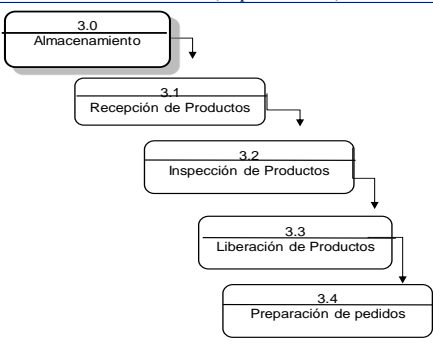
IV. REGISTROS		
Nombre	Código	Frecuencia de uso
Listado de documentos del SIG	FOR-01/POE-001	Semestral
Fichas de proceso	FOR-01/MSGI-02	Anual
Matriz de riesgos y oportunidades	FOR-01/POE-001	Mensual
Matriz de aspectos ambientales	FOR-01/POE-002	Mensual
Ficha de requisitos legales	FOR-02/POE-003	Mensual
Objetivos y planificación de cumplimiento	No procede	Mensual
Comunicación interna y externa	FOR-01/POE-005	Mensual
No conformidades y acciones correctivas	FOR-01/POE-018	Mensual
Programas de auditoría interna	FOR-01/POR-016	Anual

V. AUTORIZAR POR	
Nombre	Firma

	FICHA DE PROCESO LOGÍSTICA	Código: FOR-03/MSGI-02
		Página 9 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

5.3 Ficha de proceso logística


I. IDENTIFICACION			
Proceso	Logística		Líder del proceso
Subproceso	Recepción, inspección, liberación, almacenamiento y preparación de productos		Supervisor de Logística
Objetivo	Recibir los productos de los proveedores con los estándares según especificaciones técnicas y almacenarlos para tener disponible inventario a disposición del cliente		Alcance: Todos los procesos declarados en el SGC que estén relacionados con el proceso de Logística

II. DESCRIPCION				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente /Usuario
Compras de productos y servicios	Proyecciones de compra		Orden de compra	Proveedor
Proveedor	Entrega producto		Recepción en centro de distribución SURESA	Logística
Logística	Recibe factura		Notifica a Control de Calidad	Control de Calidad
Control de Calidad	Inspecciona y analiza muestras de producto		Libera producto	Logística
Logística	Descarga producto		Almacena en Bodegas	Logística
Cliente	Requiere pedido		Preparación de pedidos	Logística

III. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados		
Nombre	Formula		Estratégicos	Clave	Apoyo
Alcanzar el 100% de los requisitos legales de calidad y ambiente	$\frac{\text{Requisitos legales cumplidos}}{\text{Total de requisitos legales}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, Colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Reducir en un 5% la cantidad de productos dañados	$\frac{\text{Libras productos dañados en 2022}}{\text{Libras productos dañados en 2021}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Nota de evaluación de clasificación y separación de residuos orgánicos e inorgánicos mayor al 90%	$\frac{\# \text{de inspecciones en cumplimiento}}{\text{Total de inspecciones realizadas}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Mantener un grado de cumplimiento mayor al 90% de los parámetros de vertidos de aguas residuales	$\frac{\# \text{Parámetros en cumplimiento}}{\text{Total de parámetros}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Reducir la cantidad de uso del recurso hídrico menor a 756 m3/mes	Consumo en m3/mes - 756 m3/mes	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Concientización y comunicación del 100% de colaboradores del proceso de distribución acerca del uso eficiente el recurso hídrico	$\frac{\text{Colaboradores formados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0

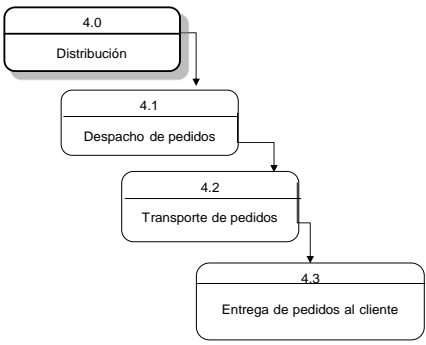
IV. REGISTROS			
Nombre	Código	Frecuencia de uso	
Facturas	No procede	Diaria	
Inventarios	No procede	Diaria	
Hojas de remisión	No procede	Diaria	
Documentación de inspección	No procede	Diaria	
Informe de cumplimiento de calidad	No procede	Diaria	
Reporte de productos liberados	No procede	Diaria	
Reporte de productos recibidos en almacén	No procede	Diaria	

V. AUTORIZAR POR	
Nombre	Firma

	FICHA DE PROCESO DISTRIBUCIÓN	Código: FOR-04/MSGI-02
		Página 10 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

5.4 Ficha de proceso de distribución

I. IDENTIFICACION			
Proceso	Distribución	Líder del proceso	Coordinador de Distribución
Subproceso	Despacho, Transporte y entrega de pedidos al cliente	Alcance: Todos los procesos declarados en el SGC que estén relacionados con el proceso de Logística	
Objetivo	Distribuir productos alimenticios según la cantidad, tiempo y estándares de calidad requeridos por el cliente		

II. DESCRIPCION				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente /Usuario
Cliente	Requerimiento de pedido		Hoja de remisión	Logística
Logística	Prepara pedido por restaurante		Se recibe los pedidos de forma consolidada de los clientes	Distribución
Distribución	Carga los pedidos en Vehículo para su despacho		Motorista recibe producto en su vehículo y hoja de remisión	Distribución
Distribución	Transporta producto según ruta programada		Ingresa a establecimiento	Cliente
Distribución	Entrega pedido de productos a restaurantes		Destinatario recibe pedido	Cliente
Cliente	Recibe hoja de remisión		Firma copia de hoja de remisión de conforme	Logística

III. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados		
Nombre	Formula		Estratégicos	Clave	Apoyo
Alcanzar el 100% de los requisitos legales de calidad y ambiente	$\frac{\text{Requisitos legales cumplidos}}{\text{Total de requisitos legales}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Reducir en un 5% la cantidad de productos dañados	$\frac{\text{Libras productos dañados en 2022}}{\text{Libras productos dañados en 2021}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Formación del 100% de colaboradores del proceso de distribución en los instructivos elaborados	$\frac{\text{Colaboradores formados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Nota de evaluación de clasificación y separación de residuos orgánicos e inorgánicos mayor al 90%	$\frac{\# \text{de inspecciones en cumplimiento}}{\text{Total de inspecciones realizadas}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Mantener un grado de cumplimiento mayor al 90% de los parámetros de vertidos de aguas residuales	$\frac{\# \text{de camiones en cumplimiento}}{\text{Total de camiones}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Reducir la cantidad de uso del recurso hídrico menor a 756 m3/mes	$\frac{\text{Consumo en m3/mes} - 756 \text{ m3/mes}}{\text{Consumo en m3/mes}}$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Concientización y comunicación del 100% de colaboradores del proceso de distribución acerca del uso eficiente el recurso hídrico	$\frac{\text{Colaboradores formados}}{\text{Total de colaboradores}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0
Reducción del 15% de las quejas de clientes por productos dañados vs año anterior	$\frac{\text{Quejas producto dañado 2022}}{\text{Quejas producto dañado 2021}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores, colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	1.0 y 2.0	4,0	5.0, 6.0, 7.0, 8.0

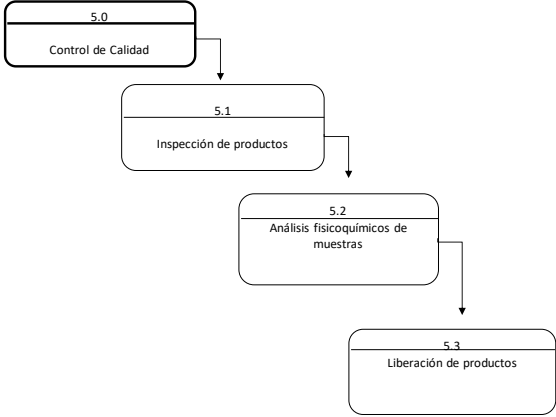
IV. REGISTROS		
Nombre	Código	Frecuencia de uso
Reporte de requerimiento de pedido	No procede	Diaria
Hoja de remisión	No procede	Diaria
Control de medición de aguas residuales	FOR-01/POE-010	Semanal
Control de temperatura de paneles	FOR-01/POE-008	Diaria
Objetivos y planificación de cumplimiento	No procede	Mensual
Evaluación de carga de panel	No procede	Diaria
Programa semanal de rutas	No procede	Semanal
Control de emisión de gases de camiones	No procede	Anual

V. AUTORIZARO POR	
Nombre	Firma

	FICHA DE CONTROL DE CALIDAD	Código: FOR-05/MSGI-02
		Página 11 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

5.5 Ficha de proceso de control de calidad

I. IDENTIFICACION			
Proceso	Control de Calidad		Líder del proceso Gerente de Calidad
Subproceso	Inspección de productos, análisis fisicoquímicos de muestras y liberación de producto		Alcance: Todos los procesos declarados en el SGC que estén relacionados con el proceso de Control de Calidad
Objetivo	Establecer los pasos a seguir para el control de estándares de calidad de las materias primas que ingresan al centro de distribución SURESA, con el propósito de garantizar que el producto que se le envía a restaurantes cumple las especificaciones técnicas del cliente		

II. DESCRIPCION				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente /Usuario
Proveedor	Ingreso de pedido físico a Centro de Distribución		Recepción de pedido	Bodega/ Control de Calidad
Proveedor	Entrega factura		Verifica producto, cantidad y precio	Bodega/ Control de Calidad
Proveedor	Entrega certificado de calidad		Se compara cantidades contra factura	Control de Calidad
Control de Calidad	Inspecciona producto contra certificado de calidad		Se valida condiciones de transporte, cantidad y presentación de producto	Proveedor
Control de Calidad	Toma muestra del lote		Se realiza evaluación físico química	Proveedor
Control de Calidad	Notifica la liberación en físico		la factura se sella como V*B*	Bodega
Bodega	Descarga y almacena producto en bodega		El almacenamiento se da según método PEPS	Almacén
Bodega	Ingresar cantidad y lote de producto en sistema SAP		Se notifica a Control de Calidad	Almacén
Control de Calidad	Libera el producto en Sistema SAP		El producto pasa a ser parte del inventario	Almacén

III. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados		
Nombre	Formula		Estratégicos	Clave	Apoyo
Alcanzar el 100% de los requisitos legales de calidad y ambiente	$\frac{\text{Requisitos legales cumplidos}}{\text{Total de requisitos legales}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	2,0	3,0	6,0
Reducir en un 5% la cantidad de productos dañados	$\frac{\text{Libras productos dañados en 2022}}{\text{Libras productos dañados en 2021}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	2,0	3,0	6,0

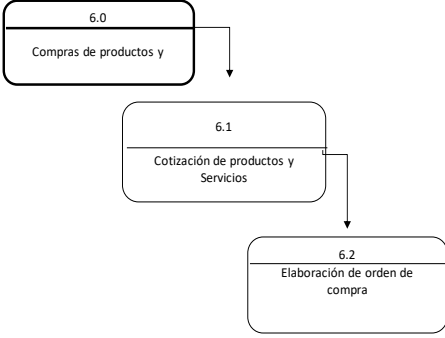
IV. REGISTROS		
Nombre	Código	Frecuencia de uso
Check list de recepción de proveedores	No procede	Diaria
Fichas de proceso	FOR-01/MSGI-02	Anual
Matriz de riesgos y oportunidades	FOR-01/POE-001	Mensual
Matriz de aspectos ambientales	FOR-01/POE-002	Mensual
Ficha de requisitos legales	FOR-02/POE-003	Mensual
Objetivos y planificación de cumplimiento	No procede	Mensual
Formato de comunicación (Quejas)	FOR-01/POE-005	Mensual
Control de temperatura de camiones	FOR-01/POE-008	Diaria
Certificados de calidad	No procede	Diaria
Factura consumidor final	No procede	Diaria

V. AUTORIZAR POR	
Nombre	Firma

	FICHA DE COMPRAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Código: FOR-06/MSGI-02
		Página 12 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

5.6 Ficha de proceso de compra de productos y servicios

I. IDENTIFICACION			
Proceso	Compras de Productos y Servicios		Líder del proceso: Gerente de Compras
Subproceso	Cotización de productos y elaboración de orden de compra		Alcance: Todos los procesos declarados en el SGC que estén relacionados con el proceso de compras de productos y servicios
Objetivo	Establecer los pasos a seguir para la compra de productos y servicios según el requerimiento del cliente		

II. DESCRIPCION				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente /Usuario
Cliente	Confirma pedido diario		Elaboración de SOLPED	Demanda y Planificación
Compras de productos y servicios	Realiza la cotización con tres potenciales proveedores		Se analiza la mejor oferta cotizada	Demanda y Planificación
Demanda y Planificación	Confirma el nombre del proveedor a quien se le debe comprar		Elaboración de orden de compra	Compras de productos y servicios
Proveedor	Recibe orden de compra		Entrega de producto en centro de distribución SURESA	Logística y Control de Calidad

III. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados		
Nombre	Formula		Estratégicos	Clave	Apoyo
Alcanzar el 100% de los requisitos legales de calidad y ambiente	$\frac{\text{Requisitos legales cumplidos}}{\text{Tatal de requisitos legales}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNÓLOGICOS: Sistema informáticos.	2,0	3,0	5,0
Reducir en un 5% la cantidad de productos dañados	$\frac{\text{Libras productos dañados en 2022}}{\text{Libras productos dañados en 2021}} \times 100$	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNÓLOGICOS: Sistema informáticos.	2,0	3,0	5,0

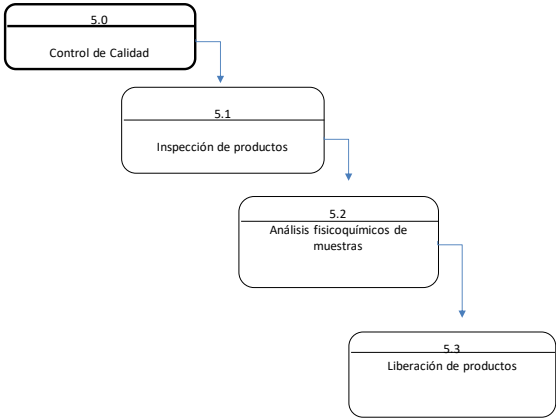
IV. REGISTROS		
Nombre	Código	Frecuencia de uso
Requerimiento de compra	No procede	Diaria
SOLPED	No procede	Diaria
Orden de Compra	No procede	Diaria
Evaluación de proveedores	FOR-01/POE-014	Annual
Evaluación de contratistas	FOR-02/POE-014	Annual
Recertificación de proveedores y contratistas	FOR-03/POE-014	Mensual
Formato de comunicación (Quejas)	FOR-01/POE-005	Mensual

V. AUTORIZARO POR	
Nombre	Firma

5.7 Ficha de Recursos Humanos

SURESA, S.A. DE C.V.	FICHA DE PROCESO CONTROL DE CALIDAD	Código Revisión No. Fecha 10/01/2022 Página 1 de 1
----------------------	-------------------------------------	---

I. IDENTIFICACION			
Proceso	Control de Calidad	Líder del proceso	Gestor de Calidad
Subproceso	Inspección de productos, análisis fisicoquímicos de muestras y liberación de producto	Alcance: Todos los procesos declarados en el SGC que estén relacionados con el proceso de Control de Calidad	
Objetivo	Establecer los pasos a seguir para el control de estándares de calidad de las materias primas que ingresan al centro de distribución SURESA, con el propósito de garantizar que el producto que se le envía a restaurantes cumple las especificaciones técnicas del cliente		

II. DESCRIPCION				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente /Usuario
Proveedor	Ingreso de pedido físico a Centro de Distribución		Recepción de pedido	Bodega/ Control de Calidad
Proveedor	Entrega factura		Verifica producto, cantidad y precio	Bodega/ Control de Calidad
Proveedor	Entrega certificado de calidad		Se compara cantidades contra factura	Control de Calidad
Control de Calidad	Inspecciona producto contra certificado de calidad		Se validan condiciones de transporte, cantidad y presentación de producto	Proveedor
Control de Calidad	Toma muestra del lote		Se realiza evaluación físico química	Proveedor
Control de Calidad	Notifica la liberación en físico		la factura se sella como V*B	Bodega
Bodega	Descarga y almacena producto en bodega		El almacenamiento se da según método PEPS	Almacén
Bodega	Ingresar cantidad y lote de producto en sistema SAP		Se notifica a Control de Calidad	Almacén
Control de Calidad	Libera el producto en Sistema SAP		El producto pasa a ser parte del inventario	Almacén

III. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados		
Nombre	Código		Estratégicos	Clave	Apoyo
Porcentaje de producto rechazado	PA_PPR01	Certificado de calidad, factura, auditor de control de calidad, bodeguero, cargamento de productos del proveedor, muestras de producto, equipos de laboratorio y manual de procedimientos	1.0 y 2.0	3.0	6.0
Tiempo promedio de Liberaciones en SAP	PA_TPLS01	Factura, certificado de calidad, sistema SAP, auditor de Control de Calidad y manual de procedimientos	1.0 y 2.0	3.0	6

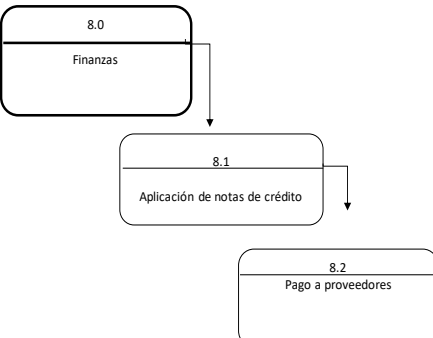
IV. REGISTROS		
Nombre	Código	Frecuencia de uso
Check list de recepción de proveedores	CLRP_01	Diaria
Consolidado de análisis de muestra	CAM_01	Diaria
Certificados de calidad	CC_01	Diaria
Factura consumidor final	FCF_01	Diaria

V. AUTORIZAR POR	
Nombre	Firma

	FICHA DE FINANZA	Código: FOR-08/MSGI-02
		Página 14 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

5.8 Ficha de proceso de finanzas


I. IDENTIFICACION			
Proceso	FINANZAS		Líder del proceso
Subproceso	Aplicación de notas de crédito y aplicación de notas de crédito		Contador General
Objetivo	Proporcionar el soporte financiero a los procesos de SURESA en cuanto a la aplicación de notas de crédito y pago de deuda con proveedores.		Alcance: Todos los procesos declarados en el SGC que estén relacionados con el proceso de Finanzas

II. DESCRIPCION				
Proveedor	Entradas críticas	Proceso (Mapa de 2do nivel)	Principales salidas	Cliente /Usuario
Control de Calidad	Envía carta de reclamo para rechazo de producto por desviación de calidad		Se recibe el reclamo vía correo electrónico	Proveedor
Proveedor	Emite nota de credito		Aplica nota de crédito al centro de costo de SURESA	Finanzas
Logística	Ingresa en sistema SAP mercadería		El sistema produce un código de ingreso	Proveedor
Proveedor	Con el código de ingreso y factura solicitada quedan		Se paga la mercadería en un tiempo no mayor a 45 días	Finanzas

III. VARIABLES RELACIONADAS					
Indicadores / Controles		Recursos	Procesos Relacionados		
Nombre	Código		Estratégicos	Clave	Apoyo
Alcanzar el 100% de los requisitos legales de calidad y ambiente	<u>Requisitos legales cumplidos</u> Total de requisitos legales x 100	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Gestor del SIG, Gerencias, Coordinadores, Supervisores y Colaboradores. TECNOLÓGICOS: Sistema informáticos.	2.0	3.0 y 4.0	5.0, 6.0 y 7.0

IV. REGISTROS		
Nombre	Código	Frecuencia de uso
Factura consumidor final	No procede	Diaria
Nota de crédito	No procede	Diaria
Quedan	No procede	Diaria

V. AUTORIZARO POR	
Nombre	Firma

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: POE-001
		Página 16 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Describir las directrices a seguir en la elaboración, revisión, aprobación, distribución y modificación de la documentación que integra el Sistema Integrado de Gestión.

2.0 ALCANCE

2.1 Este procedimiento se aplica a toda la documentación que integra al Sistema Integrado de Gestión como manuales, procesos, programas, procedimientos, instrucciones y formatos.

3.0 REFERENCIAS

3.1 ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”.

3.2 ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental”.

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 Gestor del sistema Integrado de Gestión: Elabora y revisa la documentación perteneciente al Sistema Integrado de Gestión. Realizan la distribución y actualización de la documentación del Sistema Integrado de Gestión. Almacena la documentación del SIG. Realiza comunicados para la ejecución de los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión a SURESA.

4.2 Gerencias del SIG: Revisa la información documentada del Sistema Integrado de Gestión.

4.3 Gerencia General: Aprueba la información documentada del SIG.

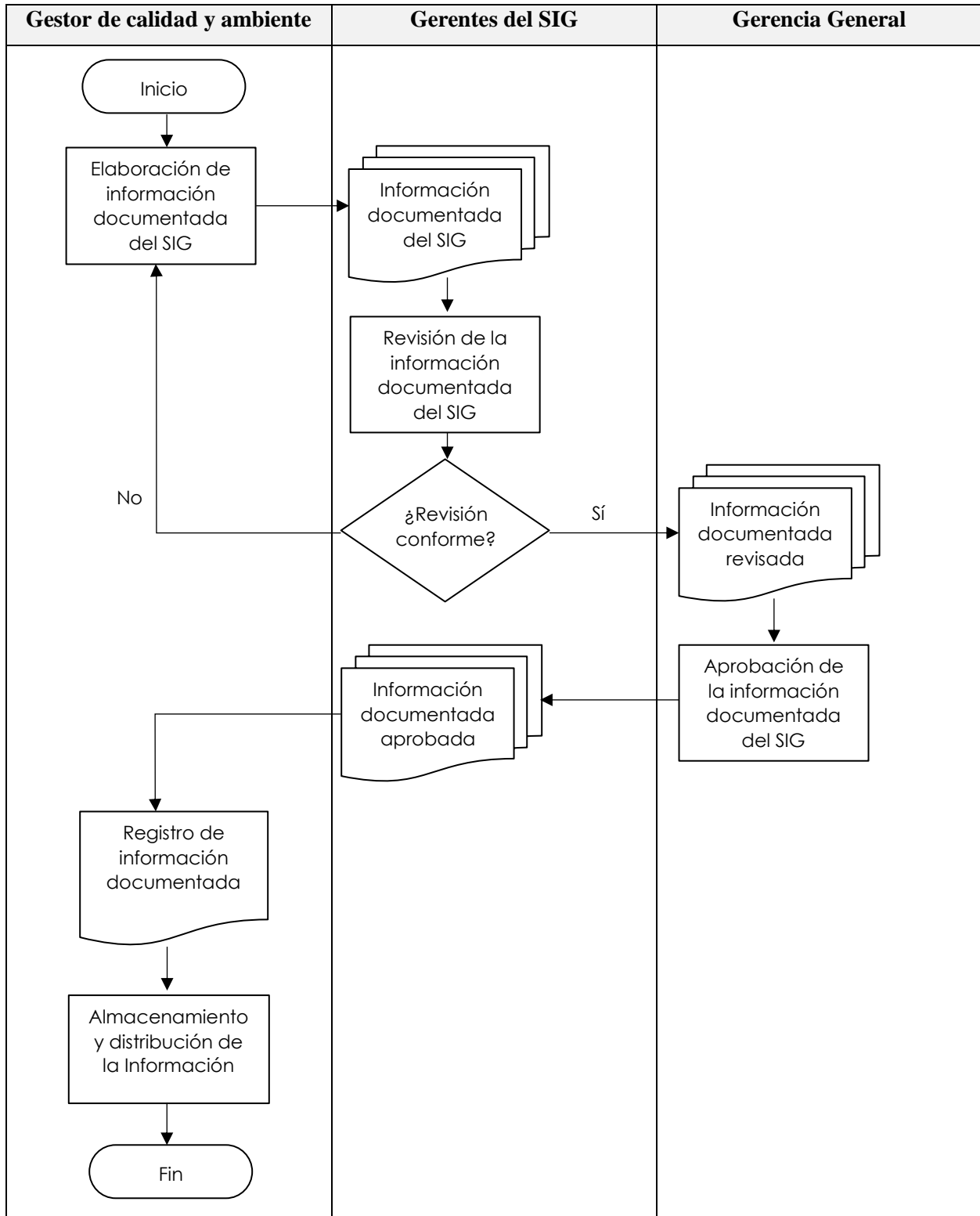
5.0 DEFINICIONES


5.1 Documento del sistema: Información en el que se desarrolla la metodología aplicable para la gestión del sistema.

5.2 Formato: Impreso para recoger los resultados de actividades y datos.

5.3 Registro: documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades realizadas.

6.0 FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: POE-001
		Página 18 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.0 DESARROLLO

7.1 Elaboración de documentación

Responsable	N°	Actividad
Gestor de calidad y de ambiente	7.1.1	Identifica la información requerida para la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, documenta y/o actualiza la información.
	7.1.2	Entrega información documentada al Gerente del Sistema Integrado de Gestión.
Gerentes del SIG	7.1.3	Revisa información documentada, ¿La información documentada cumple con las expectativas necesarias?: -Sí, Entrega de información documentada a Alto directivo -No, Entrega observaciones al Gestor y volver al punto 7.1.1.
Gerente General	7.1.4	Revisa información documentada y valida
	7.1.5	Firma y entrega información documentada verificada al Gerente del Sistema Integrado de Gestión.
Gerente de calidad y de ambiente	7.1.6	Gerente de Sistema Integrado de Gestión firma de revisado y entrega información al Gestor de calidad y de ambiente.
Gestor de calidad y de ambiente	7.1.7	Firma información documentada y registra la información documentada en Lista de información documentada del SIG.
	7.1.8	Almacena información documentada (Físico y/o digital)
	7.1.9	Comparte información documentada en digital a encargado de manuales para su comunicación
Gestor de calidad y de ambiente	7.2.0	Almacena información documentada.

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: POE-001
		Página 19 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

	7.2.1	Comunica a las partes interesadas pertinentes a través de distintos recursos (e-mail, ayudas visuales, videos, etc.).
--	-------	---


7.2 Elaboración de documentos

7.2.1 Manuales del sistema Integrado de Gestión

El manual es el documento base de referencia del Sistema Integrado de Gestión. En él, se define la estructura jerárquica y de responsabilidades que se encuentra en vigor de SURESA S.A. de C.V. Este documento está compuesto por diferentes capítulos que se estructuran de acuerdo a la estructura de alto nivel de las normas ISO que sirve de referencia. En cada uno de los capítulos, se hace referencia a los procesos y procedimientos correspondientes.

El manual será desarrollado por el Gestor, siendo revisado por las gerencias del Sistema Integrado de Gestión y aprobado por un Alto directivo.

Todas las páginas del manual contendrán un encabezado en el que se incluirá el logotipo de SURESA, Nombre del manual del Sistema Integrado de Gestión al que pertenece, codificación, paginación del documento, edición y revisión.


	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MSGI-01
		Página 5 de 7
		Edición: 02
		Fecha Aprobación:

7.2.2 Procedimientos


Son documentos que complementan el manual del Sistema Integrado de Gestión, desarrollando los requisitos necesarios para actividades pertinentes. En ellos, se describen los detalles concretos de cómo se ejecutará un procedimiento determinado y su verificación cuando proceda, y quien es el responsable de su realización.

Identificación de Procedimientos

Todos los procedimientos constan de un encabezado en el que se incluirá la siguiente información:

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: POE-001
		Página 20 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- Logotipo y nombre de SURESA S.A. de C.V.
- Título del procedimiento
- Codificación
- Paginación (n° de página y n° total de páginas)
- Edición
- Revisión

	PROCEDIMIENTO + NOMBRE	Código: POE-000
		Página 6 de 7
		Edición: 02
		Revisión: 01

Los procedimientos se encontrarán codificados para los Sistemas Integrado de Gestión de SURESA como POE: Procedimiento Operacional Estandarizado

Contenido de los Procedimientos

Los procedimientos se redactarán, siempre que sean posible, de acuerdo a los siguientes apartados (En caso de que algún apartado no tenga contenido o no sea aplicable, se pondrá “no procede”):

- **Cambios en la documentación:** Indica los cambios respecto a la edición anterior.
- **Índice:** Contenido del Procedimiento
- **Elaboración, revisión y validación**
- **Objeto:** Explica de forma clara y breve el propósito del procedimiento.
- **Alcance:** Delimita el asunto, las actividades o personas a las que será aplicable el procedimiento.
- **Referencias:** Indica los documentos utilizados como referencia para la elaboración del procedimiento, así como otros documentos que lo completen.
- **Responsabilidades:** Indica las principales responsabilidades en el procedimiento.
- **Definiciones:** Aclara las palabras o términos necesarios para una mejor comprensión del procedimiento.
- **Flujograma:** Facilita la comprensión y seguimiento del proceso.
- **Desarrollo:** Describe la forma de realizar las actividades propuestas en el procedimiento, especificando todo lo necesario. Podrá estar formado un número variable de apartados en cada caso, pero siempre deberá quedar clara la operatividad a aplicar, no dejando lugar a ambigüedades o imprecisiones a la forma de proceder.

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: POE-001
		Página 21 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- **Registros:** Indica el nombre de los registros, código, responsable, función, periodo y formato de archivo.
- **Anexos:** Documentos o formatos que genera el procedimiento.

7.2.3 Instrucciones Técnicas

En este apartado se incluye toda la documentación del tipo técnico que puede ser manejada en SURESA, tales como manuales de utilización o mantenimiento de equipos, planos, especificaciones o fichas de seguridad de los productos, etc.


El control de la documentación de carácter técnico que se maneja en SURESA, será realizado por cada responsable de área, de manera que cada área cuente con la documentación que es necesaria para la realización de las actividades.

Las instrucciones son elaboradas con la siguiente estructura:

Identificación de Instrucciones

Todos los procedimientos constan de un encabezado en el que se incluirá la siguiente información:

- Logotipo y nombre de SURESA S.A. de C.V.
- Título del instructivo
- Codificación
- Paginación (n° de página y n° total de páginas)
- Edición
- Revisión

	INSTRUCTIVO + NOMBRE	Código:INT-000/POE-000
		Página 1 de 1
		Edición: 02
		Revisión: 01


Las instrucciones técnicas se codifican añadiendo delante del código del procedimiento que desarrollan y se codificarán de acuerdo a la siguiente estructura:

INT-## / POE-0##

INT=Instructivos Técnico

##=Numero correlativo de la instrucción

POE-0#=Procedimiento al que pertenece el instructivo técnico

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: POE-001
		Página 22 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Contenido de los Instructivos internos

Instructivos básicos

- **Objeto:** Explica de forma clara y breve el propósito del procedimiento.
- **Alcance:** Delimita el asunto, las actividades o personas a las que será aplicable el procedimiento.
- **Instrucciones:** Secuencia de pasos a seguir para realizar una actividad.

Instructivos visuales

- **Objeto:** Explica de forma clara y breve el propósito del procedimiento.
- **Alcance:** Delimita el asunto, las actividades o personas a las que será aplicable el procedimiento.
- **Instrucciones:** Secuencia de pasos a seguir para realizar una actividad.
- **Figuras:** Imagen relacionada a la secuencia de pasos a seguir para realizar una actividad.

7.2.1 Formatos y registros

Un formato es el lugar físico en el que se anotan los datos o registros. Un formato en blanco no es un registro hasta que se anotan datos en él.

En este apartado se incluye toda la documentación del tipo técnico manejada en SURESA, tales formatos de control de limpieza de equipos, medición de indicadores de calidad, medición de los parámetros ambientales, etc.

El control de la documentación de carácter técnico que se maneja será realizado por cada responsable de los establecimientos, de manera cuenten con la documentación que es necesaria para la realización de las actividades.

Identificación de Formatos y Registros


Los formatos de control se codifican añadiendo delante del código del procedimiento que desarrollan:

FOR-## / POE-0##

FOR: Formato

POE: Procedimiento Operativo Estandarizado

0#: Numero correlativo del Procedimiento Operativo Estandarizado

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: POE-001
		Página 23 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

##: Numero correlativo del Formato

7.3 Distribución y control de la documentación

7.3.1 Distribución de información documentada

La distribución de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión (Manuales del Sistema Integrado de Gestión, Manual de procesos e procedimientos, instructivos) a las partes interesadas pertinentes es una de las funciones del Gestor del Sistema Integrado de Gestión y responsable de manuales.

Para ello, se realizará y mantendrá actualizado el listado de la documentación del Sistema Integrado de Gestión en vigor que contendrá, cuando proceda, el tipo o denominación del documento, revisión, fecha de entrega en vigor y distribución.

Asimismo, se podrá tener acceso a toda la documentación en vigor del Sistema Integrado de Gestión para todas las partes interesadas pertinentes que tengan el permiso de Gerencia del SIG.

7.3.2 Control de la información documentada

Información documentada digital

La información documentada digital se clasificará en

- **Información documentada editables:** El almacenamiento y edición será responsabilidad de los gestores y gerentes del sistema Integrado de Gestión. La distribución de parte de los gestores y gerentes debe realizarse únicamente en PDF siguiendo los requisitos del apartado 7.3.2.2.
- **Información documentada no editable:** Almacenado y distribución será por el responsable de manuales en formatos PDF. La distribución debe realizarse de acuerdo a los requisitos del apartado 7.3.2.2.

Requisitos de la Información documentada

La distribución de la información documentada para la impresión deberá seguir las siguientes medidas de seguridad:

- Información documentada estratégica del Sistema Integrado de Gestión como manuales, identificación de riesgos y oportunidades, partes interesadas, planes estratégicos, revisiones por la alta dirección y otra información que sea necesaria proteger su privacidad será manejada

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: POE-001
		Página 24 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

únicamente por Intranet o VPN protegida. Así mismo se protegerán los PDF con contraseña de lectura y contraseña de impresión.

- Documentos de procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión, no requerirá de contraseña de visualización ni impresión, sin embargo, para la obtención de los documentos será necesario gestionar con el Gestor.
- Los formatos e instructivos estarán a disposición de todas las partes interesadas pertinentes, distribuidos por gestores y encargado de manuales en PDF.

Las copias en papel que se realicen serán consideradas como copias no controladas de la información documentada, siendo responsabilidad de la persona que efectúe la copia el destruirla cuando haya quedado obsoleta.

La documentación que haya sido sustituida será retirada y destruida por el destinatario, para evitar su uso por equivocación. No obstante, una copia de este documento deberá mantenerse, puesto que pasa a ser registro del Sistema al describir cómo se ha realizado alguna actividad mientras estuvo en vigor. Por ello, al original del documento se le pondrá una marca visible de anulado y deberá ser archivado por el gestor del Sistema Integrado de Gestión y conservar el documento en la aplicación informática de Manuales en un apartado de documentos obsoletos.

7.4 Cambios en la documentación

Todas aquellas modificaciones o cambios que sea necesario efectuar sobre los documentos que componen el Sistema Integrado de Gestión serán realizado siguiendo las actividades descritas en los apartados 6.0 y 7.1. El documento que haya sufrido modificaciones se verá reflejado en la tabla de historial de cambios y en la información de los encabezados de identificación, versión y revisión de la información documentada.

8.0 REGISTROS



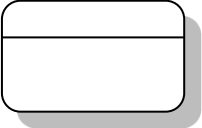

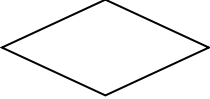
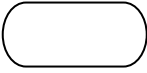


Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo de archivo
FOR-01/POE-001	Listado de documentos en vigor	Gestores del SIG	Informático	3 años


9.0 ANEXOS

9.1 Simbología a utilizar en flujogramas

Para efectos de la documentación de procedimientos se adopta la siguiente simbología:

Tabla 2: Simbología de mapeo a utilizar para Suministro de Restaurantes S.A. de C.V.

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	Denota una actividad en el mapa de proceso.		Flecha que indica el sentido del flujo entre cada proceso, actividad, entidad, etc. en el mapeo de proceso
	Denota un proceso o Sub proceso dependiendo del nivel en el que se esté diagramando en primer nivel, segundo nivel y tercer nivel.		Define conector que por espacio en el mapa no mantiene continuidad física entre los elementos requeridos y son referenciados por un número o letra al centro.
	Denota una toma de decisión en el mapa de procesos, la cual debe de ser si o no.		Inicio/ Fin
	Múltiples documentos		Proceso o procedimiento predefinido

	PROCEDIMIENTO PARA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Código: POE-001
		Página 26 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.2 FOR-01/POE-001 Formato lista maestra de información documentada

Código	Titulo	Responsable	Fecha de elaboración	Fecha de entrada en vigor	Cambios en la documentación					Distribución
					1° Cambio	2° Cambio	3° Cambio	4° Cambio	5° Cambio	

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: POE-002
		Página 27 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: POE-002
		Página 28 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETIVO

1.1 Establecer un mecanismo para identificar, calificar y evaluar las amenazas a las que está expuesta la organización, con el fin de tomar las acciones necesarias para eliminar, mitigar, compartir o tratar los riesgos.

2.0 ALCANCE

2.1 Todos los procesos declarados dentro del sistema de gestión de SURESA.

3.0 REFERENCIAS

3.1 Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos”

3.2 Norma ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión de Ambiental - Requisitos”

3.3 ISO 31000:2018 “Evaluación de riesgos”

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 Es responsabilidad del Gestor del Sistema Integrado de Gestión establecer la metodología a seguir para la identificación, calificación y evaluación de los riesgos.

4.2 Es responsabilidad de cada líder del proceso la identificación y evaluación de los riesgos de cada uno de sus procesos a cargo, así como gestionar las acciones necesarias para mitigar, eliminar, compartir o tratar los riesgos.

4.3 Es responsabilidad del gestor del Sistema Integrado de Gestión dar seguimiento a los planes de acción operativos.

5.0 DEFINICIONES

5.1 Análisis de riesgo: proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.

5.2 Consecuencia: Los resultados más probables y esperados del riesgo que se evalúa, incluyendo los daños a los materiales.

5.3 Contexto externo: Ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Puede incluir el ambiente cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural, competitivo, bien sea internacional, nacional, regional o local. Impulsadores clave y tendencias, relaciones con las partes involucradas.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: POE-002
		Página 29 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- 5.4 Contexto interno:** Ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Puede incluir gobierno, estructura organizacional, políticas, objetivos y estrategias implementadas para lograrlo, las capacidades entendidas en términos de recursos y conocimiento, sistemas de información y procesos para la toma de decisiones, relación con las partes involucradas internas, cultura organizacional.
- 5.5 Control:** Medida que modifica al riesgo.
- 5.6 Evaluación del riesgo:** Proceso de comparación de los resultados del análisis de riesgos con los criterios del riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o intolerables.
- 5.7 Evento:** Presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias
- 5.8 Factor de riesgo:** Elemento que encierra una capacidad potencial de producir daños materiales o al producto.
- 5.9 Fuente de riesgo:** Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo.
- 5.10 Gestión del riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.
- 5.11 Identificación del riesgo:** Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.
- 5.12 Nivel de riesgo:** Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.
- 5.13 Parte involucrada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o una actividad.
- 5.14 Probabilidad:** Oportunidad de que algo suceda.
- 5.15 Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
- 5.16 Tratamiento del riesgo:** Proceso para modificar el riesgo.
- 5.17 Valoración del riesgo:** Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

6. FLUJOGRAMA

No procede.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: POE-002
		Página 30 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.0 DESARROLLO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
Gerencia General Líder del proceso	7.1	<p>Determinar el contexto</p> <p>Para cada uno de los procesos del SIG se identifican las condiciones internas y del entorno, y sus causas, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de su objetivo o que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de procesos.</p>
Gestor de calidad y de ambiente	7.2	<p>Identificar el riesgo</p> <p>Identificar los riesgos revisando el proceso, su objetivo y los eventos que pueden afectar su cumplimiento.</p> <p>Las causas identificadas en el contexto sirven de base para la identificación de los riesgos de los procesos de calidad.</p> <p>La identificación de los riesgos en el SIG se puede soportar en: análisis FODA, lluvia de ideas, análisis histórico, análisis de escenarios, EIAs, quejas, etc. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.</p>
	7.3	<p>Identificar las causas</p> <p>Después de analizar las fallas o riesgos, identificar las causas principales, esto podrá realizarse por cual quiera de las técnicas elegidas como espina de pescado, cinco porqués, matrices causa-efecto, etc.</p>
	7.4	<p>Analizar y evaluar el riesgo identificado</p> <p>Los riesgos identificados se analizan teniendo en cuenta dos aspectos: probabilidad e impacto, se evaluarán según el formato FOR-01/POE-002 Matriz de riesgos y</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: POE-002
		Página 31 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
		oportunidades; El cálculo del nivel de riesgo estará establecido de acuerdo al método especificado por el SIG de SURESA.
	7.5	Identificar y valorar los controles Se deberán identificar los controles teniendo en cuenta que pueden ser: controles preventivos o correctivos.
	7.6	Valorar el (los) riesgo(s) identificado(s) La valoración de los riesgos es producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados.
Gestor de calidad y de ambiente	7.7	Tratar el (los) riesgo(s), mitigación Se definen la forma como se tratará el riesgo de acuerdo (Evitar, reducir, transferir o compartir o asumir el riesgo). Se definen del plan de manejo del riesgo como una acción preventiva que incluye: <ul style="list-style-type: none"> a) Las acciones a implementar b) Los responsables c) El cronograma de implementación d) Los indicadores Una vez identificados los riesgos del SIG, cada proceso debe establecer los controles teniendo en cuenta: Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.
Gerencia del Sistema Integrado de Gestión	7.8	Aprobar matriz de riesgos

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: POE-002
		Página 32 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
		Las matrices de riesgos por procesos deberán ser aprobado de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de elaboración y control de documentos.
Gestor de calidad y de ambiente	7.9	<p>Conservar las matrices de riesgo</p> <p>Las matrices de riesgos se alimentan de los riesgos identificados en los procesos del SIG, teniendo en cuenta que solamente se trasladan al institucional aquellos riesgos que dentro del SIG permanecieron en las zonas más altas de riesgo y que afectan el cumplimiento de la misión institucional y objetivos de la entidad.</p>
Gerencia del SIG	7.10	<p>Socializar y divulgar las matrices de riesgos identificados</p> <p>Las matrices de riesgos deben ser comunicadas con los involucrados que intervienen en un proceso del SIG a fin de que contribuyan al cumplimiento de los controles o al fortalecimiento de la gestión de riesgos.</p>
Gestor de calidad y de ambiente	7.11	<p>Seguimiento, asesoría y evaluación de los riesgos.</p> <p>Se realizará seguimiento y evaluación a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) La efectividad de los controles existentes. b) La implementación de las acciones propuestas. c) La valoración del riesgo con base en la implementación de nuevos controles. d) La pertinencia y conveniencia de los riesgos identificados. e) Los responsables.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: POE-002
		Página 33 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo de archivo
FOR-01/POE-002	Matriz de riesgos y oportunidades	Gestor de calidad y de ambiente	Informático	3 años

9.0 ANEXOS

9.1 Técnica de evaluación del riesgo

Probabilidad ↓	Amenazas					Oportunidades				
	Impacto					Impacto				
	Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto	Muy Alto	Alto	Moderado	Bajo	Muy Bajo
	0.05	0.1	0.2	0.4	0.8	0.8	0.4	0.2	0.1	0.05
Muy Alta	0.9	0.045	0.09	0.18	0.36	0.72	0.36	0.18	0.09	0.045
Alta	0.7	0.035	0.07	0.14	0.28	0.56	0.28	0.14	0.07	0.035
Moderada	0.5	0.025	0.05	0.10	0.20	0.40	0.2	0.1	0.05	0.025
Baja	0.3	0.015	0.03	0.06	0.12	0.24	0.12	0.06	0.03	0.015
Muy Baja	0.1	0.005	0.01	0.02	0.04	0.08	0.04	0.02	0.01	0.005

Escala de Probabilidad

(Aplica para Riesgos Positivos y Negativos)		
Probabilidad Estimada	Criterio	Valor Asignado
Muy Alta	Se espera que ocurra en la mayoría de los casos	0.9
Alta	Se cree que probablemente ocurrirá	0.7
Moderada	Podría ser que ocurra	0.5
Baja	Es poco probable que ocurra	0.3
Muy Baja	Excepcionalmente podría ocurrir	0.1

Escala de Consecuencia / Impacto

Aplica para Riesgos Negativos		
Impacto Estimado	Criterio 1: Calidad	
	Descripción	Valor Asignado
Muy Alto	Su impacto podría ser catastrófico	0.8
Alto	Su impacto es grande	0.4
Moderado	Su impacto se considera medio	0.2
Bajo	El impacto generado es pequeño	0.1
Muy Bajo	Se considera que el impacto es insignificante	0.05

Escala de Consecuencia / Impacto

Aplica para Riesgos Positivos		
Impacto Estimado	Criterio 1: Calidad	
	Descripción	Valor Asignado
Muy Alto	Su impacto podría ser sumamente grande	0.8
Alto	Su impacto es grande	0.4
Moderado	Su impacto se considera medio	0.2
Bajo	El impacto generado es pequeño	0.1
Muy Bajo	Se considera que el impacto es insignificante	0.05

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Código: POE-002
		Página 34 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.2 FOR-01/POE-002 Matriz de riesgos y oportunidades

Fecha	Fuente de riesgos/oportunidad	Riesgo (R)/oportunidad (O)	Descripción de las consecuencias/beneficios	Probabilidad	Impacto	Total	Acción (Sí/No)	Acciones a implantar

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SUS IMPACTOS	Código: POE-003
		Página 35 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor ambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SUS IMPACTOS	Código: POE-003
		Página 36 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Establecer la metodología a seguir para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales de las actividades de SURESA S.A. DE C.V. que generen un impacto sobre el medio ambiente.

2.0 ALCANCE

2.1 Este procedimiento aplica para todas las actividades que estén asociadas a SURESA S.A. DE C.V. de forma directa o indirectamente y que pueden causar un impacto al medio ambiente.

3.0 REFERENCIAS

3.1 Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente

3.2 Norma NTS ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 *Gestor del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente*

4.1.1 Establece la metodología de identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales.

4.1.2 Identifica, evalúa y registra los impactos ambientales significativos asociados a SURESA S.A. de C.V.

4.1.3 Planifica de acuerdo a los aspectos ambientales los objetivos, metas e indicadores del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente.

5.0 DEFINICIONES

5.1 Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente

5.2 Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medioambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de la organización.

5.3 Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

5.4 Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

5.5 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5.6 Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

6.0 FLUJOGRAMA

No Procede.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SUS IMPACTOS	Código: POE-003
		Página 37 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.0 DESARROLLO

7.1 Identificación de aspectos ambientales

Responsable	N°	Actividad
Gestor del Sistema Integrado de Gestión C&A	7.1.1	Recopila información relacionados con los procesos operativos, legislaciones, comunicaciones internas y externas, quejas, e información relacionada con el medioambiente y la sociedad.
	7.1.2	Analiza la información para la identificación de los aspectos ambientales.
	7.1.3	Determina los impactos ambientales a través de la información documentada (quejas, accidentes, observaciones, mediciones, etc.), y a través de lluvia de ideas (impactos ambientales documentados y posibles). Evalúa e identifica los impactos ambientales significativos
	7.1.4	de acuerdo al punto 7.3.
	7.1.5	Planifica procedimientos de mitigación de impactos ambientales.
Gerente de calidad y de ambiente	7.1.6	Revisa información documentada, ¿La información documentada cumple con las expectativas necesarias?: -Sí, Entrega de información documentada a representante de la dirección. -No, Entrega observaciones al Gestor y volver al punto 7.1.5.
	7.1.7	Revisa información documentada y valida su ejecución.
Representante de la dirección		

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SUS IMPACTOS	Código: POE-003
		Página 38 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.2 Aspectos ambientales

7.2.1 La identificación y evaluación de los aspectos ambientales es, sin lugar a dudas, el elemento básico del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente ya que servirá para sentar las bases del sistema, estableciendo los objetivos, metas y programas, competencia, formación, control operacional, respuesta ante emergencia, seguimiento y medición, y evaluación del cumplimiento legal.

Para satisfacer este punto, es necesario la consideración de los aspectos ambientales relacionados con todos los procesos, productos y servicios que se cuenta en las instalaciones de SURESA S.A. de C.V.

Los aspectos e impactos ambientales están relacionados con algunas de las siguientes cuestiones:

- a) Uso de agua
- b) Uso de energía
- c) Utilización de productos químicos
- d) Uso de materias primas y empleo de recursos naturales
- e) Vertidos
- f) Emisiones atmosféricas
- g) Generación de residuos
- h) Contaminación y degradación del suelo
- i) Otros (vibraciones, ruido, olores, impacto visual, biodiversidad, comunidad, etc.)

7.2.2 Identificación de las operaciones y procesos

Para realizar la identificación de aspectos ambientales se recomienda el uso de diagramas de flujo para cada proceso y servicio de SURESA S.A. de C.V. Estas herramientas permiten una mejor visualización de todas las etapas asociadas a la fabricación de los productos y servicios brindados en los establecimientos de trabajo.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SUS IMPACTOS	Código: POE-003
		Página 39 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

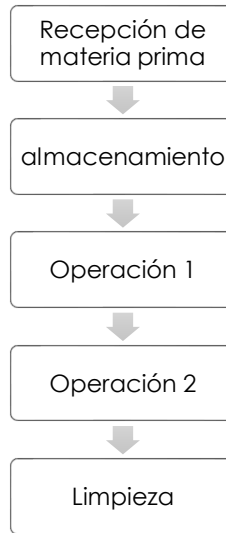


Ilustración 1: Flujograma de procesos

Para cada flujograma de proceso y servicio, se debe analizar cada una de las operaciones o etapas que componen el diagrama de flujo; identificando para cada una de ellas todas las entradas (Uso de materias primas, consumo de agua, etc.) y salidas (vertidos aguas, residuos, emisiones, etc.). Las entradas y salidas constituyen los aspectos ambientales

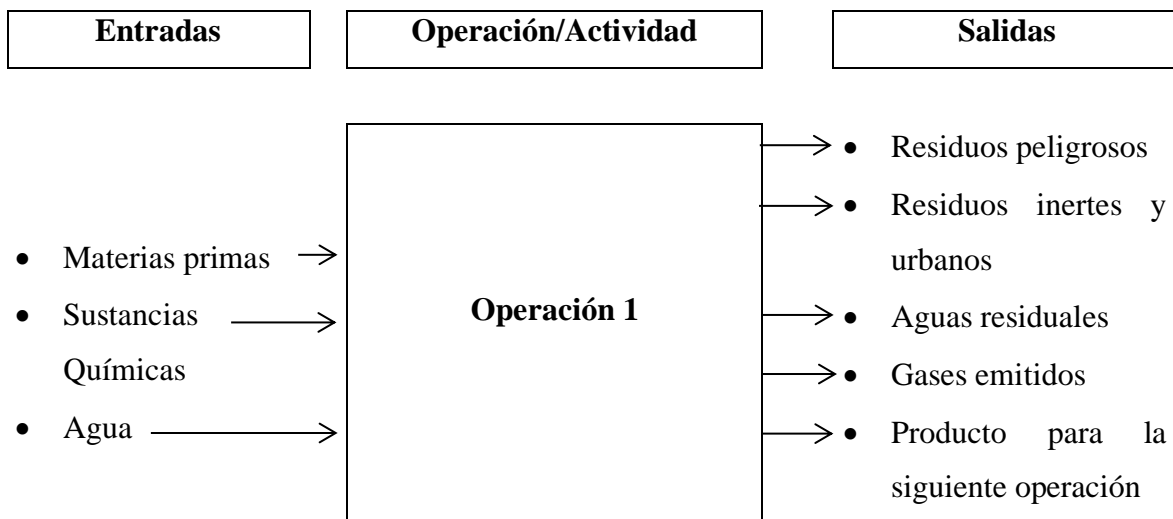


Ilustración 2: Análisis de las operaciones y actividades

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SUS IMPACTOS	Código: POE-003
		Página 40 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.3 Impacto Ambiental

Los impactos ambientales son los cambios que ocurren en el medioambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales, es decir, los aspectos ambientales son aquellas partes resultantes de una actividad, producto o servicio que puede repercutir sobre las condiciones naturales del medioambiente, dando lugar a alteraciones o modificaciones específicas (impacto ambiental).

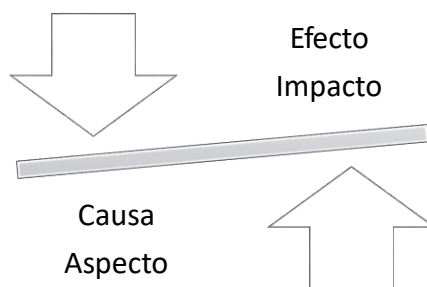


Ilustración 3: Relación de Aspectos e impactos ambientales

Para SURESA S.A. de C.V. se determinaron los impactos a partir de los aspectos identificados en las operaciones que se ejecutan.

7.3.1 Evaluación de impactos medioambientales

Identificados todos los aspectos e impactos ambientales asociados a cada proceso y servicio de SURESA S.A. de C.V. es necesario hacer una evaluación para establecer el grado de significación, pues sería inviable poder abordar todos los aspectos e impactos ambientales.

El modelo de evaluación de impactos ambientales establecido dentro de SURESA S.A. de C.V. establece 5 criterios de evaluación:

- a) Relevancia del impacto.
- b) Gravedad.
- c) Probabilidad.
- d) Duración.
- e) Reversibilidad.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SUS IMPACTOS	Código: POE-003
		Página 41 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Todos los impactos ambientales deberán ser evaluados atendiendo estos criterios y el método a seguir es sencillos a través de un cuestionario que irá dando valores a cada uno de los criterios, para que finalmente se pueda obtener el grado de significación del impacto ambiental. A continuación, se presenta la descripción de cada criterio y sus valoraciones:

7.3.1.1 Relevancia del impacto

Indica la importancia social del impacto para cada aspecto identificado. En esta tabla, si la respuesta es “Sí” equivale a un punto, mientras que si la respuesta es “NO” equivale a cero puntos.

Matriz de relevancia del impacto	Sí/No
¿Está asociado el aspecto o impacto a una legislación, regulación, autorizaciones o códigos de práctica industrial? O bien, ¿Implica el aspecto identificado el uso de alguna sustancia peligrosa?	
¿Preocupa el aspecto o impacto a los terceros interesados (Empleados, clientes, vecinos, accionistas, aseguradoras...)?	
¿Está el aspecto o impacto identificado claramente asociado con algún tema medioambiental de carácter global? <ul style="list-style-type: none"> • Calentamiento global, efecto invernadero • Reducción de la capa de ozono • Lluvia ácida • Deforestación • Pérdida de biodiversidad • Uso de recursos no renovables • Uso sin control de plásticos 	
Total	

7.3.1.2 Gravedad

En la matriz de gravedad, se indica el valor de gravedad percibido para cada aspecto o impacto identificado en caso de que este fuese incontrolado.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SUS IMPACTOS	Código: POE-003
		Página 42 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Valoración	Gravedad
1	Ninguno o mínimo efecto ambiental
2	Efecto medioambiental leve
3	Efecto medioambiental moderado
4	Efecto medioambiental serio
5	Efecto medioambiental desastroso

7.3.1.3 Probabilidad

La probabilidad puede estimarse a veces como un valor relacionado con la frecuencia y directamente proporcional a esta.

Valoración	Probabilidad
1	Improbable
2	Poco probable
3	Probable
4	Muy Probable
5	Seguro

7.3.1.4 Duración

La valoración de la duración estará dada por la siguiente tabla:

Valoración	Duración	Duración en tiempo
1	Inapreciable	Momentánea
2	Corta	Varias horas
3	Media	Varios días
4	Larga	Varios meses
5	Permanente	Varios años o permanente

7.3.1.5 Reversibilidad

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y SUS IMPACTOS	Código: POE-003
		Página 43 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

La reversibilidad del impacto seguirá la valoración de la siguiente tabla:

Valoración	Reversibilidad
1	Fácil
2	Posible
3	Muy Difícil

7.3.1.6 Significación del impacto

La significación del impacto ambiental será el valor numérico obtenido mediante la multiplicación de todos los criterios anteriores:

$$\text{Significación} = \text{Relevancia} \times \text{Gravedad} \times \text{Probabilidad} \times \text{Duración} \times \text{Reversibilidad}$$

Una vez calculados los valores de significación, se determinará un porcentaje sobre el valor más alto, en este caso se ha definido un 40%. Por ejemplo, si se ha determinado una evaluación de impactos ambientales cuya puntuación más alta de 180, eso quiere decir que aquellos valores que sobrepasen el 40% de este, (72 puntos), serán considerado como impacto ambiental significativo.

Además, hay que destacar que todos aquellos aspectos que lleven asociados requisitos legales, independientemente del valor que se obtengan, siempre serán significativos.

7.4 Registros de aspectos e impactos ambientales

La identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales debe ser almacenado como información documentada para su consulta y respaldo.

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
FOR-01/POE-003 Matriz Aspectos e impactos ambientales	Identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales	Gestor de calidad y de ambiente	Digital	Anual

9.0 ANEXOS

9.1 FOR-01/POE-003 Matriz Aspectos e impactos ambientales

ASPECTO AMBIENTAL	CONDICIÓN	IMPACTOS AMBIENTALES	Significación de impactos ambientales							
			Relevancia del Impacto			Gravedad	Probabilidad	Duración	Reversibilidad	Significación
			P1	P2	P3					

Elaboración: Fuente propia

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Código: POE-004
		Página 45 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Código: POE-004
		Página 46 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Identificar y mantener actualizado los requisitos legales vigentes que aplican a todas las actividades, procesos y productos de SURESA.

2.0 ALCANCE

2.1 Este procedimiento aplica para toda la legislación que aplique en las geografías que tenga presencia SURESA.

3. REFERENCIAS

3.1 ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”.

3.2 ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental”.

3.3 Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental.

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 Responsable legal

4.1.1 Representa a SURESA S.A. de C.V. ante entidades gubernamentales en el diseño de reglamentaciones, normativas, leyes, etc. a implementarse.

4.1.2 Presenta documentación requerida por entidades gubernamentales.

4.1.3 Gestiona permisos, licencias ambientales de SURESA S.A. de C.V.

4.2 Gestor del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental

4.2.1 Revisa y da seguimiento al cumplimiento legal y operativo.

4.2.2 Administra la información técnica requerida por el departamento de legal.

4.2.3 Representa a SURESA S.A. de C.V. ante entidades gubernamentales en el diseño de reglamentaciones, normativas, leyes, etc. a implementarse.

5.0 DEFINICIONES

5.1 **Aspecto ambiental:** elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente

5.2 **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

5.3 **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

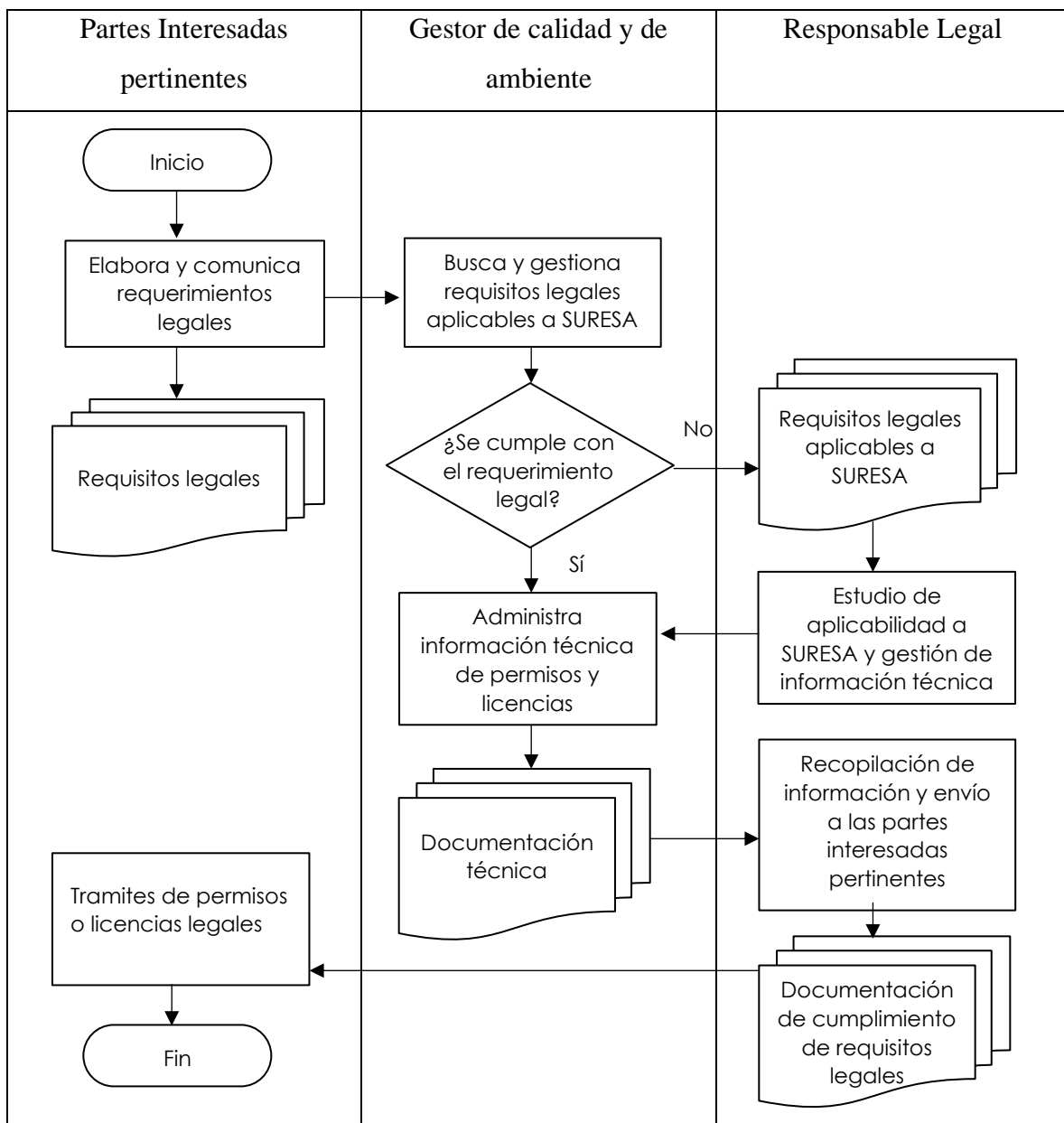
5.4 **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

5.5 **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5.6 **Requisito legal:** Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

5.7 **Requisito reglamentario:** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

6.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Código: POE-004
		Página 48 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.0 DESARROLLO

7.1 Identificación de requisitos legales del SIG

Responsable	N°	Actividad
Gestor de calidad y de ambiente	7.1.1	Identifica las necesidades de las partes interesadas pertinentes del Sistema Integrado de Gestión para identificar los requisitos legales.
	7.1.2	Identifica si los requisitos legales se cumplen -Sí, administrar información de permisos o licencias en caso apliquen (Pasar al punto 7.1.4). -No, Entrega requisitos legales al representante legal.
Representante Legal	7.1.3	Recibe información de requisitos legales que afectan a SURESA para su estudio
	7.1.4	Gestiona la información técnica pertinentes para el cumplimiento de los requisitos legales.
Gestor de calidad y de ambiente	7.1.5	Recopila y comparte información solicitada por el representante legal.
Representante Legal	7.1.6	Revisa y prepara la documentación pertinente para el cumplimiento de los requisitos legales.
	7.1.7	Entrega documentación de cumplimiento legal a las partes interesadas pertinentes.
Partes interesadas pertinentes	7.1.8	Recibe documentación de cumplimiento legal.
	7.1.9	Entrega permisos o licencias si la documentación cumple requisitos.
Representante Legal	7.1.10	Recibe permisos o licencias para su resguardo.
	7.1.11	Comparte permisos o licencias a gestor del Sistema Integrado de Gestión
Gestor de calidad y ambiente	7.1.12	Documenta cumplimiento de requisitos legales en formato de “Requisitos Legales” del Sistema Integrado de Gestión.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Código: POE-004
		Página 49 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.2 Identificación de los requisitos legales

7.2.1 Los requerimientos legales se identificarán por alguno de los siguientes medios de apoyo:

- a) Identificación y comunicación de partes interesadas pertinentes
- b) Consulta en bibliografía
- c) Consulta en fuentes electrónicas como sitios web de entidades gubernamentales que estén relacionadas con requisitos legales del SIG (Ministerios, Municipalidades, Cámara de diputados, Diarios Oficiales).
- d) Consultorías legales

7.3 Medición del grado de cumplimiento de los requisitos legales

7.3.1 El Gestor del Sistema Integrado de Gestión y el representante legal deben velar a que se cumplan todos requisitos legales en cada geografía a la que SURESA tenga presencia y llevar un registro del grado de cumplimiento, permisos y licencias ambientales aplicables.

7.3.2 En caso de identificar que un requisito legal no cumple, atender como una No Conformidad y seguir el procedimiento **“POE-014 No conformidad y Acción correctiva”**; El incumplimiento del requisito legal deberá registrarse e informar de inmediato a la Alta Dirección, representante legal y partes interesadas pertinentes de SURESA, detallando las necesidades, requerimientos a cumplir y consecuencias.

7.3.3 La frecuencia de evaluación de los requisitos legales será realizada de forma mensual por el Gesto del SIG y departamento de legal, y semestral se reportará el grado de cumplimiento a la alta Dirección.

7.4 Actualización de los requisitos legales del Sistema Integrado de Gestión

7.4.1 El seguimiento de los requisitos legales será realizado por los gestores del Sistema Integrado de Gestión y el representante legal, apoyados cuando SURESA lo requiera, por consultoría legal especializada.

7.4.2 Los cambios detectados en la actualización de requerimientos legales se deberán registrar en **“FOR-01/POE-004 Formato control de requisitos legales”** y comunicar a todas las partes interesadas de SURESA.

	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Código: POE-004
		Página 50 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
FOR-01/POE-004	Formato de requisitos legales	Representantes Legales de SURESA	Digital	Permanente
FOR-02/POE-004	Ficha de control de requisitos legales	Gestor de calidad y de ambiente	Digital	3 años

9. ANEXOS

9.1 FOR-01/POE-004 Formato de requisitos legales

N°	Legislación	Requisitos	Artículos	Productos/Servicios	Requisito de calidad	Permisos o licencias

9.2 FOR-01/POE-004 Ficha de control de requisitos legales

Ficha de requisitos legales de aplicación	
Nombre de la legislación	
Centro donde se aplica	
Requisitos de aplicación	
Evaluación del cumplimiento	Cumple <input type="checkbox"/> No Cumple <input type="checkbox"/>
	Observaciones:
Fecha de evaluación	
Responsable de evaluación	

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: POE-005
		Página 51 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: POE-005
		Página 52 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Establecer los lineamientos de planificación, implementación, supervisión y revisión sistemáticas de las comunicación interna y externa que estén relacionados con las actividades de SURESA que pueden causar impactos sociales y ambientales.

2.0 ALCANCE

2.1 Este procedimiento toma en cuenta las comunicaciones internas, externas y recepción de quejas que estén relacionados con las actividades que SURESA pueda causar impactos al ambiente.

3. REFERENCIAS

3.1 ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”.

3.2 ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental”.

3.3 IFC “Sistema de Gestión ambiental y social, Manual de implementación”

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 *Gestores del Sistema de Gestión*

4.1.1 Planifica, implementa, supervisa y revisa la forma de comunicar a toda parte interesada pertinentes a SURESA CMI.

4.1.2 Crea los materiales de soporte y apoyo relacionados al Sistema de Gestión que se requieran comunicar a un público específico.

4.2 *Comunicación interna*

4.2.1 Difunde la información que los gestores del Sistema de Gestión requieran comunicar a una muestra específica o población total de SURESA CMI a través de distintos canales de comunicación.

4.3 *Central telefónica y encargados de centros de trabajo*

4.3.1 Recepción de la información (Preguntas, inquietudes y quejas) de la comunidad y colaboradores.

4.3.2 Traslado de información (Preguntas, inquietudes y quejas) a los destinatarios correspondientes (Gestores del Sistema de Gestión, departamento de legal)

5.0 DEFINICIONES

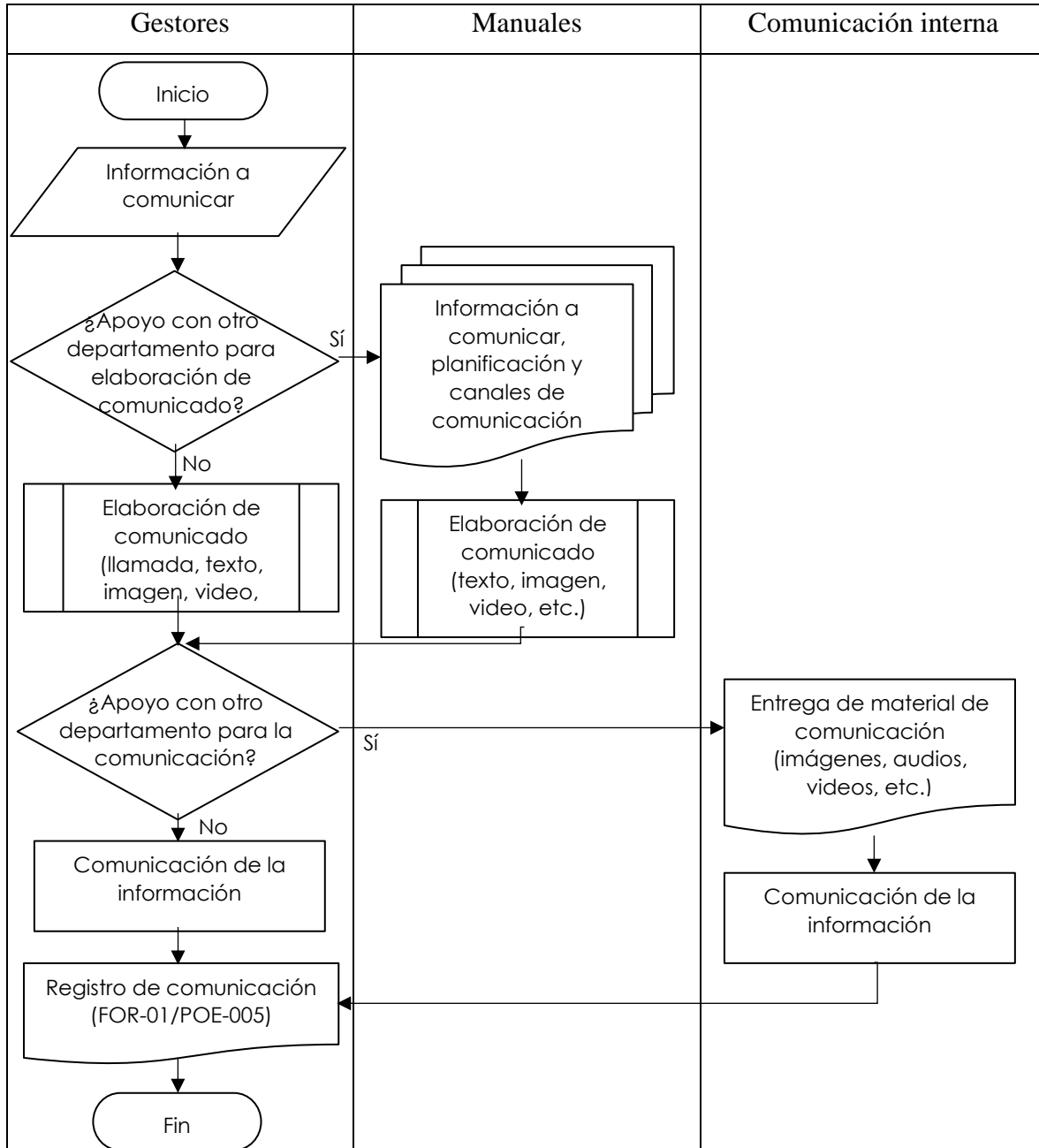
5.1 **Destinatario:** Persona a la que se envía la información.

5.2 **Emisor:** Es el que emite el mensaje, e inicia la comunicación.

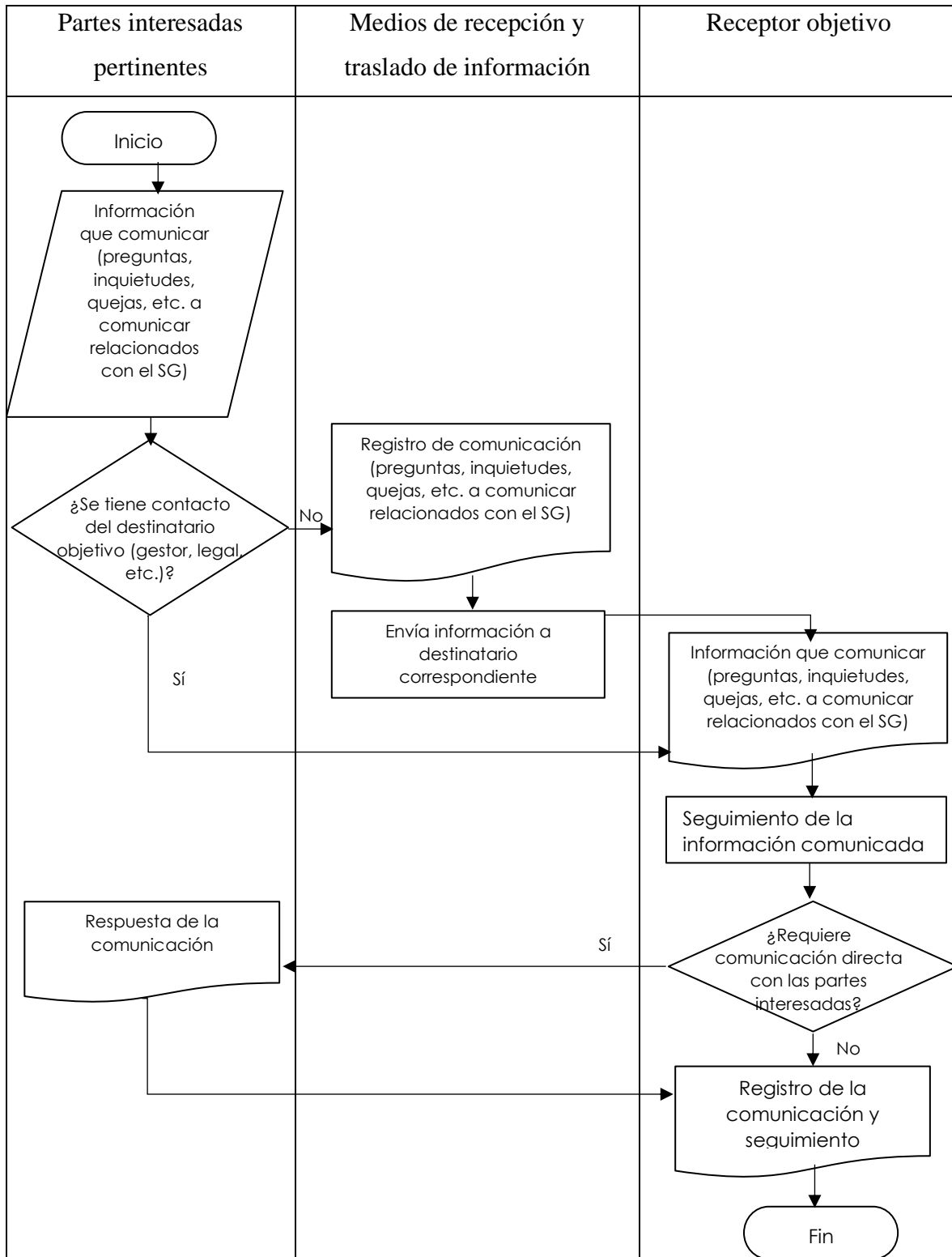
5.3 **Receptor:** Es quien recibe el mensaje y lo interpreta.

6.0 DIAGRAMA DE FLUJO

6.1 Comunicación de la información



6.2 Recepción de la información



	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: POE-005
		Página 55 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7. DESARROLLO

La gestión de la comunicación se refiere a las diferentes formas en la que será trasladada la información concerniente al Sistema de Gestión a las diferentes partes interesadas pertinentes. Para ello se incluyen los siguientes puntos.

7.1 Emisión de la información

Responsable	N°	Actividad
Gestor del Sistema de Gestión	7.1.1	Identifica la información necesaria a comunicar a las partes interesadas pertinentes.
	7.1.2	Planifica forma de comunicar la información
	7.1.3	Elaboración de material de comunicación puede ser de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - Gestor elabora material de comunicación (Pasar a 7.1.8) - Gestor envía información a departamento de manuales para el apoyo de la elaboración del material de comunicación (ver 7.1.4)
Recursos humanos	7.1.4	Recibe y revisa información a comunicar.
	7.1.5	Elabora material de acuerdo a la información y planificación compartida por el gestor del Sistema de Gestión.
	7.1.6	Comparte propuesta a gestor del Sistema de Gestión para su revisión y validación, si la propuesta es validada pasar

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: POE-005
		Página 56 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Responsable	N°	Actividad
	7.1.7	<p>a punto 7.1.7, si la propuesta requiere cambios regresar a punto 7.1.4.</p> <p>Entrega material de comunicación a gestor del Sistema de Gestión</p>
Gestor del Sistema de Gestión	7.1.8	Envía información a gerente del Sistema de Gestión para su validación
Gerente del Sistema de Gestión	7.1.9	<p>Recibe y valida la información a emitir a las partes interesadas pertinentes:</p> <p>Información a comunicar es validada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí, comunica al gestor que proceda a la emisión de la información (Pasar a 7.1.10) - No, comunica al gestor corrija las oportunidades de mejora, (regresar a punto 7.1.2)
Gestor del Sistema de Gestión	7.1.10	<p>Comunicación de la información puede darse de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestor emite la información a las partes interesadas pertinentes. (E-mail, telefónico, WhatsApp, afiches, reuniones y YouTube). (Pasar a punto 7.1.13). - Gestor envía información a departamentos de apoyo para la emisión de la información (Pasar a punto 7.1.11))

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: POE-005
		Página 57 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Responsable	N°	Actividad
Responsable de comunicación interna o manuales	7.1.11	Recibe la información del gestor (Planificación, canal sugerido, fechas y partes interesadas determinadas) para la emisión de la información.
	7.1.12	Emite la comunicación a las partes interesadas pertinentes de acuerdo a los lineamientos del gestor (e-mail, telefónico, WhatsApp, afiches, YouTube, E-learning, Academia SURESA, reuniones, etc.)
Gestor del Sistema de Gestión	7.1.3	Almacena información documentada (digital) de la comunicación realizada en FOR-01/POE-005 Formato de envío de comunicación

7.2 Recepción de la información

Responsable	N°	Actividad
Responsables del traslado de la información (Ver apartado 7.4)	7.2.1	Aplica protocolos de comunicación en la recepción de la información emitida por las partes interesadas pertinentes a través de los canales de telefonía, redes sociales, textos en físico, etc.
	7.2.2	Clasifica la información emitida por las partes interesadas pertinentes relacionadas con el Sistema de Gestión (Preguntas, inquietudes, quejas, oportunidades de mejora, observaciones, felicitaciones, etc.)
	7.2.3	Identifica y traslada comunicación a los receptores objetivos, emitida por las partes interesadas pertinentes relacionadas con el Sistema de Gestión.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: POE-005
		Página 58 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Responsable		N°	Actividad
Gestor del Sistema de Gestión	del de	7.2.4	Recibe la información emitida por las partes interesadas pertinentes a través de un medio receptor de la información.
		7.2.5	¿Requiere realizar la comunicación directamente con las partes interesadas? <ul style="list-style-type: none"> - Sí, gestor se comunica con las partes interesadas (Ver apartado 7.1.10 Emisión de la información) - No, registra información comunicada por las partes interesadas
		7.2.6	Registra comunicación y su seguimiento, registro en FOR-01/POE-005 de comunicación

7.3 Emisión de comunicación interna y externa

7.3.1 Emisores de comunicación

Las emisiones de comunicaciones internas y externas deben ser realizados por:

- Gestores
- Comunicación interna
- Recursos humanos
- LSC

7.3.2 Canales de comunicación

Se utilizará diferentes formas para la comunicación y traslado de información, siendo estas las siguientes:

- **Presencial:** Información trasladada directamente a las partes interesadas pertinentes a cargo de un agente comunicador establecido.
- **Medio audiovisual:** Información trasladada a través de un video a las partes interesadas pertinentes. Los canales pueden ser redes sociales y E-mail.
- **Vía telefónica:** Información que se emite a través de dispositivos telefónicos.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: POE-005
		Página 59 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- **Comunicado electrónico:** Información trasladada a través de mensajes internos de forma digital, mediante la generación de esquemas y diagramas que permitan la visualización del comunicado. Los canales pueden ser redes sociales y E-mail.
- **Banners:** Comunicación a través de medios visuales en vías públicas de la información a trasladadas a la comunidad.
- **Afiches:** Comunicación documentada en físico a través de volantes, hojas de información, esquemas y diagramas que permitan la visualización del comunicado.
- **Redes sociales:** Comunicación realizada través de redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp, etc.
- **Canales de comunicación tradicionales:** Televisión y radios.

7.4 Recepción de la comunicación

7.4.1 Receptores intermediarios de la comunicación interna y externa

Participará como agentes intermediarios de la comunicación entre las partes interesadas pertinentes (Colaboradores internos, externos, comunidad, entidades legales, etc.) y los receptores objetivos de la comunicación:

- Línea de Servicio al Cliente (LSC)
- Administradores de redes sociales
- Recepcionistas de Oficinas centrales y de RRHH
- Representante de cada establecimiento de trabajo SURESA
- Representantes legales
- Gestores

7.4.2 Canales de comunicación interna y externa

Se utilizará diferentes canales para la recepción de comunicación de las partes interesadas pertinentes (preguntas, inquietudes, comentarios, quejas, etc. relacionadas con el SIG):

- **Presencial:** El responsable del establecimiento será el encargado de recibir la información de las partes interesadas pertinentes que estén relacionadas al Sistema Integrado de Gestión. Dicha información debe ser compartida en un periodo no mayor a 12 horas vía e-mail o telefónico al gestor.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: POE-005
		Página 60 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

En caso de no conocer la forma de comunicarse con los gestores, transmitir y delegar la información al jefe inmediato para el traslado de la información.

- **Telefónica:** El canal de telefonía será administrado por la central telefónica, recepcionistas de oficinas para enlazar directamente con los gestores SIG.
- **E-mail:** La recepción de información relacionado al Sistema de Gestión, debe ser trasladado de inmediateamente a los gestores.
- **Redes sociales y página web:** El canal de redes sociales y pagina web será administrado por la central telefónica para enlazar de inmediato a los gestores del Sistema de Gestión.
- **Escrita:** Los responsables de centros de trabajos serán los responsables de recibir medios escritos como cartas, afiches, etc. y deberá trasladar la información vía E-Mail, red social o envío por paneles a oficinas centrales.

7.6 Clasificación de la comunicación:

En la emisión y recepción de la comunicación por los distintos canales, se clasificarán de la siguiente manera:

- Necesidades y/o expectativas
- Preguntas
- Inquietudes
- Quejas y reclamos
- Sugerencias

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
FOR-01/POE-005	Control de comunicación del SIG	Gestores del Sistema de Gestión	Digital	3 años

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Código: POE-005
		Página 61 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.0 ANEXOS

9.1 FOR-01/POE-005 Formato para el registro de comunicación

Nº	Qué comunicar	Cúando comunicar	A quién comunicar	Cómo comunicar	Quién comunica	Procesos asociados

	PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES	Código: POE-006
		Página 62 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES	Código: POE-006
		Página 63 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Establecer la metodología a seguir para la identificación de las partes interesadas pertinentes para cada proyecto de SURESA.

2.0 ALCANCE

2.1 Aplica para todo proyecto que SURESA ejecute de manera directa o indirectamente desde su fase de diseño, construcción, operación, Remodelación y abandono.

3.0 REFERENCIAS

3.3 Manual del Sistema de Gestión Ambiental

3.4 ISO 14001 “Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos”

3.5 Plantilla para el EAS 10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información”

4.1 RESPONSABILIDADES

4.1 Gestores

4.1.1 Establece la metodología de identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes

4.1.2 Identifica, evalúa y registra los impactos negativos y positivos en conjunto con el equipo de gestión.

4.1.3 Planifica de acuerdo a los riesgos implicados en la identificación de los impactos las medidas de minimización, mitigación o compensación.

5.0 DEFINICIONES

5.1 Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente

5.2 Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medioambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de la organización.

5.3 Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

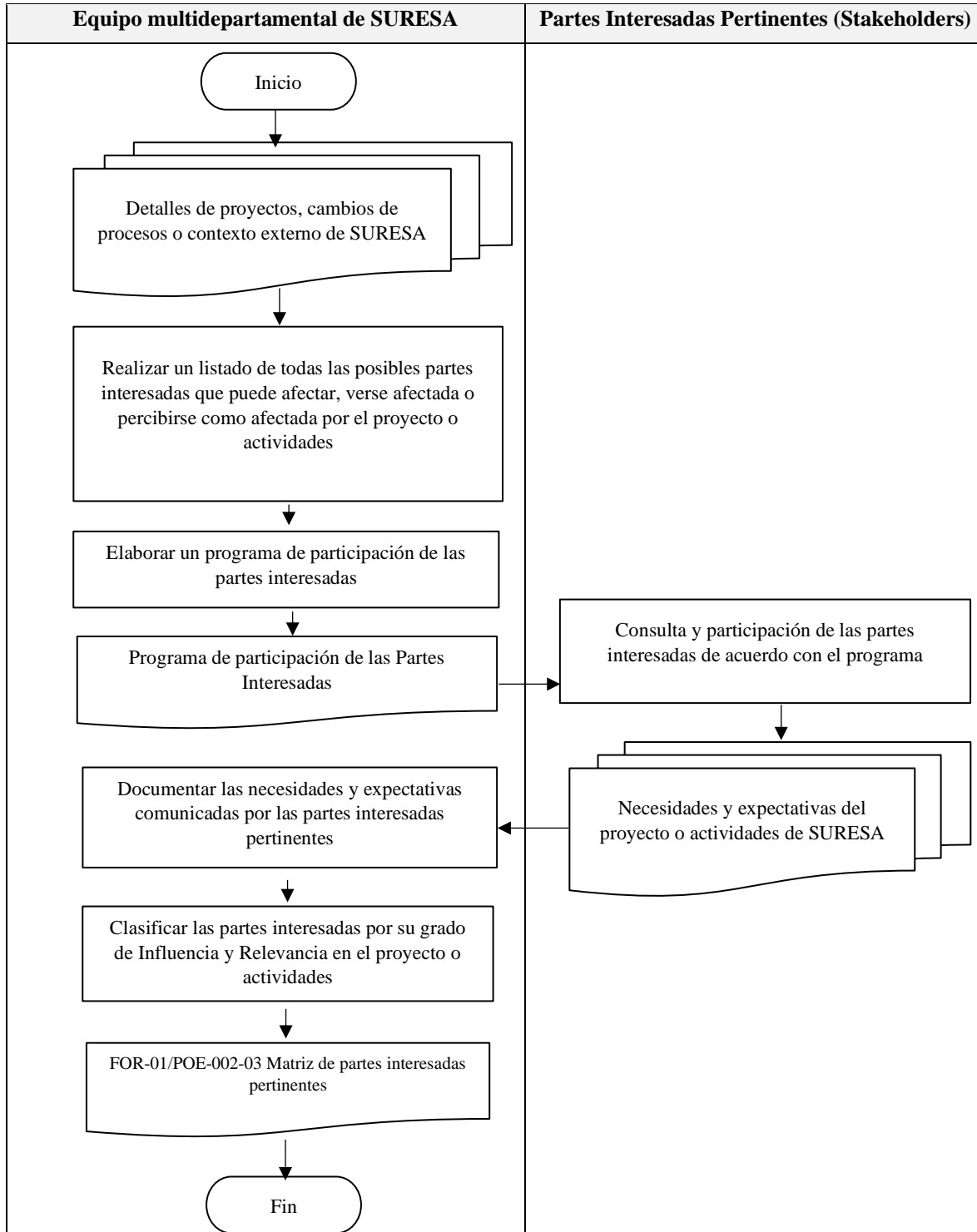
5.4 Parte interesada o stakeholders: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

5.5 Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

5.6 Requisito legal: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.

6.0 FLUJOGRAMA

6.1 Identificación de Partes Interesadas Pertinentes (Stakeholders)



	PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES	Código: POE-006
		Página 65 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.0 DESARROLLO

7.1 Identificación de partes interesadas pertinentes

Responsable	N°	Actividad
Equipo multidepartamental de SURESA	7.1.1	Formación de equipo multi-departamental (representantes de departamentos estratégicos, claves o de apoyo) para la planificación de actividades de nuevos proyectos, cambios en procesos, nuevos requisitos legales, cambios en el contexto de SURESA
	7.1.2	Elaborar descripción de proyecto, etapas de proyecto, propósito, ubicación, mapa de proyecto y un resumen no técnico de posibles riesgos e impactos ambientales y sociales.
	7.1.3	Identificar las partes interesadas que afecten, sean o puedan ser afectadas por el proyecto a través de lluvia de ideas, experiencias de proyectos anteriores, información bibliográfica, etc.
	7.1.4	Elaborar un programa de participación de las partes interesadas que incluya lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de actividades - Recursos y responsabilidades - Estrategias para la divulgación de la información (FOR-01/POE-006) - Estrategias de consulta de la información (FOR-02/POE-006) - Mecanismo de atención de quejas y reclamos registrado en formato de comunicación (FOR-01/POE-006)

	PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES	Código: POE-006
		Página 66 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Responsable	N°	Actividad
		Aplicar los planes elaborados en los programas de participación de las partes interesadas.
	7.1.5	Identificar con la información recopilada las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
	7.1.6	Clasificar las partes interesadas por su grado de influencia y relevancia en el proyecto
	7.1.7	Elaborar las estrategias y planes de acción del proyecto tomando en cuenta las opiniones de las partes interesadas pertinentes (que se vean afectadas o puedan influir directamente en el proyecto).
	7.1.8	Mantener mecanismos de recepción de quejas y reclamos de las partes interesadas en todas las etapas del proyecto, dar seguimiento y solución.

7.2 Programa de participación de las Partes Interesadas

Resumir los objetivos principales del programa de participación de las Partes Interesadas y elaborar un cronograma con todas las actividades a realizar en las distintas etapas del proyecto; el cronograma debe incluir las actividades de divulgación de información y consultas.

7.2.1 Estrategias para la divulgación de información

Hay que describir brevemente que se divulgará, los formatos o canales de comunicación, partes interesadas destinatarias, efectividad y responsables de acuerdo con el formato FOR-01/POE-006 “Divulgación de la información”, como el en ejemplo siguiente:

	PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES	Código: POE-006
		Página 67 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Etapa del proyecto	Lista de información que se divulgará	Métodos propuestos	Cronograma: lugares/fechas	Partes interesadas destinatarias	Porcentaje alcanzado	Responsabilidades
Construcción	Plan de gestión del tráfico	Notificación en la emisora Radio News 100.6 y copia en el ayuntamiento del pueblo Cartel en el tablero de anuncios de la comunidad	Radio, dos veces al día durante las semanas de divulgación	Habitantes, incluidos los peatones y conductores	La emisora Radio Noticias 100.6 llega al 60 % del pueblo. El cartel colocado en el tablero de anuncios llega a otro porcentaje de la población.	Funcionario de relaciones con la comunidad

Fuente: Banco Mundial. Plantilla para el EAS 10 Participación de las partes Interesadas y divulgación de información

7.2.2 Estrategias de consultas a las partes interesadas

Describir brevemente los métodos que se usarán para las consultas con cada uno de los grupos de partes interesadas. Dichos métodos pueden variar según el público destinatario y se registra en el FOR-02/POE-006 Formato de consultas de partes interesadas:

- entrevistas con las partes interesadas y la organización pertinente;
- encuestas, sondeos y cuestionarios;
- reuniones públicas, talleres o grupos de discusión sobre temas específicos;
- métodos participativos;
- otros mecanismos tradicionales de consulta y toma de decisiones.

	PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES	Código: POE-006
		Página 68 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Ejemplo

Etapa del proyecto	Tema de consulta	Método utilizado	Cronograma: lugares y fechas	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades
Construcción	Seguridad vial	Discusiones con las escuelas del pueblo	Escuela primaria ABC, 4 de septiembre a las 15.00 horas	Padres y niños del pueblo	Funcionario de relaciones con la comunidad
		Reunión pública	Ayuntamiento del pueblo A, 8 de septiembre a las 17.30 horas	Comunidad	Ingeniero de transporte, gerente, funcionario de relaciones con la comunidad

Fuente: Banco Mundial. Plantilla para el EAS 10 Participación de las partes Interesadas y divulgación de información

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
FOR-01/POE-005	Formato de comunicación	Gestor del Sistema de Gestión	Digital	1 año
FOR-01/POE-006	Formato de divulgación de la información	Gestor del Sistema de Gestión	Digital	1 año
FOR-02/POE-006	Formato de consultas de partes interesadas	Gestor del Sistema de Gestión	Digital	1 año

	PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES	Código: POE-006
		Página 69 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.0 ANEXOS

9.1 FOR-01/POE-006 Formato de divulgación de la información

Etapa del proyecto	Lista de información que se divulgará	Métodos propuestos	Cronograma: lugares/fechas	Partes interesadas destinatarias	Porcentaje alcanzado	Responsabilidades

9.2 FOR-02/POE-006 Formato de consultas de partes interesadas

Etapa del proyecto	Tema de consulta	Método utilizado	Cronograma: lugares y fechas	Partes interesadas destinatarias	Responsabilidades

	PROCEDIMIENTO DE PICKING Y CARGA DE PRODUCTO	Código: POE-007
		Página 70 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE PICKING Y CARGA DE PRODUCTO	Código: POE-007
		Página 71 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1. OBJETO

1.1 Describir las actividades a realizar con respecto a la preparación de productos refrigerados, congelados, secos y empaques.

2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento es aplicable para la preparación de productos Refrigerados, congelados, secos y empaques, desde la revisión de hojas de preparación de pedidos hasta la entrega de producto a despachar a los clientes.

3. REFERENCIA

3.1 SURESA, Manual del Sistema Integrado de Gestión

3.2 CMI, Normativa administración y control de inventarios pecuarios (tipo b)

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Operador de pedidos: Se encarga de entregar la hoja de consolidado de pedidos a Auxiliar de logística para su respectiva revisión y guía en la preparación del producto.

4.2 Auxiliar logística y distribución: Revisa la hoja de consolidado de pedidos, prepara el total de pedidos agrupados por cantidades totales de cada producto, el cual debe entregar el despachador de productos.

4.3 Analista de Planificación: En caso de existir ajustes a los pedidos, entrega hoja de ajustes a Auxiliar de Logística, para que los pedidos sean preparados de acuerdo a cantidades disponibles.

5. DEFINICIONES

5.1 Consolidado de pedidos: Se refiere a las hojas que contienen todos los pedidos realizados, reflejando cantidades de producto solicitada por los Restaurantes/Puntos de Venta a los que les corresponde visita en la fecha de entrega específica.

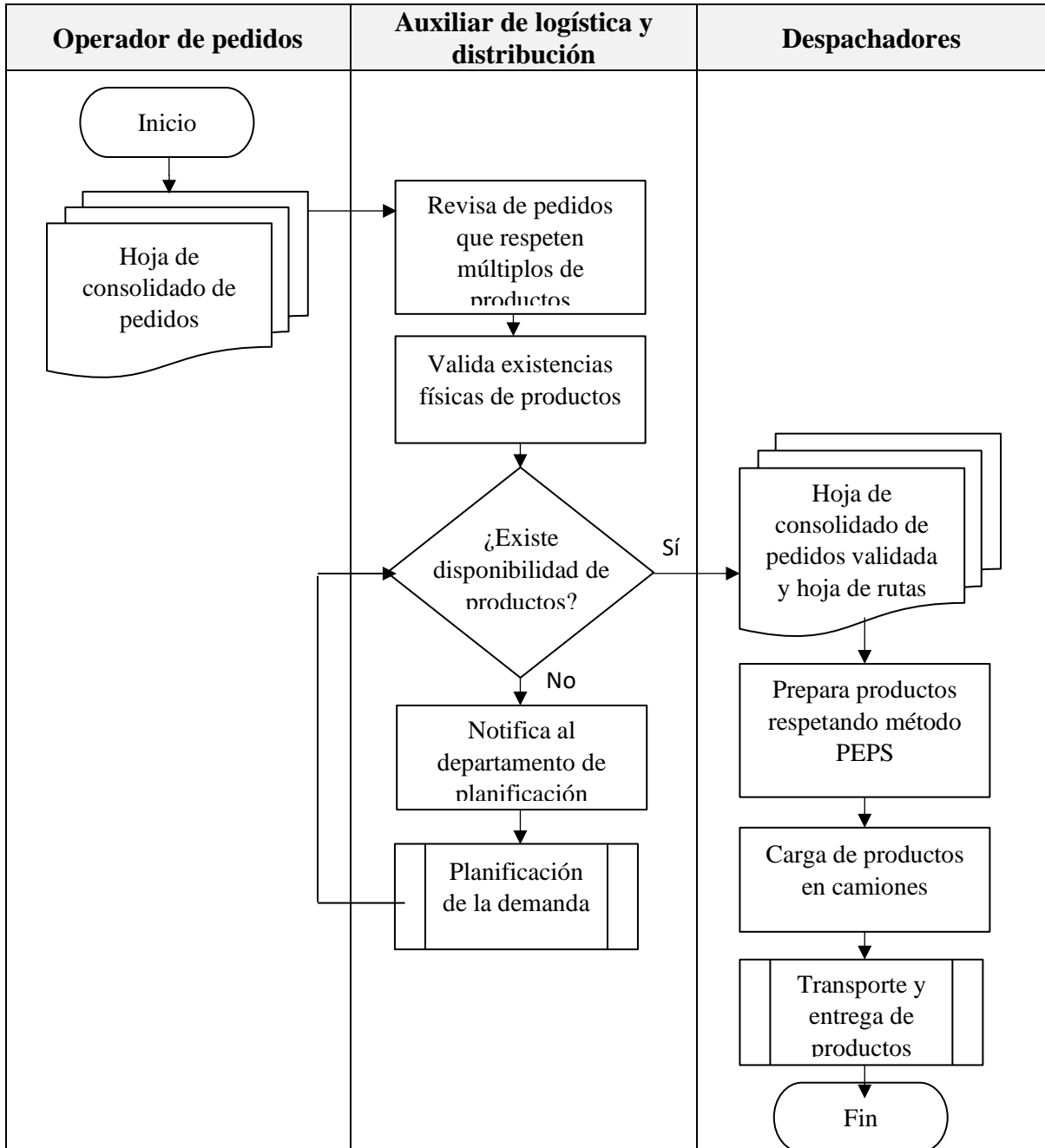
5.2 Múltiplo: Es la cantidad mínima a pedir de cada producto, todos los pedidos deben estar expresados en función de este número, es decir, al dividir la cantidad total solicitada entre el múltiplo, debe resultar una cantidad sin decimales.

5.3 PEPS: Primero en entrar, primero en salir.

5.4 Picking: Hace referencia a la tarea de recoger unidades de uno o varios artículos, almacenados en distintas ubicaciones, que deben destinarse a la preparación de uno o varios pedidos.

5.5 Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

6. FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO DE PICKING Y CARGA DE PRODUCTO	Código: POE-007
		Página 73 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7. DESARROLLO

7.1 Preparación de productos

Responsable	N°	Actividad
Operador de pedidos	7.1	Entrega hoja de consolidado a Auxiliar logística y distribución, en donde se especifican los totales de cada producto solicitado por cada cliente.
Auxiliar logística y distribución	7.2	Revisa hoja de consolidado que se incluyan múltiplos correctos de producto, para ello se dividen las cantidades totales de cada producto entre su múltiplo correspondiente (ver apartado 7.2). Si el resultado de la operación no es un número exacto, se debe informar al operador de pedidos para que realice los ajustes.
	7.3	Revisados los múltiplos, se realizan las conversiones para la determinación de las cantidades de cestas o cajas a preparar por cada producto (En apartado 7.3 se encuentran las instrucciones para realizar este cálculo).
	7.4	Revisa la hoja de consolidado y valida las existencias físicas de producto, con las cantidades solicitadas para determinar si se alcanzará cubrir el pedido. Si la cantidad existente de algún producto no fuera suficiente, notifica al departamento de planificación para que realice las gestiones respectivas, ya sea de ajuste de pedido o de solicitud extra a proveedor.
Despachadores	7.5	Prepara los productos seleccionando las cantidades de cestas y cajas de acuerdo a las hojas de consolidado de pedidos. Lo anterior debe realizarse respetando el método PEPS atendiendo las fechas de vencimiento para disminuir caducidades.
	7.6	Estiba y carga de forma correcta los productos. La estiba no debe superar las 5 cestas y el cubicaje en el camión debe ser menor o igual al 75% de su capacidad para asegurar que las temperaturas de refrigeración (35 – 39°F) circule el panel.

	PROCEDIMIENTO DE PICKING Y CARGA DE PRODUCTO	Código: POE-007
		Página 74 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Responsable	N°	Actividad
Motoristas	7.7	Se asegura que se haya cargado la cantidad de productos solicitado por el cliente y que estos se encuentren estibados y cargados de forma correcta en el camión.

7.2 Verificación de múltiplos en pedidos

Para verificar si la cantidad de pedido solicitado de un producto tiene múltiplo correcto, se debe dividir el total del pedido entre el múltiplo de despacho, a continuación, un ejemplo:

En la hoja de consolidado se indica que la cantidad de filete solicitada es 165 unidades, al revisar en las tablas de múltiplos para cada producto¹, se observa que el múltiplo de despacho del filete debe ser de 10 unidades:

$$\frac{\text{Cantidad solicitada}}{\text{Múltiplo de despacho}} = \frac{135 \text{ un}}{10 \text{ un}} = \mathbf{13.5}$$

Como resultado se obtuvo 13.5 unidades, número decimal, por lo que la cantidad solicitada no procede y debe notificarse al operador de pedidos para que se realicen los ajustes necesarios.

7.3 Determinación de la cantidad total de canastas o cajas para preparar productos

SURESA dispone de tablas de conversión de productos a canastas y cajas², que servirá para preparar un pedido determinado. A continuación, se presenta un ejemplo de este cálculo:

Se debe entregar al cliente una cantidad de 720 unidades de pan hamburguesa, sin embargo, se necesita saber la cantidad de cajas con producto.

Para determinar la cantidad de cajas se debe dividir el total de producto a entregar entre la cantidad indicada en la tabla de conversión de productos a canastas y cajas; según la tabla para este producto es: 240 un/cesta.

$$\frac{\text{Cantidad pedida}}{\text{Total Prod por cesta}} = \frac{720 \text{ unidades}}{240 \text{ un/caja}} = \mathbf{3 \text{ cajas}}$$

El resultado obtenido es 3 cajas que se deben preparar para iniciar la carga del producto.

¹ Tablas de múltiplos son de uso interno de SURESA

² Tablas de conversión de productos a canastas y cajas son de uso interno de SURESA

	PROCEDIMIENTO DE PICKING Y CARGA DE PRODUCTO	Código: POE-007
		Página 75 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
No procede	Hoja de consolidado de productos	Operador de pedidos Auxiliar de logística y distribución	Físico y digital	Mensual
FOR-01/POE-007	Tablas de múltiples	Auxiliar de logística y distribución	Físico y digital	Anual
FOR-02/POE-007	Tabla conversión de productos a canastas y cajas	Auxiliar de logística y distribución Despachadores	Físico y digital	Anual

9.0 ANEXOS

No procede.

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PRODUCTOS	Código: POE-008
		Página 76 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PRODUCTOS	Código: POE-008
		Página 77 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1. OBJETO

1.1 Describir las actividades a seguir para la programación de rutas y transporte de productos que entrega SURESA a los clientes.

1. ALCANCE

2.1 Este procedimiento es aplicable para las actividades de programación de rutas diarias, revisión de productos cargados, transporte y entrega de productos a los clientes.

2. REFERENCIA

3.1 SURESA, Manual del Sistema Integrado de Gestión

3. RESPONSABILIDADES

4.1 Operador de pedidos: Se encarga de entregar la hoja de consolidado de pedidos a Auxiliar de logística para su respectiva revisión y guía en la preparación del producto.

4.2 Coordinador de logística y distribución: Elabora las rutas de distribución y comunica a los motoristas a que clientes se visitaran para entregar productos.

4.3 Auxiliar logística y distribución: Revisa la hoja de consolidado de pedidos, prepara el total de pedidos agrupados por cantidades totales de cada producto, el cual debe entregar el despachador de productos.

4.4 Despachador: Carga productos de acuerdo a la hoja de consolidado de pedidos y el camión asignado respetando la metodología PEPS y estibando correctamente.

4.5 Motoristas: Valida que la carga de productos corresponda a los pedidos de los clientes y que las condiciones de almacenamiento sean las correctas.

4. DEFINICIONES

5.1 Capacidad de camiones: Se refiere a la cantidad máxima de volumen de carga que está habilitado para soportar un vehículo de carga.

5.2 Carga: Conjunto de cosas que se transportan juntas, especialmente mercancías.

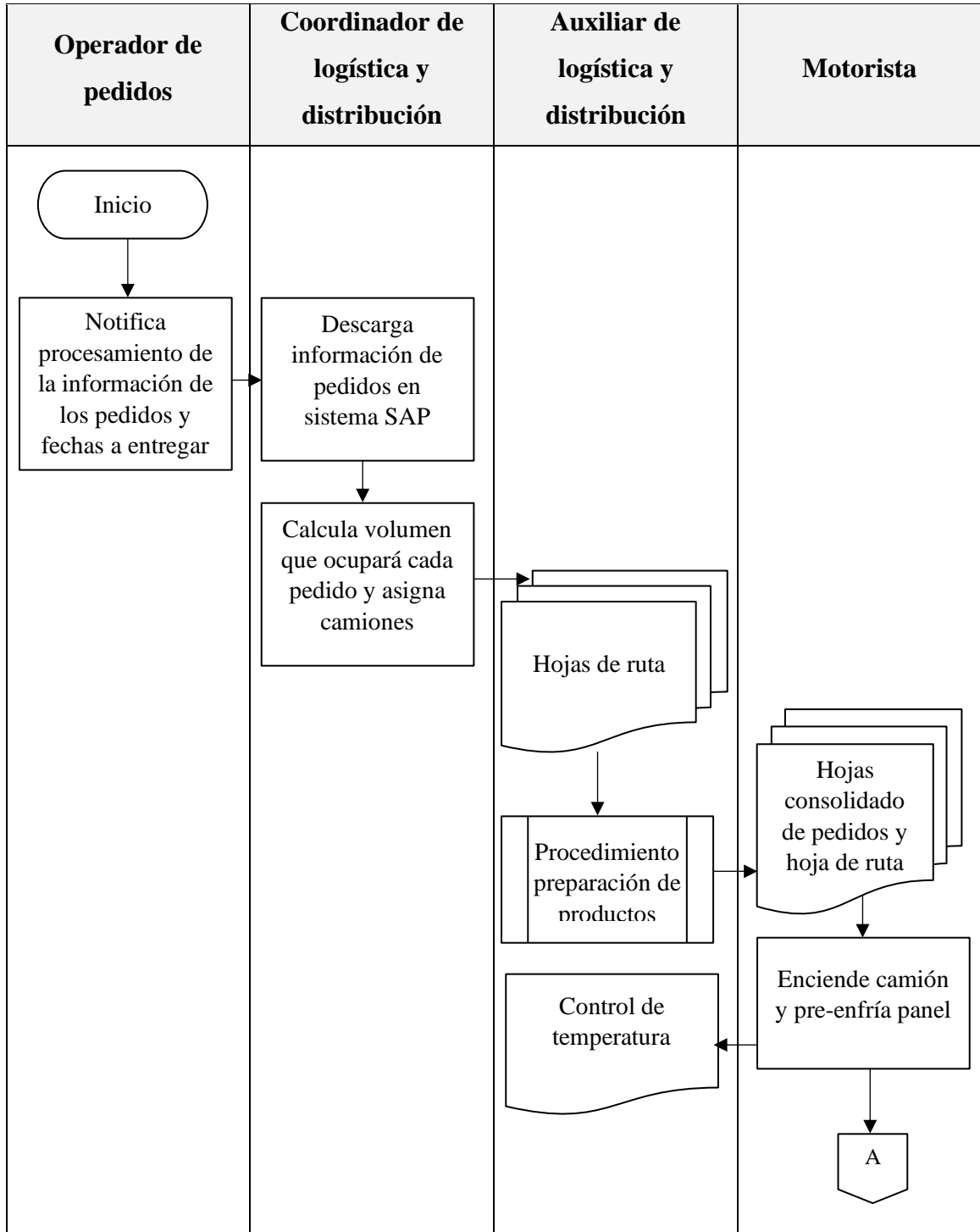
5.3 Distribución: Es el proceso que consiste en hacer llegar físicamente el producto al consumidor o consumidores.

5.4 Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.

5.5 Ruta: Camino establecido o previsto para un viaje o entrega de producto.

5. FLUJOGRAMA

6.1 Preparación de rutas





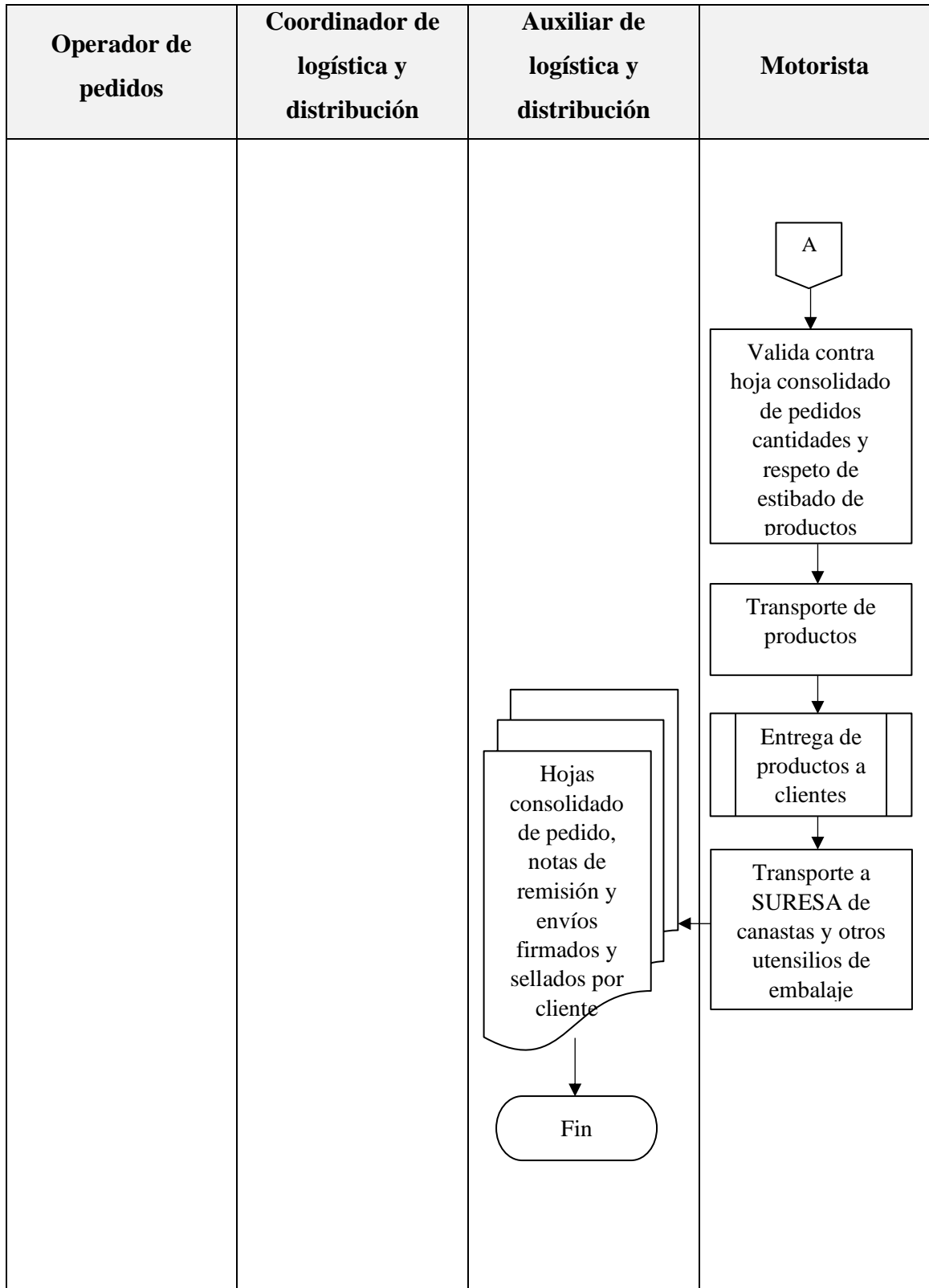
**PROCEDIMIENTO DE
TRANSPORTE DE PRODUCTOS**

Código: POE-008

Página 79 de 163

Edición: 01

Revisión: 01



	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PRODUCTOS	Código: POE-008
		Página 80 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

6. DESARROLLO

7.1 Preparación de información base

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
Operador de pedidos	7.1	Notifica a coordinador de logística y distribución que se ha procesado toda la información relacionada a los pedidos de la fecha de entrega de las rutas a programar.
coordinador de logística y distribución	7.2	Descarga la información de los pedidos en sistema SAP de los volúmenes de carga.
	7.3	Ingresa al sistema SAP, en ambiente productivo - local y ejecutar la transacción <u>VLI0F</u> , para generar documento en Excel con el detalle de los pedidos de cada centro.
	7.4	Obtiene los pedidos pertenecientes al Centro 4021 e ingresa los siguientes parámetros para que despliegue la información: <ul style="list-style-type: none"> - Centro: 4021 - Fecha de entrega: Se ingresa la fecha de entrega de los pedidos que se desea visualizar. - Prioridad: 10. - Tecla de acceso: Al ingresar los parámetros se presiona la tecla F8.
	7.5	En el ícono de “ <i>Representación de la información</i> ”, selecciona “ <i>Representación Jerárquica</i> ”, para una mejor visualización de los pedidos. En el ícono de “ <i>Seleccionar posición</i> ” se selecciona la opción “ <i>Hoja Volumen</i> ”, esta opción despliega una lista con los productos para que se calcule el volumen de espacio.
	7.6	Posteriormente en la opción “ <i>Fichero local</i> ”, se selecciona “ <i>descargar</i> ” y se selecciona el tipo de documento a generar “ <i>Hoja de cálculo</i> ”. Se selecciona la ubicación en donde se almacenará y nombre del archivo (“ <i>Volumen #</i> ”, el símbolo “ <i>#</i> ” representa la fecha de entrega de los pedidos visualizados).

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PRODUCTOS	Código: POE-008
		Página 81 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
	7.7	<p>Se abre el archivo y se realiza las siguientes modificaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se elimina la fila vacía que se genera entre el encabezado y la primera fila con información. 2. Se aplica filtro a los encabezados. 3. Se ajusta el texto para poder visualizar bien el contenido de cada celda.
	7.8	Se realizan las operaciones para calcular el volumen de los productos y la asignación de camiones de acuerdo a sus capacidades volumétricas y motoristas. Se documenta en archivo “Propuestas Rutas NUEVO FORMATO 2020” detallan
	7.9	Comunica a motorista planificación de rutas de la semana
Auxiliar de logística y distribución	7.10	Recibe hoja de ruta y hojas de consolidado de pedido y se inicia la de preparación de productos.
Motorista	7.11	Enciende camión y equipo de refrigeración para un pre-enfriado de panel hasta alcanzar una temperatura de 35 – 39°F y registrar. En caso no se alcance las temperaturas no se podrá cargar los productos y se deberá notificar a mantenimiento del problema.
	7.12	Valida a través de la comparación de la “hoja consolidada de pedidos” y los productos en camión cumplan con las cantidades solicitadas por los clientes. También valida las condiciones de almacenaje y estiba.
	7.13	Cierra compuertas del panel y coloca remaches de seguridad.
	7.14	Transporta los productos a los clientes. El límite de velocidad es de 80 km/h para evitar daños de los productos por golpes de los movimientos bruscos.
	7.15	Se estaciona en el área asignada por el cliente y que no generará problemas con la comunidad.

	PROCEDIMIENTO DE TRANSPORTE DE PRODUCTOS	Código: POE-008
		Página 82 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
	7.16	Espera que el cliente inspeccione de las condiciones de entrega de producto y de su visto bueno para su descarga
	7.17	Entrega a cliente hoja de recepción de productos que servirá como comprobante de entrega de productos y retiro de embalajes.
	7.18	Retorno a las instalaciones de SURESA y entrega de comprobantes a auxiliar de logística.
	7.19	Apoyo con la descarga de utensilios de embalaje

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
No procede	Hoja de consolidado de productos	Operador de pedidos Auxiliar de logística y distribución	Físico y digital	Mensual
No procede	Hoja de recepción de productos	Motoristas Auxiliar de logística y distribución	Físico y digital	Mensual
FOR-01/POE-008	Formato control de temperaturas de refrigeración de camiones	Motoristas y auxiliar de logística y distribución	Físico y digital	Díario

9.0 ANEXOS

9.1 FOR-01/POE-008 Formato control de temperaturas de refrigeración de camiones

Indicaciones: Llenar formato tomando temperatura indicada en cabina a cada llegada y salida de restaurante, dejar hoja en cabina de transporte para revisión por mantenimiento.

Fecha	T° de Salida Suresa	T° de llegada R1	T° de Salida R1	T° de llegada R2	T° de Salida R2	T° de llegada R3	T° de Salida R3	T° de llegada R4	T° de Salida R4	T° de llegada R5	T° de Salida R5	T° de llegada R6	T° de Salida R6	T° de llegada R7	T° de Salida R7	Firma de verificación mantenimiento

Coordinador de logística y distribución

Auditor de Calidad

	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PRODUCTOS	Código: POE-009
		Página 84 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PRODUCTOS	Código: POE-009
		Página 85 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1. OBJETO

1.1 Describir de manera clara y detallada las actividades relacionadas al procedimiento de Descarga y entrega de producto en los distintos clientes.

1. ALCANCE

2.1 Los puntos detallados en este procedimiento toman en cuenta desde la llegada del camión al cliente hasta la salida del establecimiento.

2. REFERENCIA

3.1 SURESA, Manual del Sistema Integrado de Gestión

3. RESPONSABILIDADES

4.1 Motorista: Descarga el producto en el establecimiento contando las cantidades que le corresponden. También, revisa que el producto no se encuentre dañado ni se manipule mal al momento de la descarga. Se asegura de recibir toda la documentación pertinente de parte del cliente.

4.2 Cliente: Recibe la papelería (notas de remisión) y se asegura que el camión llegue con el número de marchamo de su último punto de salida (verifica número en hoja de ruta). Firma y llena toda la información de la hoja de ruta, anotando cantidades de cestas recibidas, así como horas de llegada y marchamos de entrada y salida. Además, entrega la documentación pertinente sellada y firmada, llenando los campos requeridos de acuerdo a los envíos que realiza hacia SURESA.

5 DEFINICIONES

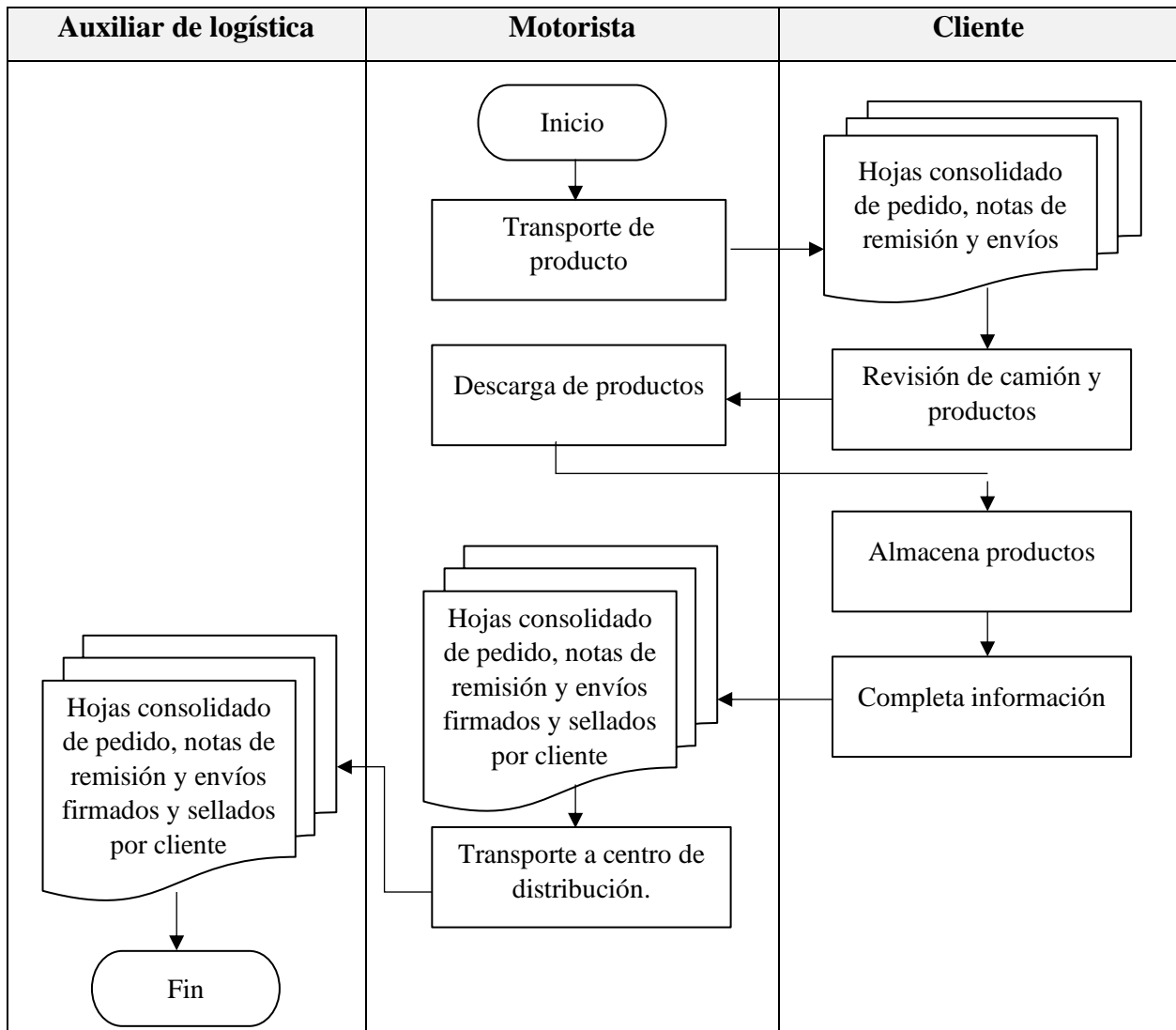
5.1 Hoja de control de ruta: Documento a través del cual se realiza un control de diferentes aspectos en la llegada a cada uno los establecimientos, conteniendo información como: Hora de llegada, Número de marchamo, tiempo de descarga de producto, cantidad de cestas recibidas, entre otra información. Estos campos deben ser llenados por cada uno de los Gerentes o Administradores de los PDV.

5.2 Marchamo: Dispositivo identificativo que se coloca en los contenedores que transportan producto, para asegurar que la cantidad y calidad de producto sea tal cual como fue cargada en SURESA, así como para asegurar que el contenedor no sea abierto en el trayecto de salida y llegada, evitando que su contenido sea alterado.

5.3 Nota de Remisión: Es el documento en el que se reflejan las cantidades de cada producto enviada a cada restaurante, con su respectivo precio.

6. FLUJOGRAMA

6.1 Entrega de productos



	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PRODUCTOS	Código: POE-009
		Página 87 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7. DESARROLLO

7.1 Entrega de productos

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
Motorista	7.1	Al llegar al establecimiento indicado, espera a que el cliente realice todas las verificaciones previas a la descarga de producto.
Motorista	7.2	Entregar a Gerente o Administrador, las notas de remisión, envíos, etc. Y toda aquella documentación que le sea de utilidad para el conteo y verificación del producto a recibir.
Gerente/Administrador	7.3	Revisa integridad y número de marchamo que contiene el camión, para validar que coincida con lo indicado en la hoja consolidado de pedido, posteriormente revisa temperatura en caso de aplicar.
Motorista	7.4	Una vez terminada la revisión previa, descarga el producto, tomando las cantidades según detalle en las notas de remisión y cuantifica en conjunto con el cliente. En caso de no llegar la totalidad del producto, el cliente debe generar el reclamo respectivo.
Motorista	7.5	Se asegura el uso de cestas de arrastre para evitar contacto de los productos con el suelo. Realiza una correcta manipulación de las cestas y productos contenida en ellas no realizando movimientos bruscos o evitando tirarlas.
Motorista	7.6	Traslada productos al interior del establecimiento del cliente de la manera más rápida posible, para tratar de mantener la cadena de frío de los productos y no afectar su calidad.
Cliente	7.7	Entrega a motorista todo aquel producto que desea enviar a SURESA, como: Cestas, parrillas, gavetas, Aceite quemado, manteca, producto destruido, etc.

	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PRODUCTOS	Código: POE-009
		Página 88 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD
		Junto con su respectiva hoja de respaldo, así como cualquier otra documentación que necesite enviar.
Motorista	7.8	<p>Recibe el producto entregado por cliente y revisa que por cada producto enviado a SURESA, se entregue su respectivo documento de respaldo, según el detalle siguiente:</p> <p>Cestas/Parrillas/Gavetas: “Hoja de Control de útiles de trabajo SURESA” debidamente llena, firmada y sellada.</p> <p>Aceite quemado/manteca: “Hoja de Control de útiles de trabajo SURESA”, debe ser la misma hoja de las cestas.</p> <p>Producto Destruído: “Hoja de Destruído” debidamente llena, firmada y sellada.</p> <p>Producto por reclamo: “Hoja de reclamo”, debidamente llena, firmada y sellada.</p>
	7.9	Coloca nuevo marchamo al contenedor del camión y transporta producto restante del siguiente cliente (volver a punto 7.1).
	7.10	Regreso al centro logístico SURESA y entrega de documentación a auxiliar de logística

7.2 Descripción del Procedimiento

Al llegar a cada uno de los establecimientos a los que el motorista le entregará producto, debe realizar la descarga del producto correspondiente, asegurándose de entregar todo el producto solicitado en cantidades correctas, debe realizar el conteo del producto entregado junto con el Gerente del Restaurante o Administrador de Punto de Venta según corresponda, tomando como referencia lo indicado en las notas de remisión y verificando que llene toda la información necesaria que debe entregar a su regreso a SURESA.


	PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE PRODUCTOS	Código: POE-009
		Página 89 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
No procede	Hoja de consolidado de productos	Operador de pedidos Auxiliar de logística y distribución	Físico y digital	Mensual
FOR-01/POE-11	Hoja de recepción de productos	Motoristas Auxiliar de logística y distribución	Físico y digital	Mensual

9.0 ANEXOS

No procede.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 90 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

1.0 OBJETO

2.0 ALCANCE

3.0 REFERENCIAS

4.0 RESPONSABILIDADES

5.0 DEFINICIONES

6.0 FLUJOGRAMA

7.0 DESARROLLO

8.0 REGISTROS

9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<p>_____</p> <p><i>Gestor de calidad de SURESA</i></p> <p>_____</p> <p><i>Gestor medioambiental</i></p>	<p>_____</p> <p><i>Gerente de calidad</i></p> <p>_____</p> <p><i>Gerente de medioambiente</i></p>	<p>_____</p> <p><i>Gte. General de SURESA</i></p>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 91 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1. OBJETO

1.1 Este documento tiene por objeto describir el sistema de tratamiento de aguas residuales de SURESA, los procedimientos de prevención de la contaminación, mantenimientos y monitoreos de las aguas residuales generados en el centro de trabajo.

2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento tiene aplicación en Suministro de Restaurantes S.A. de C.V. (SURESA) ubicado en km 7 ½ Carretera Antigua Panamericana, Parque Industrial Desarrollo, Pasaje No.1, Local 2, Municipio de Soyapango y departamento de San Salvador.

3. REFERENCIAS

a. ISO 14001:2015, apartado 8.1 control operativo.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gestor Ambiental

4.1.1 Define los procedimientos para la prevención y control de la contaminación de las aguas residuales.

4.1.2 Da seguimiento a los resultados de monitoreo de la calidad de las aguas residuales.

4.1.3 Realiza campañas de concientización y formación para las personas involucradas que tengan incidencia en los resultados de la calidad de las aguas residuales de los centros de trabajo.

4.2 Auditor Ambiental

4.2.1 Recopila información a través de las mediciones de parámetros de aguas residuales y mantenimiento del Sistema de Tratamiento de aguas residuales de SURESA.

4.2.2 Retroalimenta a los colaboradores del centro de trabajo respecto a los resultados de la medición de aguas residuales.

4.3 Coordinador SURESA

4.3.1 Coordina las limpiezas de los Sistemas de tratamiento de aguas residuales de SURESA

5. DEFINICIONES

5.1 Agente químico: sustancia química utilizada para procesos de limpieza y desincrustación.

5.2 Alcantarillado público: sistema de colección de drenajes administrado por autoridades públicas o municipales.

5.3 Contaminante: cualquier sustancia que altera las condiciones normales del medio ambiente.

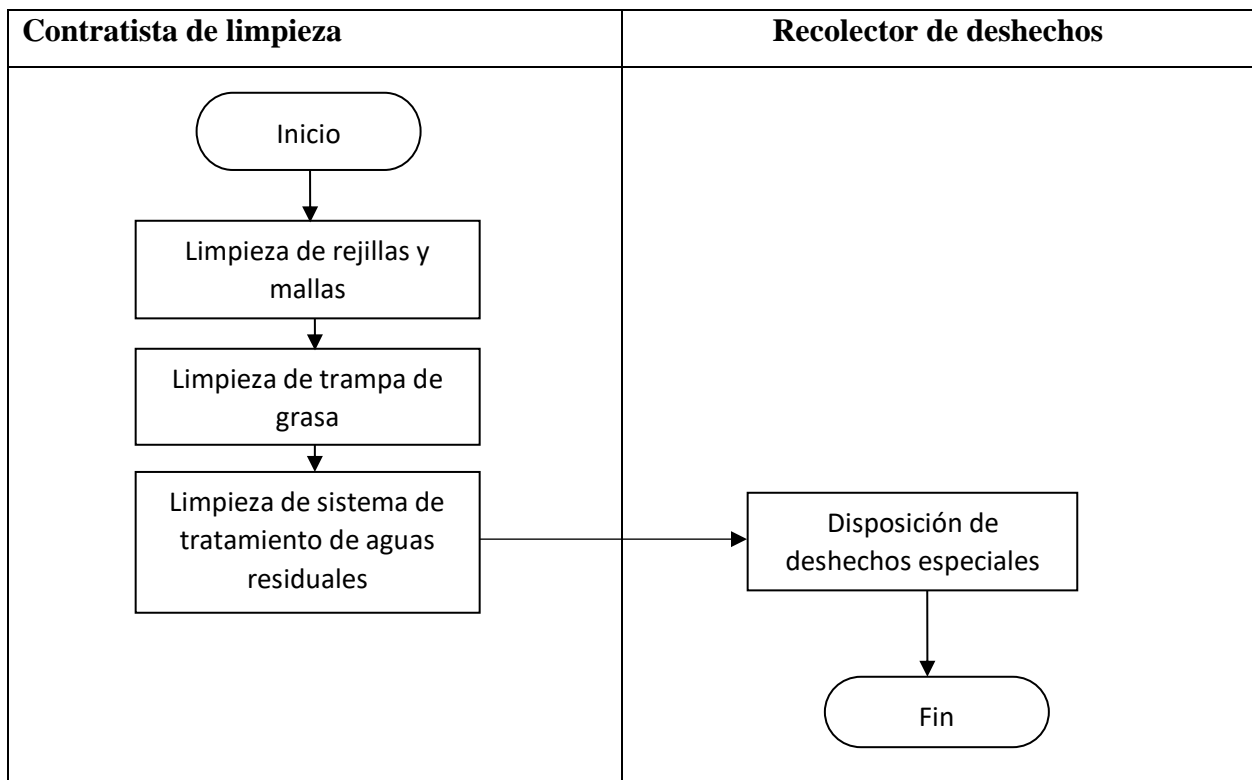
5.4 Cuerpos receptores: Embalse natural, lago, laguna, río, quebrada, manantial, humedal, estuario, estero, pantano, aguas costeras y aguas subterráneas donde se descargan aguas residuales.

5.5 Impactos ambientales: efecto que genera el desarrollo de una secuencia de actividades hacia el entorno y medio ambiente.

5.6 Ente generador: entidad responsable de generar o administrar aguas residuales de tipos especial, ordinario o mezcla de ambas, cuyo efluente se descarga a un cuerpo receptor.

5.7 Vertidos: sustancias líquidas constituidas por subproductos de la actividad productiva de las operaciones.

4. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 93 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7. DESARROLLO

7.1 Detalle de Sistema de Tratamiento de aguas residuales de SURESA


7.1.1 Cribado, drenajes con rejillas o malla

Los drenajes de SURESA se mantienen con una rejilla o malla retenedora de sólidos para no afectar el tratamiento de las aguas residuales en las trampas de grasas y evitar obstrucciones de tuberías; A continuación, se detallan las ubicaciones de los drenajes retenedores de sólidos conectados al Sistema de Tratamiento de aguas residuales:

- A) drenajes en área de lavado de cestas
- B) Drenajes ubicado en el área de lavado de vehículos
- C) Drenaje en área de caseta



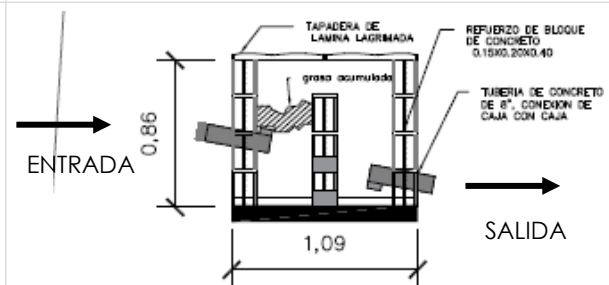
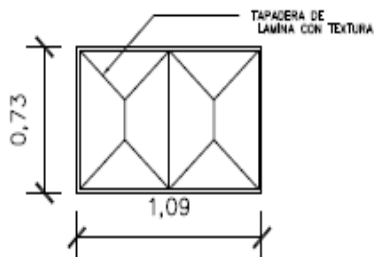
Frecuencia de limpieza: Todos los días

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 94 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.1.2 Trampas de grasas de SURESA

7.1.2.1 Trampa de grasa ubicada a la salida del área de lavado de cestas

- **Coordenadas:**
X: 485936.42; Y: 286238.01
- **Componentes:** Barrera de concreto retenedora de grasa y tubería de 8", con 2 tapaderas de lámina lagrimada para evitar escape de malos olores.
- **Frecuencia de limpieza:** Dos días a la semana
- **Descripción:** Únicamente recibe las aguas de lavado de cestas.
- **Contaminantes:** Detergentes, sanitizantes, residuos de alimentos, virutas de plástico

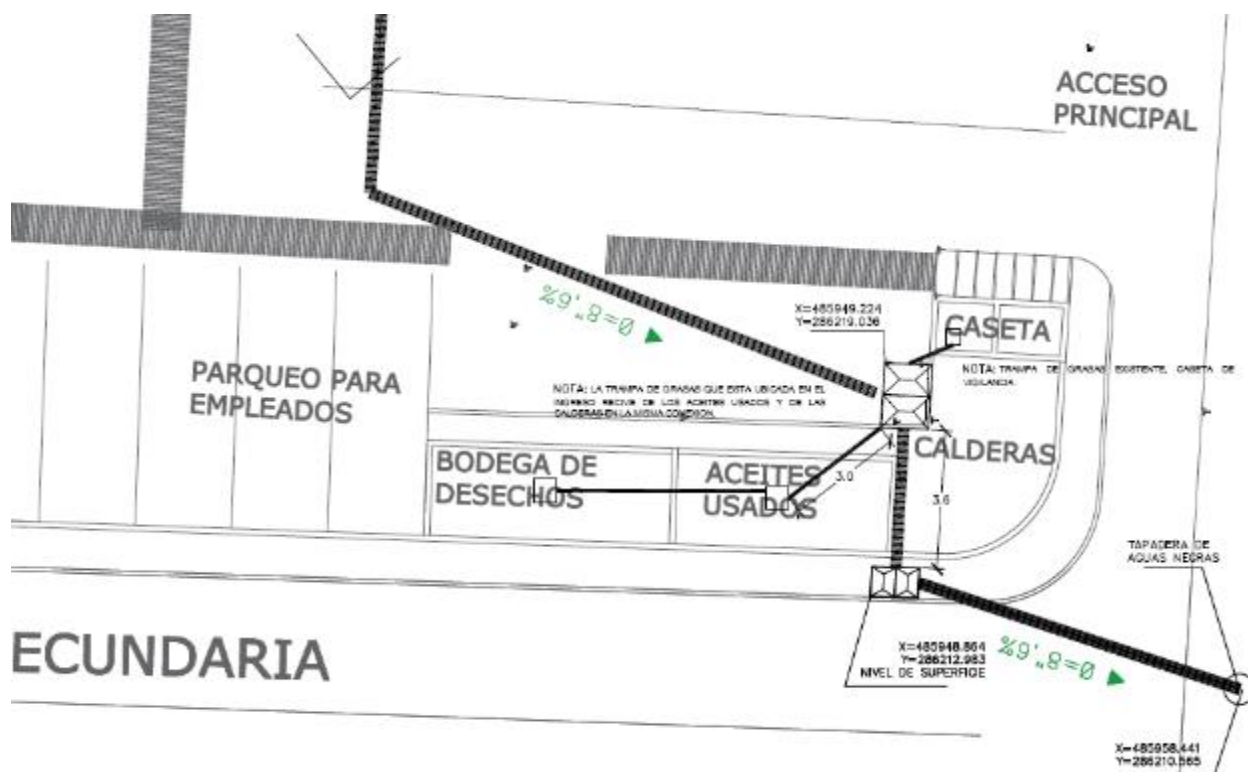



NOTA: CAJA EXISTENTE TRAMPA DE GRASAS CON DIMENSIÓN DE 1.20MTSX1.20MTSX0.86MTS.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 95 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.1.2.2 Trampa de grasa ubicada por caseta de vigilancia

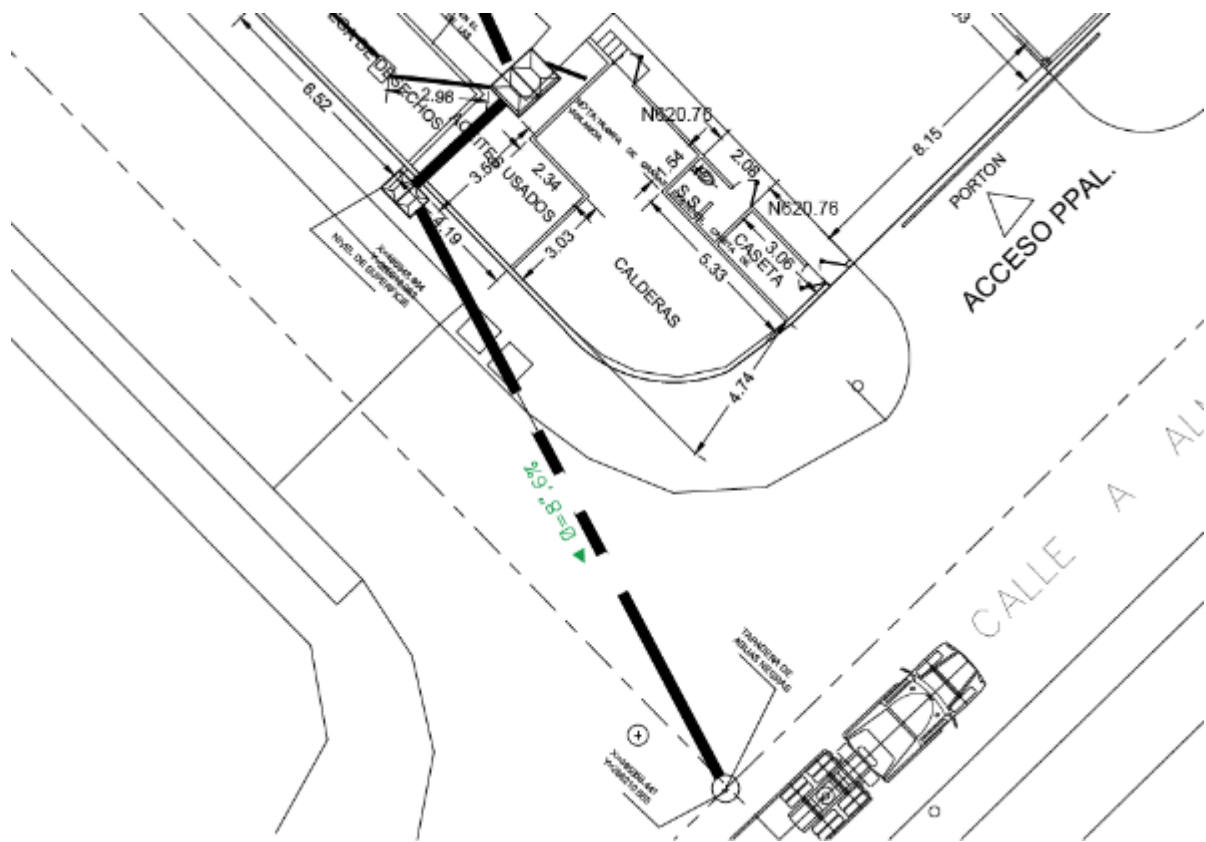
- **Coordenadas:**
X: 485949.224; Y: 286219.036
- **Componentes:** Tapadera de hierro perforada para el cribado de sólidos, barreras de concreto y tuberías de 8”.
- **Frecuencia de limpieza:** 1 vez a la semana
- **Descripción:** Recibe las aguas de lavado de cestas tratadas en trampa de grasa anterior, agua de lavado de camiones, purga de caldera, lixiviado de desechos sólidos y remanentes de aceite vegetal quemado a reciclar.
- **Contaminantes:** Detergentes, sanitizantes, residuos de alimentos, lixiviado de residuos sólidos, aceite vegetal quemado.




	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 96 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.1.3 Caja de salida de aguas residuales

- **Coordenadas:**
X: 485948.864; Y: 286212.983
- **Componentes:** Caja con 2 tapaderas de hierro lagrimada para evitar escape de malos olores.
- **Frecuencia de limpieza:** 1 vez a la semana
- **Descripción:** Recibe las aguas tratadas de SURESA.



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 97 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.2 Mantenimiento y limpieza del Sistema de Tratamiento de aguas residuales

Se presenta el detalle de mantenimiento y limpieza de los componentes del Sistema de tratamiento de aguas residuales:

Fase del Sistema de Tratamiento	Ubicación	Frecuencia de mantenimiento y limpieza	Responsable	Equipo utilizado
Cribado/ rejillas/ Tamices	Área de lavado de cestas	Diario	Colaborador interno de SURESA	-Pala -Bolsas -Botas
	Área de lavado de camiones	Diario	Colaborador interno de SURESA	-Pala -Bolsas -Botas
	Área de caseta	Diario	Colaborador interno de SURESA	-Pala -Bolsas -Botas
Trampas de grasas	Salida de área de lavado de cestas	2 veces en la semana	Colaborador interno de SURESA	-Pala tamiz -Bolsas -Botas
	Salida de área de lavado de cestas	Limpieza profunda 1 vez a la semana	Contratista de limpieza de Sistema de tratamiento de aguas residuales	-Pala tamiz -Bolsas -Barriles -Guantes -Botas
	Área de caseta	1 vez a la semana	Contratista de limpieza de Sistema de tratamiento de aguas residuales	-Pala tamiz -Bolsas -Barriles -Guantes -Botas

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 98 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Fase del Sistema de Tratamiento	Ubicación	Frecuencia de mantenimiento y limpieza	Responsable	Equipo utilizado
Caja de salida de aguas residuales	Exterior de las instalaciones de SURESA	1 vez a la semana	Contratista de limpieza de Sistema de tratamiento de aguas residuales	-Pala tamiz -Bolsas -Barriles -Guantes -Botas -Equipo de sondeo

7.2.1 Instructivo de limpieza de los sistemas de cribado, rejillas y mallas de los drenajes

1. Uso de equipo de limpieza (Botas, guantes y pala)
2. Identificación de drenajes de sistemas de tratamiento de aguas residuales
3. Retirar residuos sólidos retenidos sobre las rejillas o tamices
4. Desechar residuos sólidos en bolsas
5. Retirar rejillas o tamices y retirar los residuos sólidos restantes dentro del drenaje.
6. Lavar las rejillas o tamices y palas de limpieza
7. Colocar nuevamente las rejillas o tamices en el drenaje
8. Colocar los desechos generados en un barril identificado para desechos especiales

7.2.2 Instructiva limpieza de trampas de grasas (colaborador interno de SURESA)

1. Uso de equipo de limpieza (Botas, guantes y pala colador)
2. Retirar tapaderas de trampa de grasa
3. Con la pala colador retirar inicialmente los contaminantes flotantes (Grasas, sólidos de baja densidad y espumas)
4. Con la pala colador retirar los sólidos sedimentados
5. Colocar en bolsa los residuos grasos y sólidos generados por la limpieza de las trampas de grasas.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 99 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01


6. Colocar nuevamente las tapaderas en los lugares correspondientes
7. Colocar las bolsas con desechos de limpieza de trampas de grasas en un barril identificado para desechos especiales

7.2.3 Limpieza de trampas de grasas y cajas (Contratistas)

1. Comunicar día de limpieza de trampas de grasas y cajas para ingreso a SURESA
2. Uso de equipo de seguridad adecuada para brindar el servicio de mantenimiento y limpieza del Sistema de Tratamiento de aguas residuales
3. Retirar tapaderas de trampa de grasa
4. Con la pala colador retirar inicialmente los contaminantes flotantes (Grasas, sólidos de baja densidad y espumas)
5. Con la pala colador retirar los sólidos sedimentados
6. Colocar en bolsa los residuos grasos y sólidos generados por la limpieza de las trampas
7. Cuando sea necesario, el contratista realizará un vaciado de cajas y trampas de grasas a través de una bomba achicadora
8. Realizar sondeos de tuberías
9. Llenar cajas y trampas de grasas vacías con agua para que funciones correctamente
10. Colocar nuevamente las tapaderas en los lugares correspondientes
11. Colocar las bolsas con desechos de limpieza de trampas de grasas en un barril identificado para desechos especiales
12. Entregar constancia de limpieza del sistema de tratamiento de aguas residuales

7.2.4 Disposición de desechos especiales (Contratistas)

1. Comunicar día de retiro de desechos especiales (lodos y grasas de rejillas, tamices, trampas de grasas y cajas) para ingreso a SURESA
2. Cargar en medio de transporte únicamente los desechos especiales
3. Transporte de desechos especiales a relleno sanitario autorizado
4. Pesaje de desechos especiales en relleno sanitario autorizado
5. Entrega y disposición de desechos especiales a relleno sanitario
6. Recibir y entregar a SURESA constancia de entrega de los desechos especiales y pesajes

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Código: POE-010
		Página 100 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.3 Monitoreo y medición de parámetros de aguas residuales

Como parte del seguimiento del grado de cumplimiento de aguas residuales de SURESA, los auditores de medioambiente se encargan de realizar mediciones de los parámetros básicos mencionados en la “Norma para regular calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario” de ANDA.

7.3.1 Medición de parámetros de aguas residuales

Se presenta a continuación los pasos a seguir para realizar la medición de aguas residuales tratadas:

- Retirar tapaderas de caja de salida de aguas residuales tratadas
- Con un tomador de muestra retirar 1 litro de agua residual (Medir el caudal de forma volumétrica [litros/segundos])
- Vertir el litro de agua residual en un cono Imhoff
- En el cono Imhoff realizar con un pHmetro portátil la medición del pH y temperatura
- Dejar sedimentar por 2 horas
- Realizar medición de sólidos sedimentables
- Descartar nuevamente las aguas residuales en la caja de salida de aguas residuales tratadas
- Lavar tomador de muestra y cono Imhoff
- Registrar mediciones en formato asignado

8. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
FOR-01/POE-010	Formato de control de mediciones de aguas residuales	Auxiliar de logística SURESA	Físico	Permanente

9. ANEXO

9.1 Ayuda visual de medición de aguas residuales



9.2 FOR-01/POE-010 Formato de medición de aguas residuales

Establecimiento: _____

Lugar de toma de muestra: _____

Fecha	Hora	Sólidos sedimentados (ml/l)	pH	Temperatura (°C)	*Fuga de aceites o grasas	Observaciones	Firma Del analista	Firma del responsable del establecimiento

*Fuga de aceites o grasas: Si la azotea del agua de los sistemas de Instrumentos se evidencia aceites y grasas frotando, colocar "SI", caso contrario colocar "No"

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Código: POE-011
		Página 102 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Código: POE-011
		Página 103 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1. OBJETO

1.1 Establecer los procedimientos de la gestión integral de residuos con el fin de prevenir riesgos a la inocuidad de los establecimientos de SURESA, proteger y promover la calidad ambiental, salud y bienestar de todos nuestros clientes.

2. ALCANCE

2.1 Este programa de procedimientos en gestión de residuos se aplica para todos los establecimientos de trabajo SURESA que manipulen alimentos.

3. REFERENCIAS

3.1 Apartado 5.5 del RTCA 67.01.33:06

4. RESPONSABILIDADES

4.2 *Gestores*: Elabora, revisa, actualiza y administra los procedimientos, planes y documentos de gestión ambiental que garanticen el cuidado ambiental, la inocuidad del establecimiento, procesos, servicios y productos.

4.3 *Gerencias y coordinadores de Operaciones*: Apoya en la verificación del cumplimiento de los procedimientos para garantizar el cuidado medioambiental y la inocuidad en los establecimientos SURESA.

4.4 *Responsables de los establecimientos de trabajo SURESA*: Cumple con los procedimientos establecidos procesos, servicios y productos. Gestiona que el equipo de trabajo cumpla con los procedimientos establecidos

5. DEFINICIONES

5.1 **Auditoría**: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría

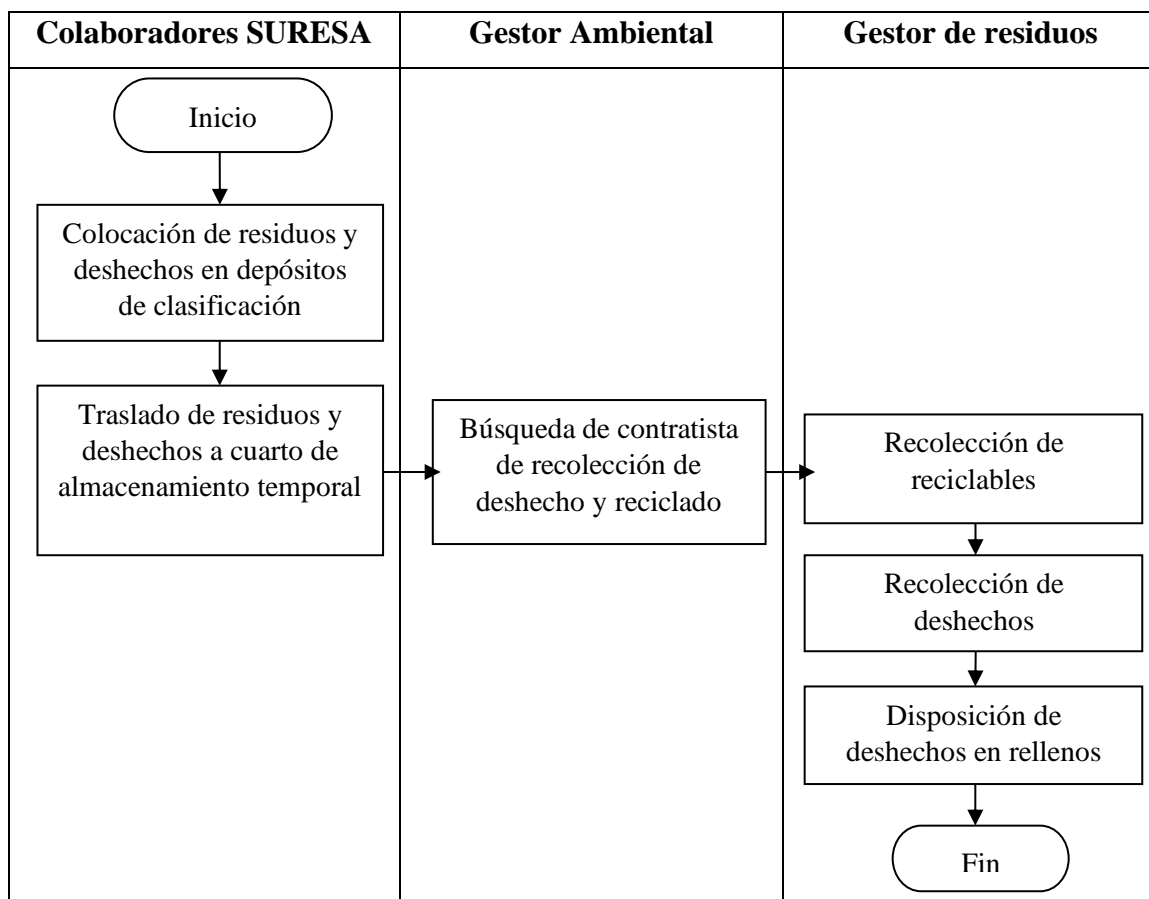
5.2 **Contaminación**: introducción o incidencia de un contaminante incluyendo un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos en un producto o ambiente de elaboración

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Código: POE-011
		Página 104 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- 5.3 Desinfección:** es la reducción del número de microorganismos presentes en las superficies de edificios, instalaciones, maquinarias, utensilios, equipos, mediante tratamientos químicos o métodos físicos adecuados, hasta un nivel que no constituya riesgo de contaminación para los alimentos que se elaboren.
- 5.4 Generador de residuos:** Persona natural o jurídica que produce todo tipo de residuos derivados del giro de sus actividades.
- 5.5 Gestor de residuos:** Persona natural o jurídica que realiza cualquiera de las operaciones de manejo de residuos propios o de terceros y que se encuentra autorizada.
- 5.6 Limpieza:** la eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables
- 5.7 Lixiviado:** Líquido que se ha filtrado o percolado, a través de los residuos sólidos u otros medios y que ha extraído, disuelto o suspendido materiales a partir de ellos, pudiendo contener materiales potencialmente dañinos.
- 5.8 Residuos sólidos:** Se entiende por residuos sólidos los materiales de desecho en estado sólido provenientes de la ejecución de los procesos operativos para la obtención de los productos de los establecimientos.
- 5.9 Residuos Municipales:** Residuos sólidos urbanos, procedentes de uso doméstico, comercios, oficinas y servicios, así como otros residuos procedentes de actividades de la vida urbana, restos de alimentos, embalajes, empaques, etc.
- 5.10 Residuos de manejo especial:** Son aquellos que tienen características de gran volumen, difícil manejo, tamaño y composición, y por ende, requieren de una gestión con características diferentes a las convencionales consideradas en el servicio de recolección o que son producidos por grandes generadores de residuos sólidos municipales (Chatarra, ripio, equipos electrónicos y vehicular, muebles, lodos, aceites, mantecas.).
- 5.11 Separación en la fuente o separación primaria:** Acción de separar los residuos en el sitio de generación para su posterior reciclaje o valorización, incluyendo las personas en su domicilio.
- 5.12 Separación secundaria:** Separación de residuos realizados por gestores autorizados en el proceso de revalorización de los residuos.

5.13 Sitio de disposición final: Lugar, acondicionado técnicamente y aprobado por la unidad competente, para prevenir contaminación al medioambiente y a la salud del entorno.

7. FLUJOGRAMA



7. DESARROLLO

7.1 Tipos de residuos generados

En los establecimientos de trabajo de SURESA se han determinado los siguientes residuos generados en la ejecución de los procesos operativos y de servicios:

- **Residuos sólidos orgánicos:** Cárnicos y sus derivados, lácteos, harinas, productos de panadería, frituras, papel, cartón, vegetales y frutas.
- **Residuos sólidos inorgánicos:** Plásticos (Envases, empaques, bolsas y todo tipo de multilaminado), metales (Latas, aluminio, hierro y acero).

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Código: POE-011
		Página 106 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- **Residuos líquidos:** Agua de lavado de utensilios y superficies (detergentes y sanitizantes), lixiviados de alimentos, desechos y sanguaza.
- **Residuos de manejo especial:** Aceites y mantecas quemadas (compuestos polares mayor o igual a 25, fuera de vida útil), mezclas de agua y aceite/grasa y residuos de limpieza de trampas de grasas.

7.2 DISPOSICIÓN DE RESIDUOS DENTRO DE ESTABLECIMIENTO

7.2.1 Residuos sólidos

Todo establecimiento de trabajo SURESA deberá disponer de recipientes para desechos sólidos dentro de los establecimientos de trabajo que reúnan las siguientes características:

Diseño de los depósitos de almacenamiento temporal de residuos sólidos

- Depósitos resistentes a golpes, temperatura y corrosión
- Con tapadera oscilante y ajustada al depósito para evitar la atracción de insectos o roedores
- Accionadas con pedal para evitar contacto con las manos
- Fáciles de limpiar, lavar y desinfectar
- Se recomienda que estén clasificados para la separación de residuos sólidos reciclables y no reciclables.

Ubicación y mantenimiento de los depósitos de almacenamiento temporal de residuos sólidos

- Todos los depósitos de residuos sólidos deben contar con bolsa plástica negra en su interior para facilitar la evacuación de los residuos
- Los depósitos deben colocarse en lugares donde se generen los residuos sólidos y ubicarse en un lugar estratégico de manera que no sean fuente de posible contaminación
- Los residuos sólidos almacenados en los depósitos dentro del establecimiento, deben retirarse constantemente, ya sea al finalizar cada turno o cada vez que se llene el depósito de residuos.
- La limpieza y lavado de los depósitos de residuos sólidos deberá realizarse al finalizar cada turno para evitar malos olores, atracción/anidación de plagas o mal aspecto del establecimiento, por personal que no vaya a manipular alimentos posteriormente.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Código: POE-011
		Página 107 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- Los residuos generados dentro del establecimiento, deberán ser dispuestos en un depósito general, contenedor o la caseta de almacenamiento temporal con capacidad suficiente para albergar el volumen generado de desechos sólidos.

7.2.2 Residuos líquidos

La disposición de los residuos líquidos de los establecimientos SURESA deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- Los residuos líquidos se deben conducir al sistema de alcantarillado sanitario cuando exista o a un sistema de tratamiento aprobado.
- Los conductos de aguas residuales deben contar con rejillas, tamices o mallas que retengan partículas sólidas y que impidan el ingreso de plagas y roedores
- Todos los establecimientos de trabajo de SURESA deberán contar con trampas de grasas y aceites para el tratamiento de los desechos líquidos.
- El sistema de evacuación de aguas debe mantenerse en buen estado de funcionamiento, conservación e higiene.

7.2.3 Residuos de manejo especial

Los desechos especiales deben almacenarse en envases herméticos o empaques cerrados con embalaje de protección que garanticen el resguardo del residuo especial, eviten los malos olores que se puedan generar y reducir el riesgo de derrames o fugas interno al establecimiento o externo durante su traslado.

- Envases o empaques primarios deben ser herméticos, resistentes a golpes, temperatura y lavables en caso de poder ser reutilizados.
- Depósitos o empaques secundarios deben ser resistentes a golpes, de fácil limpieza, lavado y sanitizado.

7.2.4 Prohibiciones

Las siguientes prohibiciones están sujetas para garantizar la inocuidad de los establecimientos de trabajo, el buen funcionamiento y conservación de equipos y la reducción del impacto ambiental:

- Colocar cualquier tipo de desechos en un área no designada dentro y fuera del establecimiento.
- Desechar residuos sólidos en los desagües interno y externo al establecimiento de trabajo

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Código: POE-011
		Página 108 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- Verter desechos de manejo especial en los alcantarillados
- Disponer los residuos de manejo especial mezclados con los desechos sólidos
- Desechar o mantener residuos (sólidos, líquidos y especiales) en las vías públicas, zonas verdes, etc.
- Entregar los residuos de manejo especial al tren de desechos sólidos o gestores no autorizados por la municipalidad o instituciones gubernamentales de cada país.

7.3 Disposición de residuos al exterior del establecimiento

Los residuos generados dentro del establecimiento deben ser dispuestos en un depósito general, contenedor o un espacio asignado de almacenamiento temporal con capacidad suficiente para albergar el volumen y deberán reunir las siguientes características:

- El depósito general, contenedor, caseta o área específica de almacenamiento temporal de los desechos, debe ubicarse alejado de las zonas de procesamiento de alimentos y mantenerse con bolsas plásticas en recipientes con tapadera sin ningún tipo de aberturas.
- Los depósitos para desechos sólidos ubicados en las zonas externas que se emplean para almacenamiento temporal deben mantenerse tapados para evitar la atracción de plagas.
- Los desechos sólidos deben entregarse al sistema de recolección para ser dispuestos en rellenos sanitarios autorizados o en su defecto se deben buscar alternativas autorizadas por la autoridad competente.
- El área alrededor de los contenedores o área específica de almacenamiento de desechos debe mantenerse limpia y libre de derrames para minimizar la atracción de plagas y generación de malos olores.

8. REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
FOR-01/ POE-011	Formato de control de pesaje de residuos sólidos	Coordinador de logística SURESA	Físico	Permanente

9. ANEXOS

No procede.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Código: POE-012
		Página 109 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Código: POE-012
		Página 110 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Describir los lineamientos para el manejo y disposición de residuos peligrosos generados en el centro logístico SURESA S.A. de C.V.

2.0 ALCANCE

2.1 Este procedimiento tiene aplicación en Suministro de Restaurantes S.A. de C.V. (SURESA) ubicado en km 7 ½ Carretera Antigua Panamericana, Parque Industrial Desarrollo, Pasaje No.1, Local 2, Municipio de Soyapango y departamento de San Salvador.

3. REFERENCIAS

3.1 Norma ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos”

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 Gestor del Sistema de Gestión

- 4.1.1 Establece, actualiza y revisa el procedimiento de gestión de residuos peligrosos.
- 4.1.2 Comunica a todos los colaboradores de SURESA, sean internos como externos el presente procedimiento.

4.2 Coordinador

- 4.2.1 Apoya, comunica y da seguimiento del cumplimiento del procedimiento de gestión de residuos peligrosos de SURESA.

4.3 Gestor recolector de residuos peligrosos

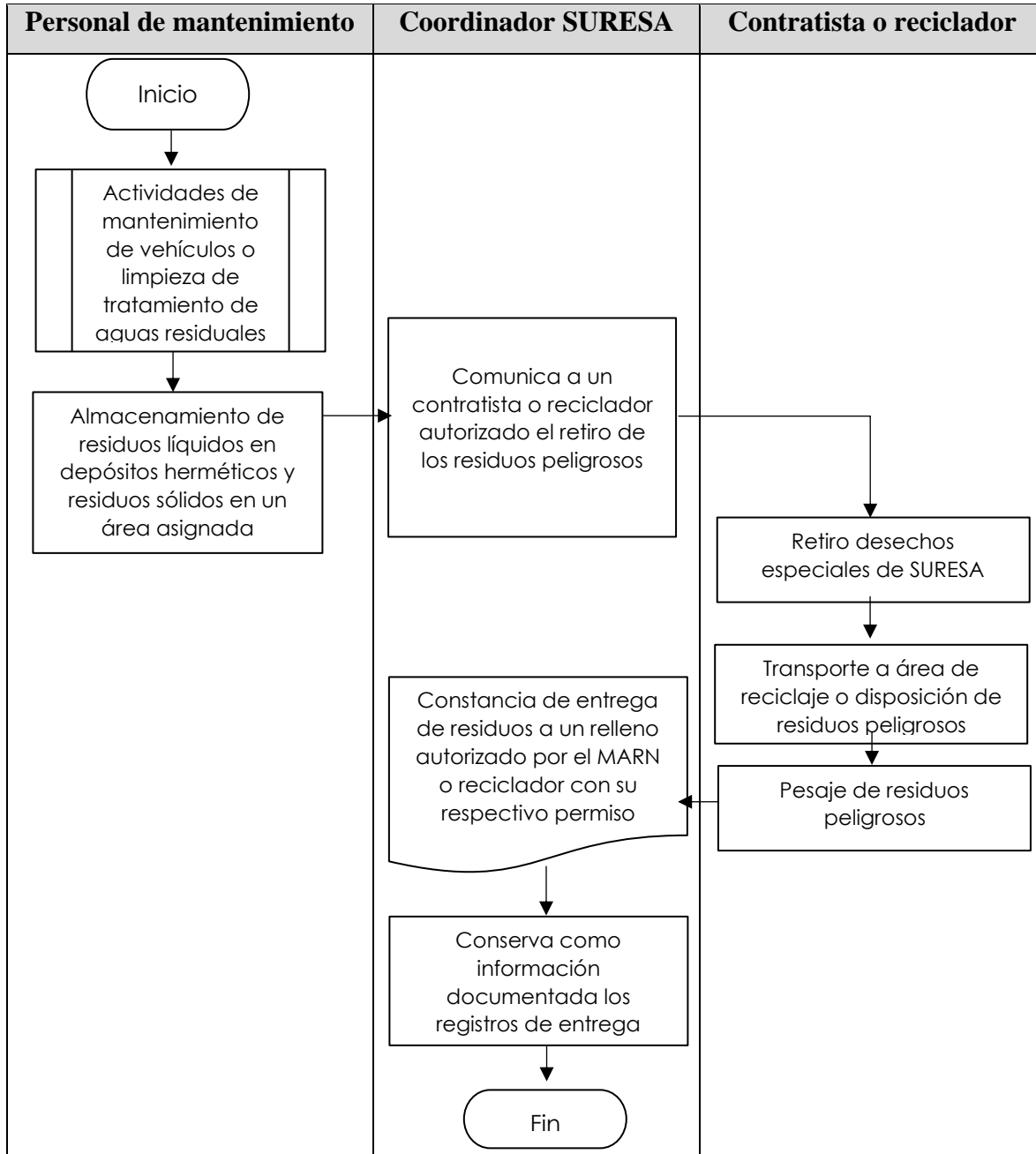
- 4.3.1 Apoya y planifica la forma de transportar y disponer los residuos peligrosos
- 4.3.2 Conserva sus permisos de transporte de residuos peligrosos.

5.0 DEFINICIONES

- 5.1 **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 5.2 **Aceite y manteca vegetal quemado:** Lípidos líquidos y semi-sólido respectivamente a temperatura ambiente, obtenido a partir de las semillas de plantas oleaginosas.
- 5.3 **Lodo residual:** residuo sólido, semi sólido, provenientes de sistemas de tratamiento de aguas residuales, de alcantarillado sanitario y plantas potabilizadoras, pueden ser de tipo ordinario o tipo especial.

6.0 FLUJOGRAMA

6.1 Gestión de lodos y grasas provenientes del Sistema de Tratamiento de aguas residuales



	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Código: POE-012
		Página 112 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.0 DESARROLLO

7.1 Detalle gestión de residuos peligrosos

Responsable	N°	Actividad
Coordinador de SURESA	7.1.1	Solicita a personal de ingeniería operativa el mantenimiento de equipos, camiones o sistema de tratamiento de aguas residuales
Personal de mantenimiento	7.1.2	Recibe solicitud y planifica fecha de ejecución de mantenimiento y/o limpieza.
	7.1.3	Comunica al coordinador de SURESA los detalles de fecha, hora, personal que realizaran el trabajo.
Personal de mantenimiento	7.1.5	Realiza servicios de mantenimiento de camiones o equipos
	7.1.6	Realiza mantenimiento de trampas de grasa
	7.1.7	Resguarda los residuos peligrosos líquidos en depósitos herméticos y sólidos en área asignada para ese material.
Coordinador de SURESA	7.1.8	Recibe constancia de mantenimiento y limpieza; Conserva como información documentada
	7.1.9	Solicita a un contratista o reciclador especializado para el retiro y transporte de los residuos peligrosos generados por el mantenimiento y limpieza de equipos, camiones y tratamiento de aguas residuales
Contratista o reciclador	7.1.10	Confirma notificación y planifica fecha de retiro de los desechos especiales
	7.1.11	Ingresa a SURESA y carga los residuos peligrosos
	7.1.12	Transporta los desechos peligrosos a relleno sanitario o recicla los residuos peligrosos aprovechables
Relleno Sanitario	7.1.13	Pesa el vehículo con los residuos peligrosos para facturar cantidad a disponer en su relleno sanitario

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Código: POE-012
		Página 113 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Responsable	N°	Actividad
	7.1.14	Realiza cobro y entrega constancia de entrega de residuos peligrosos a contratista.
Contratista o reciclador	7.1.15	Entrega constancia de entrega de residuos peligrosos a relleno sanitario o a reciclaje con el registro de la cantidad de peso retirado.
Coordinador de SURESA	7.1.16	Recibe constancia de entrega de residuos peligrosos y conserva como información documentada

7.2 Detalle de contratista de servicios de transporte y disposición de desechos especiales

- 7.2.1 El contratista de transporte y disposición de residuos peligrosos debe de contar con un registro en MIDES para poder disponer en el relleno sanitario autorizado por la autoridad correspondiente.
- 7.2.3 Los contratistas también deberán contar con un programa de actuación de emergencia ante derrames.
- 7.2.4 Los desechos especiales y peligrosos entregados a MIDES deben ser reportados como propiedad de “Suministro de Restaurantes S.A. de C.V.
- 7.2.5 Cada entrega de desechos especiales y peligrosos que realice el contratista, este debe de entregar una constancia al coordinador de SURESA para garantizar que se ha realizado una disposición correcta del desecho.
- 7.2.6 Los contratistas y recicladores deben tener el permiso de transporte de materiales peligrosos vigente para cada camión que usen.
- 7.2.7 Los recicladores deben conservar la resolución del permiso del MARN.
- 7.2.8 Los contratistas y recicladores deben conservar la carta de bomberos para el transporte de residuos peligrosos.


	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	Código: POE-012
		Página 114 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo de archivo
No Aplica	Constancia de destrucción y disposición final de desechos especiales	Coordinador de logística	Físico	2 año
No Aplica	Constancia de limpieza de Sistema de Tratamiento de aguas residuales	Coordinador de logística	Físico	2 año

9. ANEXOS

No procede.


	PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS	Código: POE-013
		Página 115 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS	Código: POE-013
		Página 116 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Describir los lineamientos para la elaboración del plan de emergencia para responder a situaciones de emergencia y accidentes potenciales y prevenir y reducir los impactos ambientales asociados a ellos.

2.0 ALCANCE

2.1 El procedimiento se aplica a SURESA S.A. de C.V. y proveedores que trabajen en nombre de esta.

3.0 REFERENCIAS

1.1 Norma ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos”

1.2 Manual del Sistema Integrado de Gestión

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 Gestores

4.1.1 Elabora y actualiza los procedimientos de emergencia de las instalaciones.

4.1.2 Difunde información a las partes ejecutoras de la actividad.

4.1.3 Registra las emergencias reportadas por las partes ejecutoras del proceso.

4.2 Partes ejecutoras

4.2.1 Realiza los procedimientos establecidos para la respuesta ante emergencias ambientales.


4.2.2 Comunica las emergencias a los gestores.

5.0 DEFINICIONES

5.1 **Descarga Contaminante:** Acción de vertir, infiltrar, depositar o inyectar aguas, sustancias o desechos en forma continua, intermitente o fortuita, que contamine o altere la calidad del cuerpo receptor.

5.2 **Deshecho peligroso:** Es todo aquel deshecho, en cualquier estado físico que, por sus características corrosivas, tóxicas, venenosas, reactivas, explosivas, inflamables, biológicas, infecciosas o irritantes, representan un peligro para la salud humana, el equilibrio ecológico o al ambiente.

5.3 **Plan de emergencia:** Documento que recoge la organización, planificación y coordinación de las acciones a realizar en caso de emergencia.

	PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS	Código: POE-013
		Página 117 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

5.4 **Accidente:** Suceso imprevisto que ocasiona afección no deseada sobre la salud de las personas, bienes, instalaciones y/o el medio ambiente.

6.0 DIAGRAMA DE FLUJO

No procede

7.0 DESARROLLO

Durante la identificación de los aspectos e impactos ambientales de las operaciones de SURESA, se determinaron los derrames de sustancias como un impacto significativo al ambiente, debido a que afectan la calidad de las aguas residuales, la contaminación del suelo, malos olores, afectación en la imagen del establecimiento y comunidad.

7.1 Contingencias en SURESA

Los impactos potenciales por el derrame de sustancias están las obstrucciones y roturas de tuberías del establecimiento y a la comunidad.


Contingencias	Causa	Efecto	Posibles áreas de contingencia
Derrames	<ul style="list-style-type: none"> -Residuos de aceite y grasas -Químicos -Residuos semisólidos 	<ul style="list-style-type: none"> -Reducción de oxígeno del agua -Malos olores al entorno -Manchas en pisos -Riesgo de sanidad alimentaria 	<ul style="list-style-type: none"> -Área externa: área de basurero, Trampas de grasas o pozo principal -Tuberías de la comunidad

Contingencias	Causa	Efecto	Posibles áreas de contingencia
Obstrucción	-Residuos semisólidos como lodos de alimentos -Residuos de aceite y grasas -Residuos sólidos del exterior del establecimiento	-Obstrucción de tuberías en el establecimiento o en la comunidad -Malos olores -Riesgo a la inocuidad del establecimiento	-Área de proceso -Trampa de grasa primaria y trampa de grasa principal -Tuberías de aguas negras y/o lluvias de la comunidad
Roturas de tuberías	-Accidentes por golpes al ejecutar una actividad -Sondeos a presión de tuberías -Presión hidráulica por obstrucción	-Derrames de agua potable -Derrame de aguas residuales -Malos olores en caso de derrames de aguas residuales -Tratamiento ineficiente de las aguas residuales	-Tuberías de áreas de lavado, trampas de grasas -Trampa de grasa -Alcantarillado de aguas residuales -Tuberías de agua potable

7.2 Derrames

SURESA S.A. de C.V. trabaja con las siguientes sustancias que impactaría negativamente en el medioambiente.

- Lípidos como aceites y grasas.
- Químicos.

	PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS	Código: POE-013
		Página 119 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- Sustancias con alto contenido orgánico (Harinas de Empanizado, restos de alimentos, aderezos)

7.2.1 Control de derrames

En caso de derrames de aceites, grasas, aguas residuales y químicos se deberá seguir la siguiente metodología:

7.2.2 Equipos y utensilios


Los equipos y utensilios necesarios para el control y limpieza en caso de derrames es el siguiente:

Equipo de retención de derrame	Equipo de limpieza	Sustancias para la limpieza
Material absorbente (papel, trapos o paños)	Espátula recolectora	Desengrasante
Bolsa para descarte.	Escoba y trapeador	Agua

7.2.3 control y limpieza de derrames de aceites y mantecas

En caso de derrame, el colaborador deberá detener sus actividades y controlar la contingencia de acuerdo al siguiente lineamiento:

1. Usar su equipo de contención.
2. Detener la fuente del derrame.
3. Colocar materiales absorbentes como papel, cartón o trapos alrededor de los desagües que puedan ser afectado por el derrame y áreas afectadas para delimitar y absorber las sustancias.
4. Retirar la mayor cantidad de aceite o manteca con el material absorbente a fin de no contaminar las aguas residuales en el proceso de lavado de pisos.
5. Retirar el material absorbente en una bolsa de descarte.
6. Retirar el excedente de aceite y grasa con el hule y retirar con un material absorbente.
7. Usar desengrasante y restregar con escoba.
8. Enjuagar con agua.
9. Remover el exceso de agua con hule.

	PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS	Código: POE-013
		Página 120 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

10. Secar con un trapeador el área afectada.
11. Colocar señalización de “Piso mojado”
12. Informar accidente y forma de respuesta a los gestores

7.2.4 Control y limpieza de derrames de químicos


En caso de derrame, el colaborador deberá detener sus actividades y controlar la contingencia de acuerdo al siguiente instructivo:

1. Colocarse guantes y mascarillas para protección.
2. Detener la fuente del derrame.
3. Colocar materiales absorbentes alrededor de los desagües que puedan ser afectado por el derrame y áreas afectadas para delimitar y absorber las sustancias.
4. Retirar la mayor cantidad de químicos con el material absorbente a fin de no contaminar las aguas residuales en el proceso de lavado de pisos.
5. Retirar el material absorbente en una bolsa de descarte.
6. Realizar un enjuague antes de proceder a la limpieza de piso.
7. Realizar el proceso de lavado de piso utilizando el limpiador asignado.
8. Restregar la superficie de piso con una escoba
9. Enjuagar con agua.
10. Remover el exceso de agua con hule.
11. Secar con un trapeador el área afectada.
12. Colocar señalización de “Piso mojado”
13. Informar accidente y forma de respuesta a los gestores

7.2.5 control y limpieza de derrames líquidas en vías públicas.

En caso de derrame de lípidos, residuos sólidos u otra sustancia al momento de transportar este tipo de residuos, el colaborador (Sea interno o externo a SURESA) deberá realizar el siguiente procedimiento:

1. Detener el camión de transporte y colocar las luces intermitentes. Bajarse del camión y colocar un cono de aviso desde donde empezó el derrame. (Este paso sólo aplica en caso de transporte)

	PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS	Código: POE-013
		Página 121 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

2. Comunicarse directamente con su jefe inmediato para reportar la contingencia y solicitar apoyo con un kit contra derrames:
 - 1 saco de arena como material absorbente
 - Palas
 - Bolsas de descarte
 - Escoba
 - Señalización extra en caso de requerirse
3. Entregado el kit contra derrame, colocar suficiente la arena esparcida sobre toda el área afectada.
4. Retirar con las palas el material absorbente y almacenar en bolsas para su disposición final.
5. Asegurarse que el área afectada no quede remanente de la sustancia derramada, caso contrario, volver al punto 4.
6. Limpiar con la escoba el área afectada.
7. Retirar las señalizaciones colocadas.

7.3 Obstrucción de tuberías

7.3.1 Las causas más comunes por las que se pueden atascar las tuberías en SURESA se deben muchas veces por malas praxis al desechar objetos sólidos a los desagües.

7.3.2 Control de saturación de sólidos en desagües y tuberías


7.3.2.1 Prevención

1. No verter las grasas en los desagües y/o tuberías debido a la solidificación de estas.
2. No introducir papel, plástico, bolsas, tapaderas y otros objetos que puedan saturar los desagües.
3. Retirar los residuos más gruesos de los pisos con escoba y espátula recolectora.
4. Limpiar y raspar los utensilios de proceso y de servicio antes del proceso de lavado.

7.3.2.2 Corrección

En caso de obstrucción de tuberías se deberá realizar lo siguiente:

1. Colaborador del establecimiento detendrá todo flujo de agua que vaya directo a la tubería obstruida hasta que se repare.
2. Colaborador informará de inmediato al jefe directo.

	PROCEDIMIENTO PARA LA PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS	Código: POE-013
		Página 122 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

3. En caso de derrame, seguir el proceso para el control y limpieza de derrames establecido en el punto 7.2.4.
4. Coordinador gestionará un sondeo de tuberías al departamento de mantenimiento
5. Auxiliares deberán supervisar los trabajos de sondeos realizados, y validar con su firma y sello al momento que terminen los trabajos. Se deberá guardar la información documentada que la empresa de sondeo.

7.4 Entrenamiento ante emergencias

Como parte de la adquisición de la competencia de los colaboradores de SURESA ante situaciones de emergencia, se realizarán las siguientes actividades:

1. Videotutorial de respuesta ante emergencias de derrames dentro de los establecimientos de trabajo.
2. Videotutorial de respuesta ante emergencias de derrames fuera de los establecimientos de trabajo.
3. Simulacro de actuación ante derrames en el establecimiento y al exterior del establecimiento.

Cada formación y simulacro realizado, estará sujeto a un registro de participación y una prueba objetiva para la medición de las competencias adquiridas por los colaboradores.

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo de archivo
FOR-01/POE-013	Formato de accidentes ambientales	Gestores de Medioambiente	Digital	3 años

9.0 ANEXOS

9.1 FOR-01/POE-013 Formato de accidentes ambientales

N°	Fecha	Hora	Accidente	Lugar y causa	Corrección	Responsable
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: POE-014
		Página 124 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: POE-014
		Página 125 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Describir los pasos a seguir para la evaluación de proveedores y contratistas que tengan incidencia en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente.

2.0 ALCANCE

2.1 El presente documento es aplicable para la selección y evaluación de proveedores y contratistas críticos que tengan incidencia en el Sistema Integrado de Gestión de SURESA S.A. de C.V.

2.2 El procedimiento inicia desde la identificación de productos y servicios críticos hasta la evaluación, selección y desempeño de proveedores y contratistas.

3.0 REFERENCIAS

3.2 Apartado 8.4 de la norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos”

3.3 Apartado 8.1 de la norma ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos”

3.4 Política corporativa de Abastecimiento estratégico de SURESA S.A. de C.V.

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 Gerente General de SURESA

4.1.1 Aprobar el presente documento

4.2 Coordinadores administrativos

4.2.1 Elabora y coordina la implementación del presente documento

5.0 DEFINICIONES

5.1 **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.

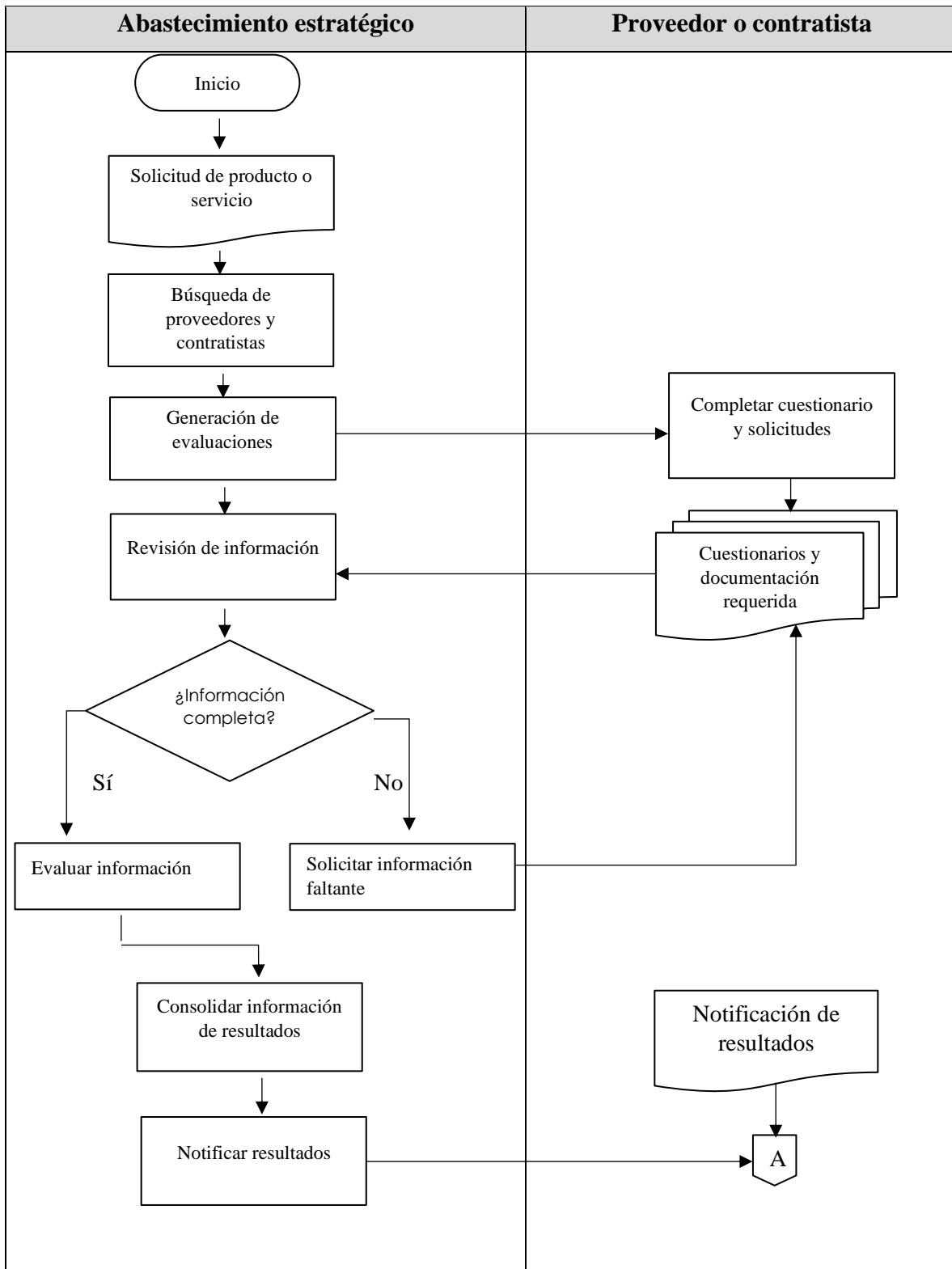
5.2 **Contratista:** Organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados.

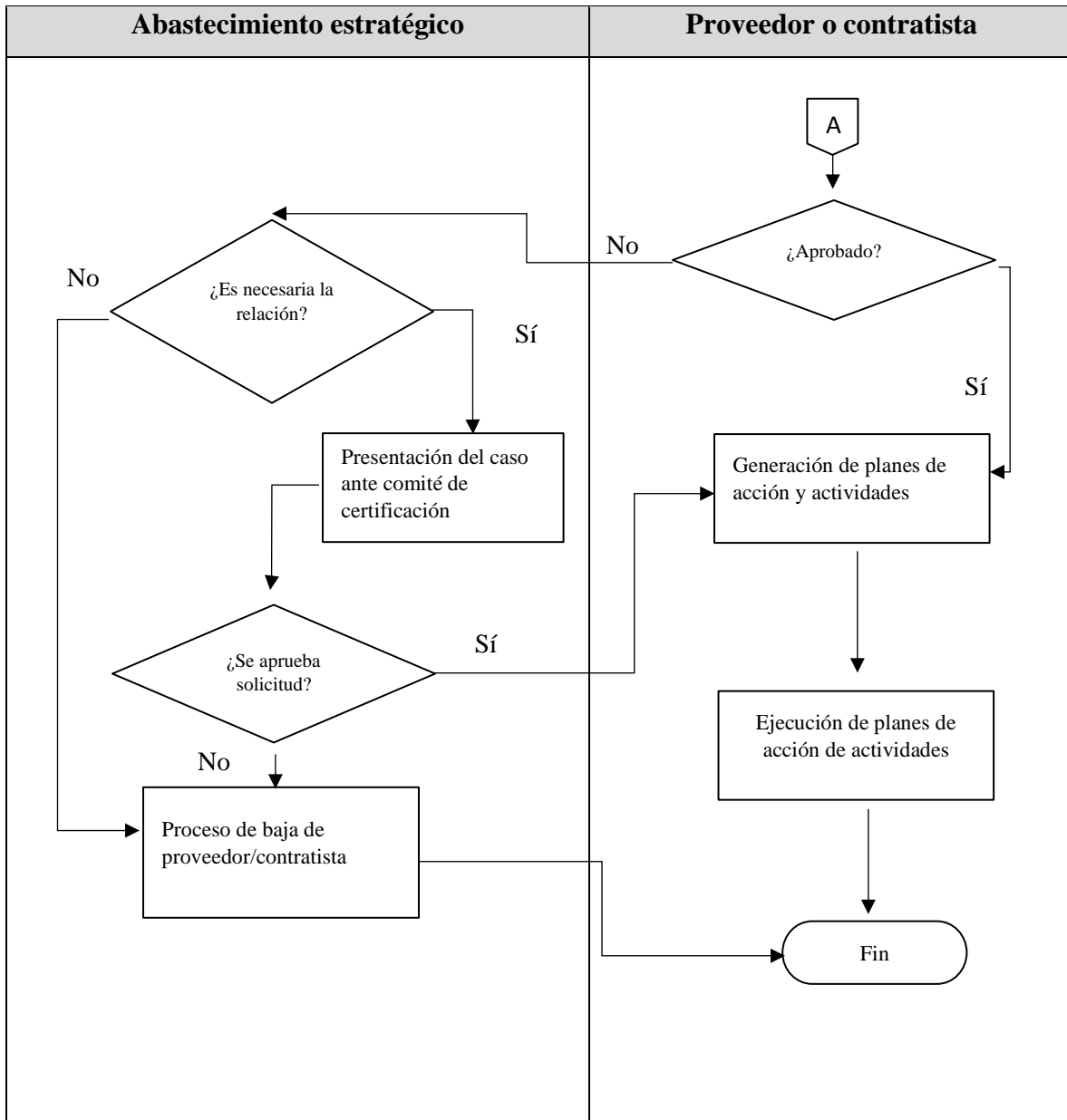
5.3 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

5.4 **Producto:** Resultado de un proceso.

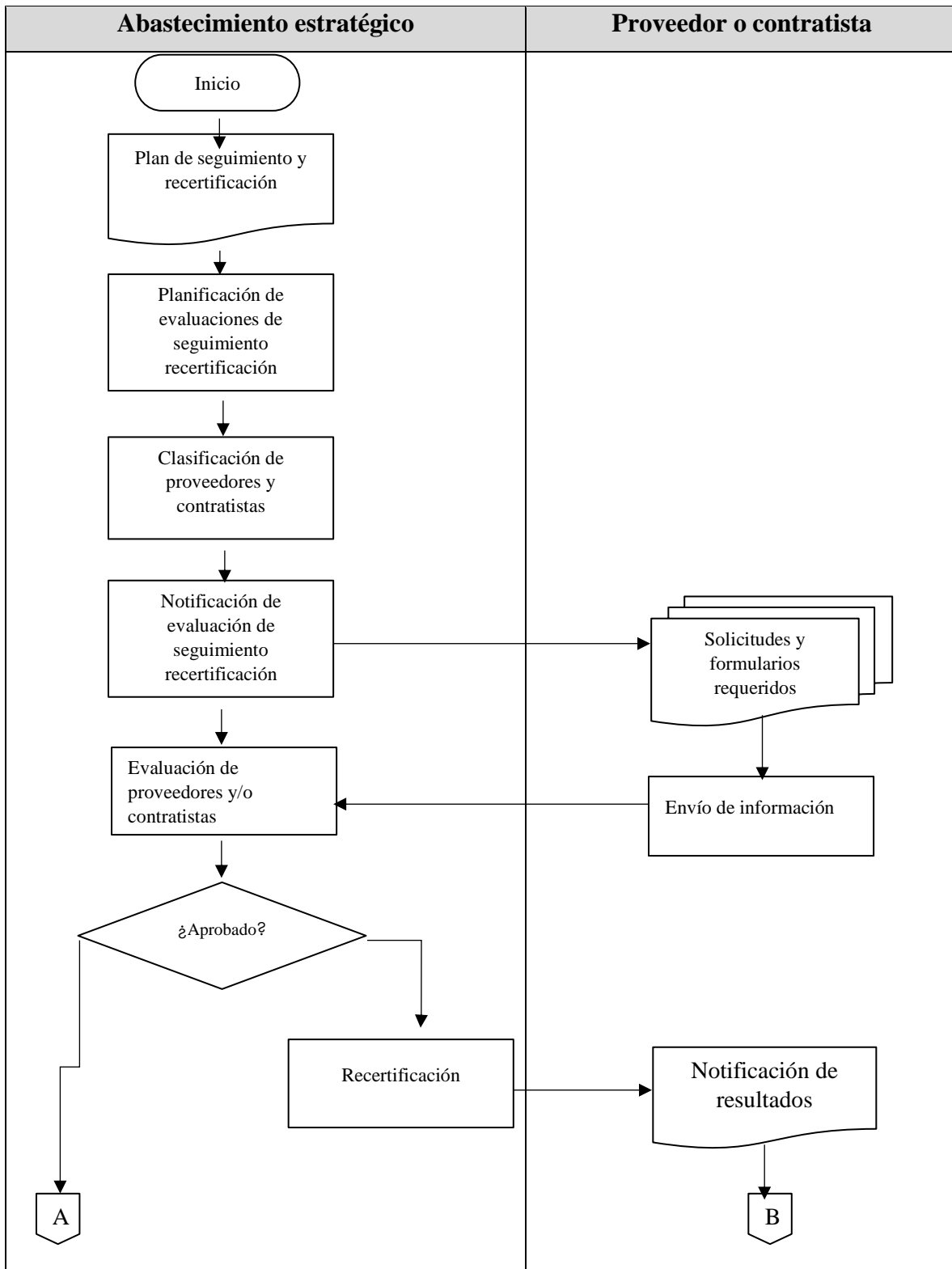
6.0 FLUJOGRAMA

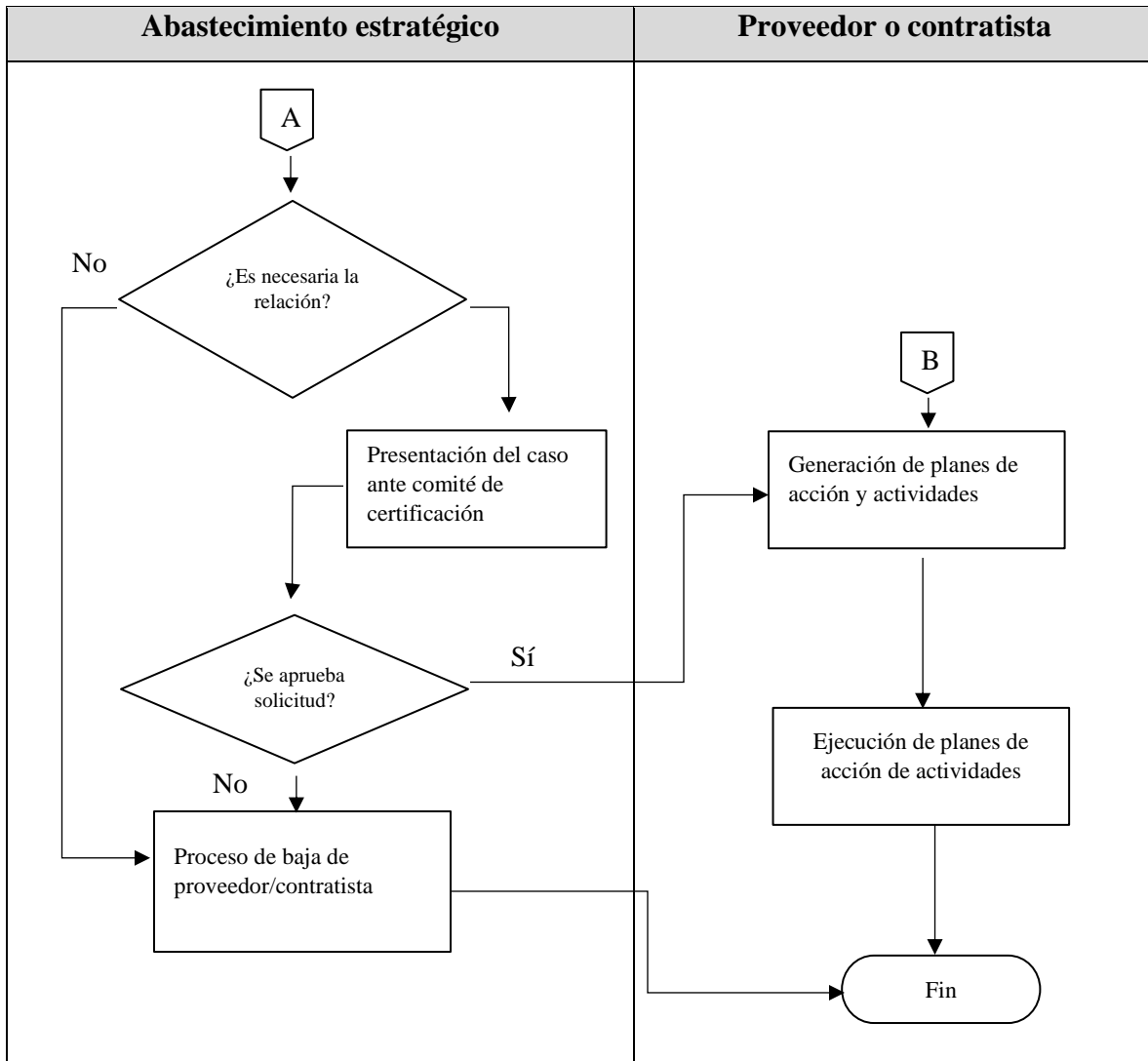
6.1 Evaluación y selección inicial de proveedores y/o contratistas





6.2 Renovación de certificación de proveedores y/o contratistas





7.0 DESARROLLO

7.1 Evaluación y selección inicial de proveedores y/o contratistas

Responsable	N°	Actividad
Analista de Abastecimiento estratégico	7.1.1	Recibe solicitud de producto o servicio de SURESA
	7.1.2	Identifica posibles proveedores y/o contratistas
	7.1.3	Realiza un plan de evaluación de proveedores definiendo criterios.

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: POE-014
		Página 130 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Responsable	N°	Actividad
	7.1.4	Invita a proveedores y/o contratistas a un proceso de evaluación de desempeño.
Comité Certificador	7.1.5	Analiza información del proveedor y/o contratista a través de formulario para evaluación según corresponda.
	7.1.6	Obtiene calificación de proveedores y/o contratistas a través de la siguiente clasificación: -Clasificación verde: Mayor o igual a 90% -Clasificación amarilla: Mayor a 75% y menor a 90% -Clasificación roja: Mayor a 60% a 75% -Clasificación negra: Menor o igual a 60%
	7.1.7	-Clasificación verde: Aplica iniciar relación comercial (Vigencia de 4 años de certificación) -Clasificación amarilla: Sujetas a cumplir con un plan de acción para mitigar riesgos y subir a clasificación verde (Vigencia de 2 años de certificación) -Clasificación roja: En caso de proveedores únicos y aprobados por el comité certificador, sujetos a planes de acción (Vigencia de 1 año máximo de certificación) -Clasificación negra: No adjudicar relaciones comerciales
Analista de Abastecimiento estratégico	7.1.8	Proveedores y/o contratistas con certificación roja (Si no afecta a los resultados del Sistema Integrado de Gestión) o negra son dados de baja
	7.1.9	Proveedores y/o contratistas adjudicadas las relaciones comerciales inician proceso de creación en SAP
	7.1.10	Seguimiento de plan de revalidación de certificados de proveedores y/o contratistas

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: POE-014
		Página 131 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.2 Renovación de certificación de proveedores y/o contratistas

Responsable	N°	Actividad
Analista de Abastecimiento estratégico	7.1.1	Da seguimiento al plan de evaluación de seguimiento y recertificación de proveedores y contratistas
	7.1.2	<p>Clasifica en primer lugar los proveedores y contratistas de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alianza: Proporciona productos/servicios que pertenecen al giro del negocio -Estratégico: Pueden afectar el giro del negocio -Volumen: Representa gran parte del gasto <p>Transaccionales: Volúmenes y poco impacto en el negocio.</p> <p>Posteriormente clasifica por color de certificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verde -Amarillo -Rojo
	7.1.3	Inicia ejecución de plan de evaluación de seguimiento y recertificación
	7.1.4	Invita a proveedores y/o contratistas a un proceso de evaluación de desempeño.
Comité Certificador	7.1.5	Analiza información del proveedor y/o contratista a través de formulario para evaluación según corresponda.
	7.1.6	<p>Obtiene calificación de proveedores y/o contratistas a través de la siguiente clasificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clasificación verde: Mayor o igual a 90% -Clasificación amarilla: Mayor a 75% y menor a 90% -Clasificación roja: Mayor a 60% a 75% -Clasificación negra: Menor o igual a 60%

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: POE-014
		Página 132 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Responsable	N°	Actividad
	7.1.7	-Clasificación verde: Recertificación y renovación de relación comercial (Vigencia de 4 años de certificación) -Clasificación amarilla: Sujetas a cumplir con un plan de acción para mitigar riesgos y subir a clasificación verde (Vigencia de 2 años de certificación) -Clasificación roja: En caso de proveedores únicos y aprobados por el comité certificador, sujetos a planes de acción (Vigencia de 1 año máximo de certificación) -Clasificación negra: Dar de baja las relaciones comerciales, eliminar de SAP
Analista de Abastecimiento estratégico	7.1.8	Seguimiento de plan de revalidación de certificados de proveedores y/o contratistas

7.2 Inventario de proveedores y contratistas certificados

Los proveedores y contratistas certificados estarán registrados en la base de datos de SAP con sus respectivos códigos, productos o servicios suministrados, nivel de certificación, fechas de evaluación y fechas próximas a reevaluar.

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo de archivo
FOR-01/POE-014	Formulario de evaluación de proveedores nuevos		Digital	1 año
FOR-02/POE-014	Formulario de evaluación de contratistas nuevos		Digital	1 año
FOR-03/POE-014	Formulario de evaluación de recertificación de proveedores y contratistas		Digital	1 año

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: POE-014
		Página 133 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9. ANEXOS

9.1 Resultados de evaluación

Resultado	Vigencia de certificación	Descripción
Verde	4	Proveedores y contratistas óptimos, aplica iniciar o continuar relación comercial y tienen una certificación de 4 años de vigencia. Está sujeta a evaluaciones periódicas.
Amarillo	2	Se da prioridad de adjudicación a otros proveedores verdes; En caso se requiere iniciar o continuar relaciones comerciales se debe documentar razonamiento y desarrollarse un plan de desarrollo que permita mitigar riesgos identificados y que puedan afectar los resultados del Sistema Integrado de Gestión. Certificación de 2 años de vigencia. Está sujeta a evaluaciones periódicas más frecuentes que certificación verde.
Rojo	0(1)	No adjudicar relaciones comerciales; en caso el proveedor o contratista sea único en el mercado debe consultarse en el comité para analizar y emitir una decisión de iniciar o continuar una relación comercial. Sujeto a un plan de acción para mitigar los riesgos y la certificación puede tener hasta un plazo máximo de un año.
Negro	0	No adjudicar o dar de baja a relaciones comerciales existentes.

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: POE-014
		Página 134 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.2 FOR-01/POE-014 Formulario de evaluación de proveedores nuevos

De fecha:		A la fecha:	
Nombre del proveedor			
NIT			
Representante			
Descripción del producto			
Criterio	Respuesta		
	Sí	No	
Existe una evaluación previa realizada por Abastecimiento Estratégico que generó beneficios			
La calidad del producto cumple con los requisitos establecidos			
Tiene buenas referencias comerciales			
Precios son competitivos			
Condiciones de crédito satisfactorias			
Empresa legalmente establecida			
Cumple con los requisitos legales de Calidad e inocuidad aplicables (Permisos, licencias, etc.)			
Cumple con los requisitos legales Medioambientales aplicables (Permisos, licencias, etc.)			
Cumple con los requisitos legales relacionadas con la SST aplicables (Permisos, licencias, etc.)			
Clasificación de certificación del proveedor	Verde	Amarillo	
	Rojo	Negro	
Evaluado por:		Firma:	
Aprobado por:		Firma:	

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: POE-014
		Página 135 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.3 FOR-02/POE-014 Formulario de evaluación de contratistas nuevos

De fecha:		A la fecha:	
Nombre del contratista			
NIT			
Representante			
Descripción del servicio			
Criterio	Respuesta		
	Sí	No	
Existe una evaluación previa realizada por Abastecimiento Estratégico que generó beneficios			
La calidad del servicio cumple con los requisitos establecidos			
Tiene buenas referencias comerciales			
Precios son competitivos			
Condiciones de crédito satisfactorias			
Empresa legalmente establecida			
Cumple con los requisitos legales de Calidad e inocuidad aplicables (Permisos, licencias, etc.)			
Cumple con los requisitos legales Medioambientales aplicables (Permisos, licencias, etc.)			
Cumple con los requisitos legales relacionadas con la SST aplicables (Permisos, licencias, etc.)			
Clasificación de certificación del contratista	Verde	Amarillo	
	Rojo	Negro	

Evaluado por:		Firma:	
Aprobado por:		Firma:	

	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Código: POE-014
		Página 136 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.4 FOR-03/POE-014 Formulario de evaluación de recertificación de proveedores y contratistas

De fecha:		A la fecha:	
Nombre del proveedor			
NIT			
Representante			
Descripción del producto y/o servicio			
Criterio	Respuesta		
	Sí	No	
La calidad del producto o servicio cumple con los requisitos establecidos			
Mantienen precios competitivos			
Ofrecen una buena atención al cliente			
Tiempos de entrega o trabajo acorde a lo planificado			
Cumple con los planes de acción para la mitigación de los riesgos			
Cumple con los requisitos legales de Calidad e inocuidad aplicables (Permisos, licencias, etc.)			
Cumple con los requisitos legales Medioambientales aplicables (Permisos, licencias, etc.)			
Cumple con los requisitos legales relacionadas con la SST aplicables (Permisos, licencias, etc.)			
Clasificación de certificación del proveedor o contratista			
	Verde	Amarillo	
	Rojo	Negro	
Evaluado por:		Firma:	
Aprobado por:		Firma:	

	PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTOS	Código: POE-015
		Página 137 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTOS	Código: POE-015
		Página 138 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1. OBJETO

1.1 Establecer la metodología para la realización específica de un procedimiento de análisis e inspección de los productos que requieren la liberación de parte de control de Calidad a través de análisis sensoriales y fisicoquímicos establecidos según especificaciones, con el propósito de determinar los criterios de aceptación y rechazo de los productos que apliquen.

2. ALCANCE

2.1 Este procedimiento aplica para todos los productos que ingresan a la planta de SURESA S.A. DE C.V. que deben tener el estatus de aceptado o rechazado.

3. REFERENCIAS

- 3.1 ISO 9001: 2015 “Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos”
- 3.2 Manual del Sistema Integrado de Gestión

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Inspector de calidad: Inspecciona calidad de productos y condiciones de entrega. También hace liberaciones o rechazo.

4.2 Auxiliar de logística: Comunica ingreso de proveedores y revisa cantidades de producto.

5. DEFINICIONES

5.1 Muestreo de Aceptación: Proceso de evaluación de una porción de los productos de un lote con el propósito de aceptar o rechazar un ingreso de producto.

5.2 Ninguna inspección por muestreo: Son todos aquellos lotes de productos que cuentan con la inspección de laboratorios calificados y por la tendencia de reclamos no representan un motivo para su inspección por lote, por lo anterior los productos se liberan con base a su certificado de calidad.

6. FLUJOGRAMA:

No procede.

7. DESARROLLO:

7.1 Instructivo de liberación de productos

Nº	ACTIVIDAD	REFERENCIA	RESPONSABLE
1	Proveedor ingresa a las instalaciones de Suresa, entrega documentación al personal de logística en área asignada para recepción de proveedores		Proveedor / Auxiliar de Logística
2	Auxiliar de logística informa a Inspector de Calidad para verificación de producto y condiciones de entrega	Comunicación verbal o vía telefónica	Auxiliar de Logística
3	Inspector de Calidad verifica condiciones de transporte, limpieza de vehículo, BPM'S de personal que entrega	Verificación visual	Inspector de Calidad

	PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTOS	Código: POE-015
		Página 139 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Nº	ACTIVIDAD	REFERENCIA	RESPONSABLE
4	Proveedor entrega Certificado de calidad del producto por ingreso.		Proveedor
5	Se procede a verificar temperaturas de los productos que apliquen (congelados y refrigerados).	Termómetro	Inspector de Calidad
6	Se realiza inspección visual y sensorial (cuando aplique) de cada uno de los productos los cuales deben ser conforme a especificación.	Verificación visual	Inspector de Calidad
7	Se verifica etiquetado de los productos el cual debe contener la información del producto: Nombre del producto, fecha de producción y vencimiento, número de lote, ingredientes, registro sanitario (cuando aplique), la información debe coincidir con información descrita en certificado de calidad.	Verificación visual	Inspector de Calidad
8	En caso de detectar desviación en el producto, se procede a rechazar el producto.	Comunicación verbal o vía electrónica	Inspector de Calidad
9	En caso de rechazo se notifica a Gestor de calidad, auxiliar de logística y supervisor de logística. Posteriormente se realiza documento digital de reclamo a proveedor.	Comunicación verbal o vía telefónica	Inspector de Calidad
10	En caso de aceptación se notifica a auxiliar de logística para la recepción y almacenamiento de producto.	Comunicación verbal	Inspector de Calidad
11	Auxiliar de logística verifica cantidades de entrega, fechas de vencimiento de producto	Verificación visual	Auxiliar de logística
11	Se procede a acondicionamiento y almacenamiento de producto en bodega siguiendo el método de almacenamiento PEPS		Proveedor / Auxiliar de logística
12	Auxiliar de logística procede a firma y sello de documentación de recepción (formularios, facturas, etc). Entrega de comprobante a proveedor		Auxiliar de logística
13	Se realiza el ingreso de los materiales en sistema SAP con base al detalle de orden de compra y factura.		Auxiliar de logística
14	Una vez ingresado el producto en sistema SAP se genera automáticamente un lote de inspección en el cual se procede a realizar el ingreso de los resultados de análisis descritos en los planes de inspección para su liberación.		Inspector de Calidad

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo de archivo
No aplica	Detalle de Orden de compra	Auxiliar de logística	Físico	1 año
No aplica	Certificado de calidad	Inspector de Calidad	Físico	1 año
FOR-01/POE-018	Formato de no conformidad y acciones correctivas	Gestor de calidad	Físico	3 años

9.0 ANEXOS

No procede.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POE-016
		Página 140 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ Gestor de calidad de SURESA	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ Gestor medioambiental	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POE-016
		Página 141 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Definir el procedimiento a seguir para la preparación, realización y seguimiento de inspecciones y auditorías internas.

2.0 ALCANCE

2.1 Desde la realización del programa de auditoría hasta el seguimiento de acciones posteriores a la auditoría interna.

3.0 REFERENCIAS

3.1 ISO 19011:2018 “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión”

3.2 ISO 9001: 2015 “Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos”

3.3 ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos”

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 Gestor del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente

4.1.1 El Gestor de calidad y de ambiente como auditor líder es el responsable de elaborar y ejecutar los programas y planes de auditorías internas del Sistema de Gestión.

4.2 Gerencia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente

4.2.1 Aprueba los programas y planes de auditorías internas del Sistema de Integrado de Gestión.

4.3. Gerente de SURESA S.A. de C.V.

4.3.1 Apoya y se involucra en las auditorías internas del SIG C&A.

5.0 DEFINICIONES

5.1. **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

5.2. **Programa de auditoría:** acuerdos para un conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

5.3. **Plan de auditoría:** descripción de las actividades y detalles acordados de una auditoría.

5.4. **Criterios de Auditoría:** Son las referencias usadas frente a la cual se determina la conformidad y pueden incluir políticas, procedimientos, normas, leyes y reglamentos, requisitos del Sistema de Gestión, requisitos contractuales o códigos de conducta.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POE-016
		Página 142 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

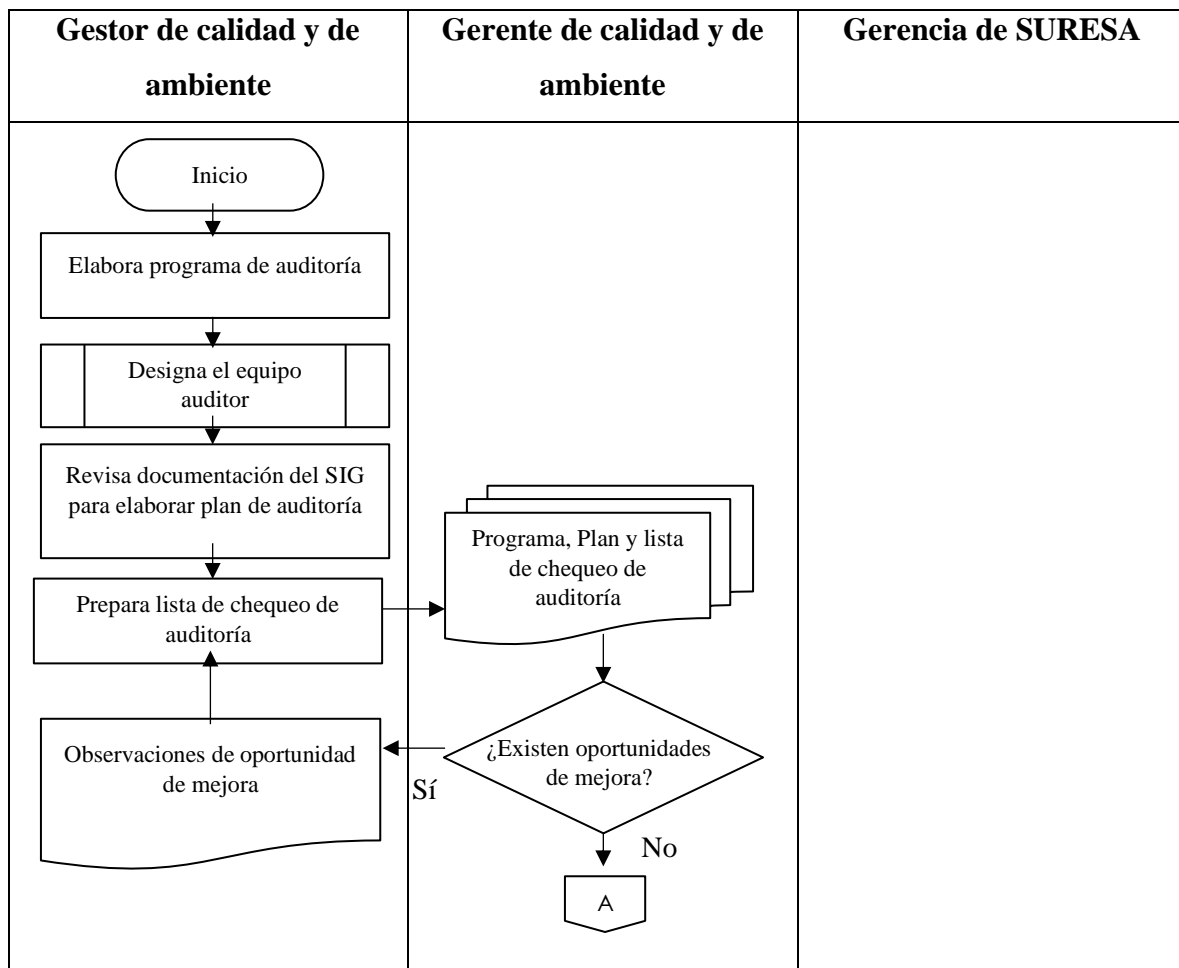
5.5. **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente y verificable para los criterios de auditoría.

5.6. **Hallazgos de la Auditoría:** Resultado de la evaluación de las evidencias recopiladas durante la auditoría con respecto a los criterios de auditoría.

5.7. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la Norma de referencia del Sistema Integrado de Gestión.

6.0 FLUJOGRAMA

6.1 Procedimiento de auditoría Interna





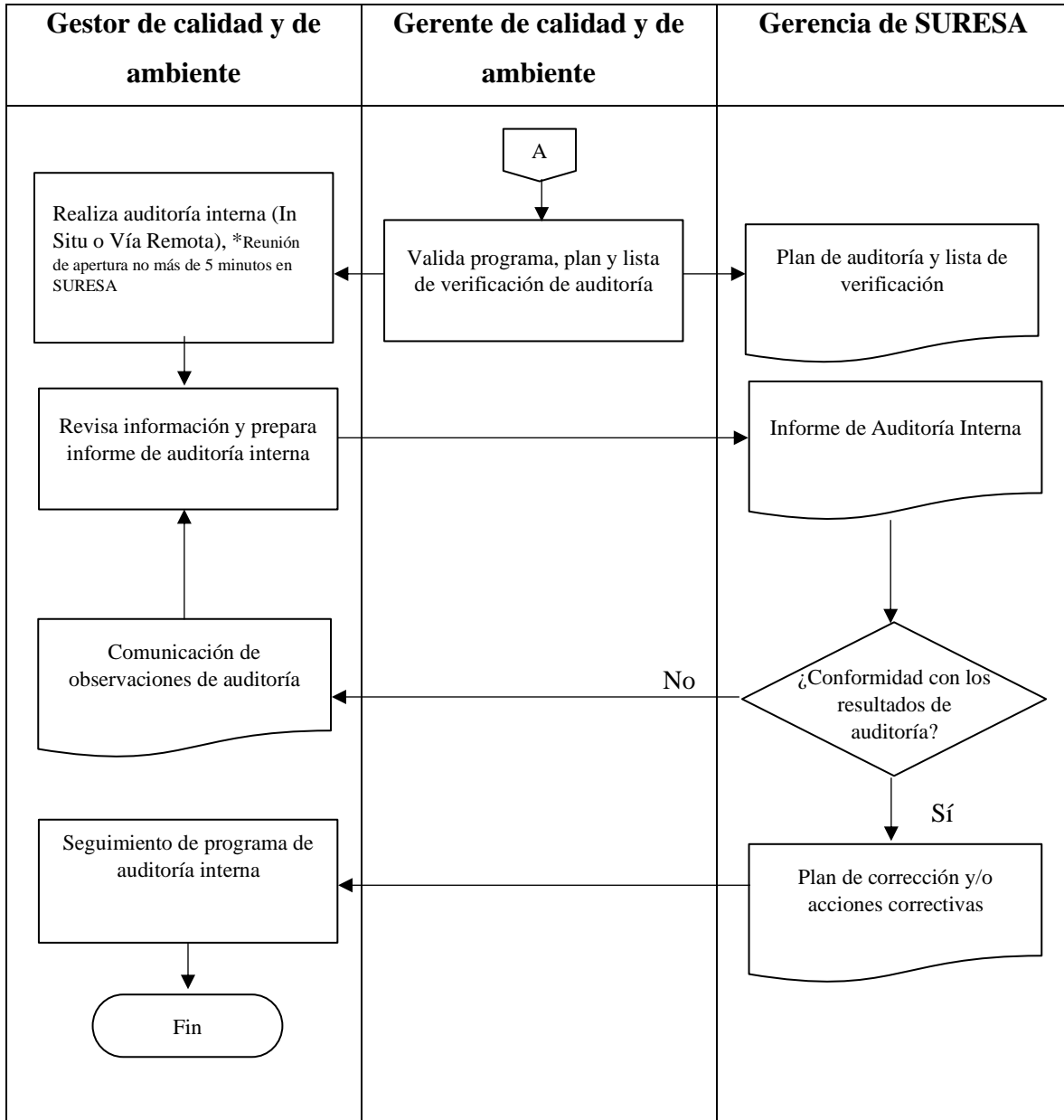
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

Código: POE-016

Página 143 de 163

Edición: 01

Revisión: 01



	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POE-016
		Página 144 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.0 DESARROLLO

7.1 Desarrollo de auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión C&A

Responsable	Nº	Actividad
Gestor de calidad y de ambiente	7.1.1	Elabora el programa de auditoria (FOR-01/POE-016) y publica fechas programadas.
	7.1.2	Selecciona el equipo auditor, con base en los criterios para calificación de auditores y en los resultados de calificación y habilidades personales de los auditores.
	7.1.3	Revisa información pertinente al Sistema Integrado de Gestión y realiza plan de auditoría interna (FOR-02/POE-016).
Gestor de calidad y de ambiente/ Equipo auditor	7.1.4	Elabora lista de verificación de auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión.
	7.1.5	Comparten programa y plan de auditoría interna al gerente del Sistema Integrado de Gestión
Gerente de calidad y de ambiente	7.1.6	Revisa información recibida por el equipo auditor, ¿Información presenta oportunidades de mejora? -Sí, comunicar oportunidades de mejora (Pasar a punto 7.1.4) -No, valida información y comunica al gestor del Sistema Integrado de Gestión y Gerente de SURESA.
Gestor de calidad y de ambiente/ Equipo auditor	7.1.7	Implantación de auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión (In Situ o remota de acuerdo a las circunstancias planificadas).
	7.1.8	Revisa información y elabora informe de auditoría interna.
	7.1.9	Distribuye Informe de auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POE-016
		Página 145 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

Responsable	N°	Actividad
Gerente de SURESA	7.1.10	<p>Reciben informe de auditoría interna, ¿Existe observaciones de los resultados?</p> <p>-Sí, comunica observaciones y comparte al gestor del Sistema Integrados de Gestión vía E-Mail, llamada telefónica o red social WhatsApp.</p> <p>-No, Revisión de resultados de auditoría y realiza correcciones y acciones correctivas de acuerdo a las no conformidades detalladas en el informe de auditoría.</p>
Gestor y Gerentes del Sistema Integrado de Gestión	7.1.11	Dan seguimiento a los resultados de auditorías internas.

7.2 Cualificación de los auditores

7.2.1 El Gestor del Sistema Integrado de Gestión evalúa las cualidades de los auditores de acuerdo a los siguientes requisitos:

- a) Grado académico
- b) Conocimientos en Sistemas Integrados de Gestión
- c) Conocimiento de la legislación aplicable dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión
- d) Experiencia en auditorías de Sistemas Integrados de Gestión
- e) Competencias y habilidades.

7.2.2 El gestor del Sistema Integrado de Gestión almacena la información documentada de las evaluaciones de los auditores.

7.3 Programa y Plan de auditorias

7.3.1 El programa de auditoría interna debe ser elaborado por el Gestor del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a los campos establecidos en el FOR-01/POE-016.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POE-016
		Página 146 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.3.2 El plan de auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión se debe elaborar en conjunto del equipo auditor y documentar en el FOR-02/POE-016.

7.4 Preparación de auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión

7.4.1 Antes de empezar a realizar las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión, se debe comunicar a las gerencias operativas la siguiente información:

- a) Identificación del equipo de auditores y plan de auditoría.
- b) Lista de verificación de auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión.
- c) Identificación de los documentos de referencias (Formatos, registros, documentos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión).
- d) Criterios de la auditoria.

7.4.2 La comunicación debe realizarse a la Gerencia de SURESA cuando:

- a) Presentación inicial de auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Modificaciones Lista de verificación de auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión.
- c) Modificación del procedimiento de auditoría interna (In Situ o Remota).

7.5 Desarrollo de auditoría Interna

7.5.1 La auditoría Interna se realiza según el FOR-02/POE-016 Plan de auditoría Interna.

7.5.2 La auditoría interna consiste en el muestreo de varios aspectos de los procesos o actividades realizadas en el establecimiento de trabajo, estableciendo la conformidad y no conformidad de las practicas llevadas a cabo por el lugar con respecto a los requisitos aplicables (Documentos, procedimientos, instrucciones, manual, normas).

7.5.3 Se realiza un seguimiento de las no conformidades detectadas en auditorías pasadas.

7.6 Informe de auditoría interna

7.6.1 Finalizada la auditoría Interna, los auditores deben enviar el informe de auditoría que contendrá un resumen de las incidencias, no conformidades y nota obtenida.

7.6.2 Los reportes de la auditoria serán generados automáticamente por la aplicación Tecnológicas y se compartirán de inmediato vía correo electrónico la Gerencia de SURESA y Coordinación de Distribución.

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POE-016
		Página 147 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.6.3 En caso de no disponer de Aplicaciones de auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión, se tendrá que compartir una copia de la lista de verificación de auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión utilizada en la auditoría interna.

7.7 Informe consolidado de auditorías Internas

7.7.1 El Gestor de calidad y de ambiente debe compartir los resultados de las auditorías de acuerdo al tiempo especificado por el Gerente (Pueden ser semanales, quincenales o mensuales).

7.8 Implantación de no conformidades

7.8.1 Las no conformidades detectadas en la auditoría interna del Sistema Integrado de Gestión deberán ser solventadas a través de correcciones o acciones correctivas y deberán ser de seguimiento del equipo auditor y gerencias operativas.

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
FOR-01/POE-016	Programa de Auditoría Interna	Gestor de calidad y de ambiente	Digital	1 año
FOR-02/POE-016	Plan de auditoría Interna	Gestor de calidad y de ambiente	Digital	1 año
No procede	Lista de verificación de auditorías Internas	Gestor de calidad y de ambiente	Digital	1 año

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POE-016
		Página 148 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.0 ANEXOS

9.1 FOR-01/POE-016 Programa de auditoría interna

Fecha del programa												
Objetivo del programa:												
Alcance:												
Criterios:												
Perfil de los auditores:												
Metodología:												
Recursos:												
Procesos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic

Observaciones:

Elaboró:

Aprobó:

	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	Código: POE-016
		Página 149 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

9.2 FOR-02/POE-016 Plan de auditoría interna

Fecha del plan						
Alcance:						
Criterios:						
Metodología:						
Proceso a auditar	Requisitos ISO 9001	Requisitos ISO 14001	Responsable del proceso	Audidores	Fecha de auditoría	Hora

Observaciones:

Elaboró:

Aprobó:

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: POE-017
		Página 150 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
_____ <i>Gestor de calidad de SURESA</i>	_____ <i>Gerente de calidad</i>	_____ <i>Gte. General de SURESA</i>
_____ <i>Gestor medioambiental</i>	_____ <i>Gerente de medioambiente</i>	
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: POE-017
		Página 151 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

1.1 Describir el mecanismo de revisión del Sistema Integrado de Gestión de SURESA S.A. de C.V. por parte del representante de la alta dirección con el fin de asegurar la adecuación, eficacia y cambios pertinentes para corregir desviaciones y mejorar los resultados.

2.0 ALCANCE

2.1 Este procedimiento se aplica para las revisiones de los Sistemas Integrado de gestión de SURESA S.A. de C.V. que realice la alta dirección o su representante.

3.0 REFERENCIAS

3.1 Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos”

3.2 Norma ISO 14001:2015 “Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos”

3.2 Manual de Gestión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 *Gestor del Sistema Integrado de Calidad y Ambiente*

4.1.1 Presenta la información que sea requerida para los procesos de revisión concerniente al Sistema Integrado de Gestión.

4.1.2 Participa en las reuniones de revisión que sean programadas.

4.1.3 Crea planes de acción de mejora continua.

4.1.4 Realiza las actualizaciones solicitadas del Sistema Integrado de Gestión.

4.2 **Gerencia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente**

4.2.1 Establece las rutas estratégicas en torno a las revisiones del sistema de Gestión de Calidad y Ambiente y la información presentada por los Gestores del SIG.

4.2.2 Da soporte para la realización de planes de mejora continua.

5.0 DEFINICIONES

5.1 Agente consultivo: grupo de personas que aportan conocimientos específicos y brindan asesoría de un tema específico.

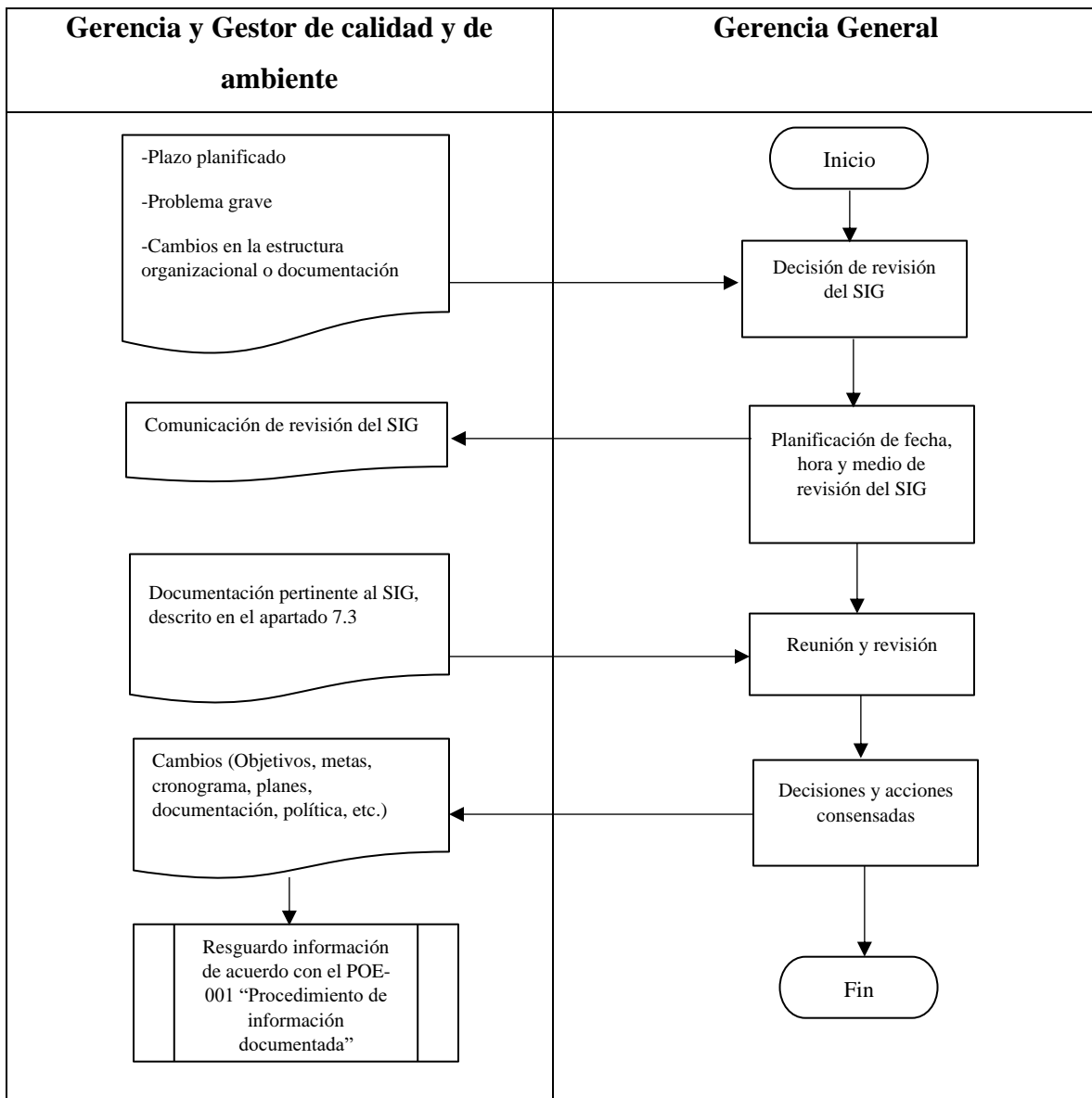
5.2 Agente ejecutivo: grupo de personas que establecen las directrices de funcionamiento de un sistema.

5.3 Agente operativo: grupo de personas que cumplen las directrices establecidas de un sistema.

5.4 Estructura organizativa: modo en que la responsabilidad y el poder están distribuidos y en que los procedimientos de trabajo son llevados a cabo entre los miembros de la organización.

5.5 Lista de verificación: conjunto de puntos para ser evaluados.

6.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: POE-017
		Página 153 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.0 DESARROLLO

7.1 Elaboración de documentación

Responsable	N°	Actividad
Gestor/Gerente de calidad y de ambiente	7.1.1	Comunica necesidad de revisión anual del SIG de acuerdo con lo planificado o cuando sean situaciones especiales que afecten los resultados planificados.
Alta Dirección o representante	7.1.2	Toma la decisión de realizar la revisión del SIG de acuerdo con lo planificado (anualmente) o por situaciones especiales.
	7.1.3	Determina fecha, hora, lugar, medio de revisión del SIG, alcance de la revisión y comunica a las partes interesadas pertinentes.
	7.1.4	Gestiona la información documentada detallada en el apartado 7.3.1 para su revisión.
	7.1.5	Toma decisiones y delega actividades a las partes interesadas pertinentes para solventar las no conformidades a través de correcciones o acciones correctivas como parte de la mejora continua (Ver apartado 7.3.2).
Gestor/Gerente de calidad y de ambiente	7.1.6	La documentación generada en la revisión por la alta dirección deberá resguardarse de acuerdo con el POE-001
	7.1.7	“Procedimiento de información documentada” Planifica la realización de las actividades de corrección y/o mejora continua determinadas en la revisión por la alta dirección para alcanzar los resultados propuestos.

7.2 Frecuencia

Se define como frecuencia de revisión una revisión anual del Sistema Integrado de Gestión, el cual estará detallado en el plan anual del Sistema Integrado de Gestión. La Alta dirección o su representante, solicitará la presentación de resultados y revisión del Sistema Integrado de Gestión con las personas involucradas.

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: POE-017
		Página 154 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

También, la revisión por la alta dirección puede darse cuando sea pertinente en caso de presentarse situaciones especiales como nuevos requisitos legales, requerimientos corporativos, cambios en el comportamiento de la sociedad, o cualquier otra situación que pudiesen afectar los resultados previstos planificados.

7.3 Documentación de revisión por la dirección

7.3.1 Entradas para la revisión por la dirección

Durante las revisiones del Sistema Integrado de Gestión se incluirá la revisión de lo siguiente:

- a) Estatus de acciones de revisiones previas por la alta dirección
- b) Cambios en:
 - Problemas externos e internos que son relevantes para el Sistema Integrado de Gestión
 - Necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidas obligaciones de cumplimiento
 - Aspectos ambientales significativos
 - Riesgos y oportunidades
 - Políticas de los SIG
 - Documentación del SIG
- c) la medida en que se han alcanzado los objetivos de Calidad y Ambiental
- d) Información sobre el desempeño de calidad y ambiental de la organización, incluidas las tendencias
 - No conformidades y acciones correctivas
 - Resultados de seguimiento y medición
 - Cumplimiento de las obligaciones
 - Resultados de auditoría
- e) Adecuación de recursos
- f) Comunicaciones relevantes de las partes interesadas, incluidas las quejas
- g) Oportunidades para la mejora continua

7.3.2 Salidas de revisión por la dirección

Acorde a la revisión, se entrega la siguiente documentación:

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: POE-017
		Página 155 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

- Conclusiones sobre la idoneidad continua, adecuación y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
- Decisiones relacionadas con oportunidades de mejora continua.
- Decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambios en el Sistema Integrado de Gestión, incluidos los recursos.
- Acciones, si es necesario, cuando no se hayan alcanzado los objetivos de calidad y ambiental.
- Oportunidades para mejorar la integración del Sistema Integrado de Gestión con otros procesos comerciales, si es necesario.
- Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.

7.4 Presentación de información

El Gestor de calidad y de ambiente presentará la información requerida para la revisión del sistema con base al contenido de revisión, e información adicional que sea solicitada previo a llevar a cabo la convocatoria de revisión.

7.5 Partes involucradas en la revisión de la Alta Dirección

Se definen como partes involucradas del sistema los agentes ejecutivos, consultivos, operativos y de apoyo. Los cuales deben ser convocados por la dirección o en efecto sus representantes en los periodos que considere convenientes.

Agentes	Integrados por
<ul style="list-style-type: none"> - Agentes ejecutivos - Agente consultivo - Agente operativo - Agentes de apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta dirección ejecutiva o gerencias que reportan directamente con la alta dirección. - Gerencias, Gestor de calidad y de ambiente, expertos técnicos externos. - Recursos Humanos - Compras - Finanzas - Control de Calidad

	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: POE-017
		Página 156 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.6 Lista de verificación

Para sistematizar los procesos de revisión se debe utilizar una lista de verificación FOR-01/POE-016 “Formato de revisión del SIG”, adjuntada en anexos.


8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
FOR-01/POE-017	Formato de revisión del SIG de C&A	Gestor de calidad y de ambiente	Digital	2 años

9.0 ANEXOS

9.1 FOR-01/POE-017 Formato de revisión por la dirección

Punto de Revisión	Observaciones / resultados	Requiere cambio		Planes de acción
		Si	No	
Revisión de las direcciones anteriores				
Cambios en cuestiones internas y externas				
Necesidades y expectativas de partes interesadas				
Requisitos legales y otros requisitos				
Aspectos ambientales				
Riesgos y oportunidades				
Objetivos y metas				
No conformidades y acciones correctivas				
Seguimientos y mediciones				
Resultados de las auditorías				
Adecuación de recursos				
Comunicaciones y quejas				
Oportunidades de mejora continua				


	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: POE-018
		Página 157 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Modificación	Páginas

ÍNDICE:

- 1.0 OBJETO
- 2.0 ALCANCE
- 3.0 REFERENCIAS
- 4.0 RESPONSABILIDADES
- 5.0 DEFINICIONES
- 6.0 FLUJOGRAMA
- 7.0 DESARROLLO
- 8.0 REGISTROS
- 9.0 ANEXOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <i>Gestor de calidad de SURESA</i> <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <i>Gestor medioambiental</i>	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <i>Gerente de calidad</i> <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <i>Gerente de medioambiente</i>	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <i>Gte. General de SURESA</i>
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: POE-018
		Página 158 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

1.0 OBJETO

Definir la responsabilidad y autoridad para investigar y controlar las no conformidades, identificándolas, segregándolas y documentándolas con el fin de asegurar el seguimiento y cierre de las mismas.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todas las actividades que estén relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente.

3.0 REFERENCIAS

3.1 Manual del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente.

4.0 RESPONSABILIDADES

4.1 Gestores del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente: Da seguimiento a las acciones correctivas y preventivas para la corrección y seguimiento de las no conformidades. Define los procesos de seguimiento de las no conformidades. Identificar no conformidades mediante auditorías programadas y no programadas.

4.2 Colaboradores operativos: Lleva a cabo las acciones correctivas y preventivas que se determinen como necesarias para el seguimiento y corrección de no conformidades.

4.3 Gerencia de SURESA S.A. de C.V.: Genera planes de acción y seguimiento para la corrección de no conformidades identificadas a través de auditorías internas y externas, reportes y denuncias, entre otros.

4.4 Gerencia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente: Da soporte para la implementación de acciones y seguimientos que evitan las no conformidades.

4.5 Coordinador de Distribución: Lleva a cabo acciones correctivas y preventivas de acuerdo al plan de mantenimiento definido para los equipos y sistemas de tratamiento que mitigan los impactos ambientales identificados.

4.6 Agentes de Auditoría Externa: Identifica no conformidades de acuerdo a los cumplimientos legales establecidos, a través de un agente gubernamental autorizado.

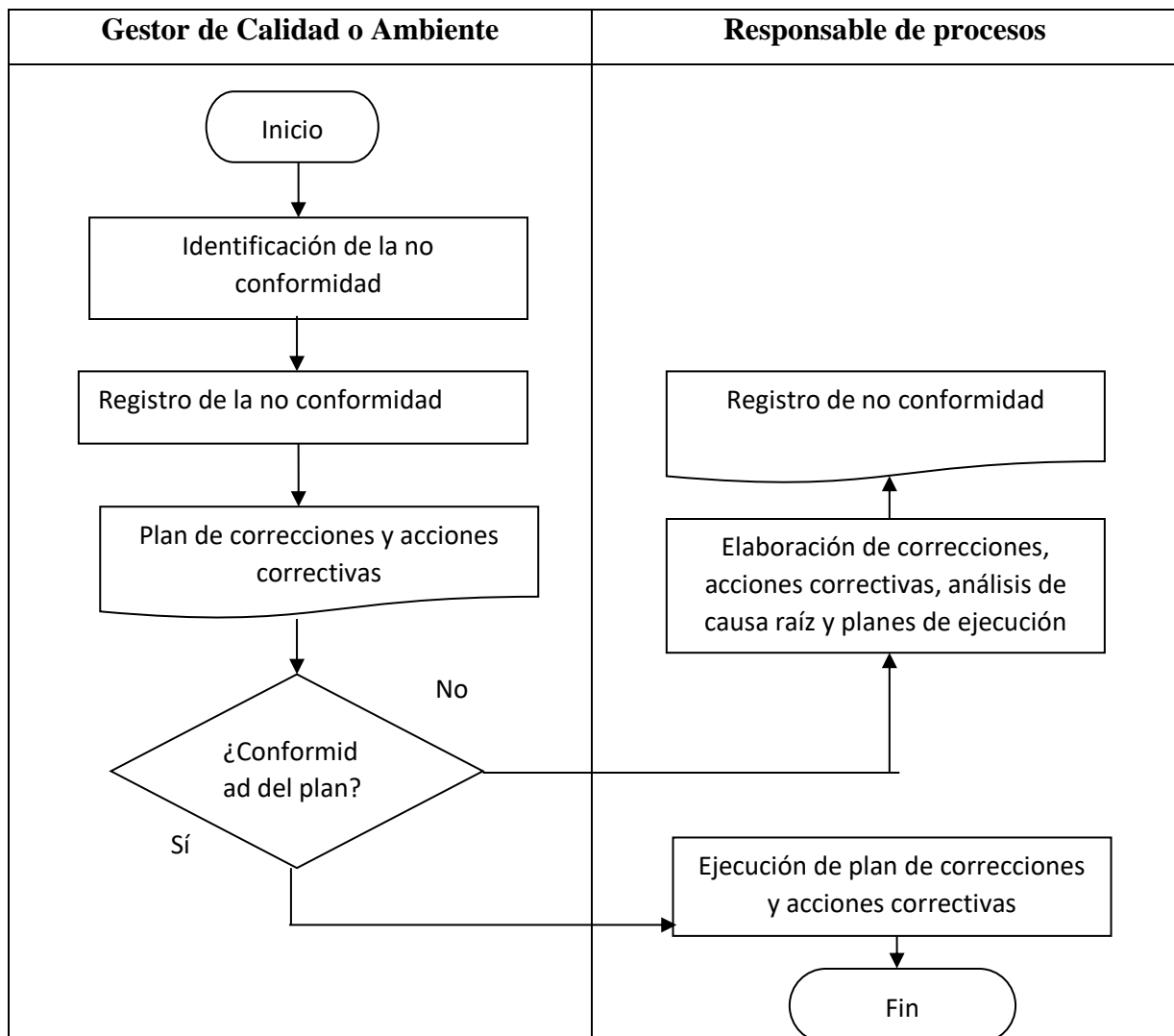
5.0 DEFINICIONES


5.1 **Acción correctiva:** conjunto de actividades encaminada a corregir una no conformidad identificada, mediante acciones definidas en un plan de acción.

5.2 **Auditoría:** herramienta utilizada para la verificación del cumplimiento de prácticas establecidas y adoptadas, mediante la supervisión de genera una lista de no conformidades.

5.3 **No conformidad:** conjunto de incumplimientos de normativas y buenas prácticas adoptadas evidenciados mediante cualquier forma de identificación.

6.0 DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: POE-018
		Página 160 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

7.0 DESARROLLO

Una no conformidad se presenta cuando la operación de SURESA incumple con procesos de operación definidos o no definidos que afectan el requerimiento del cliente o un parámetro legal ambiental u ocasionan un impacto ambiental controlable o no controlable. Pueden ser identificadas por cualquier persona inmersa en el sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiente, cuya responsabilidad ya ha sido definida. Para tratar las no conformidades se definen los siguientes aspectos:

7.1 Tipos de no conformidades

Las no conformidades se pueden clasificar de acuerdo a las siguientes categorías tomando como base su naturaleza e implicación legal.

7.1.1 Críticas

Son aquellas no conformidades que contravienen el cumplimiento de requisitos legales normados y establecidos, que deben cumplirse en todo momento.


Un incumplimiento de este tipo puede verse reflejado en una sanción a la operación de SURESA o cierre de instalaciones. Este tipo de no conformidades puede ser identificados a través de procesos de auditorías internas y externas, reportes y denuncias.

7.1.2. Operativas

Son aquellas no conformidades que contravienen el cumplimiento de procesos internos establecidos y el incumplimiento de buenas prácticas ambientales adoptadas tanto para cumplir requisitos legales normados y establecidos como procesos adoptados de forma voluntaria. Un incumplimiento de este tipo puede no implicará una sanción grave a la operación de SURESA o cierre de instalaciones. Este tipo de no conformidades puede ser identificados a través de procesos de auditorías internas y externas.

7.1.3 De funcionamiento

Son aquellas no conformidades que ocasionan un incumplimiento en funcionamiento en equipos o sistemas de tratamiento designados para mitigar los impactos ambientales previamente establecidos. Un incumplimiento de este tipo puede verse reflejado en una posterior no

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: POE-018
		Página 161 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

conformidad crítica. Este tipo de no conformidad puede ser identificado a través de procesos de auditorías internas, externas y reportes.

7.1.4 De impacto no normado

Son aquellas no conformidades que ocasionan un incumplimiento de impacto ambiental que no ha sido normado o identificado y que amerita seguimiento. Tomando en cuenta que este tipo de incumplimiento no se encuentra normalizado en leyes vigentes no generará sanciones, sin embargo, podría ocasionar impactos al medio ambiente. Estas no conformidades pueden ser reflejadas mediante procesos de auditorías internas, externas y reportes.

7.2 Formas de identificación de no conformidades

Las no conformidades pueden ser identificadas por cualquier sujeto interno o externo con responsabilidad en el Sistema Integrado de Gestión. Para identificar las fuentes de identificación se define lo siguiente.

7.2.1 Evaluaciones internas

Son aquellas visitas de evaluación y cumplimientos realizadas por agentes internos de la corporación, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los parámetros legales establecidos y parámetros operativos adoptados. Son realizadas de forma programada y no programada por agentes internos de la empresa.

7.2.2 Evaluaciones externas

Son aquellas visitas de evaluación y cumplimientos realizadas por agentes externos de la corporación, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los parámetros legales establecidos y parámetros operativos adoptados o declarados. Pueden ser realizadas por agentes gubernamentales o proveedores contratados.

7.2.3 Reportes

Cuando agentes internos o externos hacen evidente cualquier no conformidad a través de diferentes medios y mecanismos de comunicación directamente a la coordinación de Distribución. El Gerente de SURESA también contribuyen a realizar reportes de no conformidades de acuerdo a la clasificación previamente descrita.

7.2.4 Denuncias

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: POE-018
		Página 162 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01


Cuando agentes externos presentan una no conformidad directamente a autoridades arbitrarias de carácter gubernamental a través de comunicados de acciones evidenciadas o malas prácticas ambientales. Este tipo de identificación de no conformidad regularmente es acompañada de una auditoría externa de verificación y proceso de seguimiento legal.

7.3 Manejo de producto no conforme

1. Al momento de detectar un producto No Conforme se deberá informar inmediatamente al departamento de Gestión de Calidad.
2. El representante de Gestión de Calidad en conjunto con el departamento involucrado (Logística, Producción, etc.) procederán a cuantificar el producto No Conforme.
3. El representante de Gestión de Calidad procederá a identificar con un rotulo de Rechazado el producto No Conforme procurando que sea lo suficientemente evidente y fácil de identificar anotando la fecha en que se rotula el producto, esto con el objetivo de evitar su despacho o su uso.
4. Se evalúan las condiciones de almacenaje del producto (Producto Frio, Congelado, Seco, Empaque, Utensilio, etc.) y se almacena bajo las condiciones que requiera según las especificaciones de temperatura producto en los lugares definidos para productos No Conformes.
5. Por medio de un comunicado escrito se informa a todos los involucrados sobre la detección y disposición del producto No Conforme.
6. El almacenamiento de productos No Conformes deberá ser temporal teniendo permitido un máximo de 30 días el almacenaje de los mismos en los lugares asignados desde que se rotulo.
7. Los Auditores de Calidad revisaran de forma periódica el estado de los productos No Conformes verificando que se cumple con las condiciones de almacenaje y disposición de los mismos así como si estos no presentan algún riesgo a los productos y/o personas a los alrededores.
8. En caso de detectar algún riesgo de contaminación de algún tipo por productos No Conformes se solicitara agilizar el retiro y destrucción del mismo.
9. La destrucción de los productos No Conformes deberán realizarse cumpliendo con el procedimiento definido para esta actividad.

7.4 Documentación de no conformidades

Todas las no conformidades de acuerdo a su naturaleza y forma de identificación deberán ser reportadas y documentadas al Gestor de calidad y de ambiente, a modo de generar las acciones correctivas y preventivas necesarias que permitan dar seguimiento. Las no conformidades identificadas de forma externa o denuncia vienen acompañadas de un documento legal de seguimiento el cual debe ser adjuntado en el reporte de la no conformidad. Las no conformidades identificadas de forma interna o reportes quedan descritas a través del correo de seguimiento a la auditoría o reporte. Para dar seguimiento a las no conformidades, así como garantizar la

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: POE-018
		Página 163 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

documentación de esta se presenta el reporte anexo de documentación de no conformidades el cual debe adjuntarse el correo de notificación al Gestor de calidad y de ambiente.

7.5 Elaboración de planes de acción

Es responsabilidad de la Gerencia de SURESA es Crear los planes de acción que permitan dar seguimiento a las no conformidades. La Gerencia de SURESA contará con el apoyo y soporte de los involucrados definido el apartado de responsabilidades para depurar y validar el plan de acción creado. Todos los planes de acción deben ser consignados en el reporte y documentación de las no conformidades y ser trasladado al Gestor de calidad y de ambiente.

7.5.1 Atención a reclamos por productos con desviación de origen

Responsable	Paso	Descripción
Cliente	1	Identifica de forma sensorial el producto con desviación de origen.
Cliente	2	Notifica de inmediato vía correo a Gestor de Calidad SURESA y demás personas interesadas, describiendo la desviación de origen, fecha de producción, fecha de vencimiento, número de lote, temperatura del equipo de almacenamiento y cuando aplique temperatura del producto.
Gestor de Calidad	3	Evalúa la información recibida y dictamina un bloqueo parcial del lote, notificando vía telefónica al restaurante mientras se revisa el lote de forma sensorial fisicoquímica.
Gestor de Calidad	3	Coordina para que un Auditor de Calidad revise el lote en SURESA, de no tener muestras de retención o existencia del producto el Auditor se movilizara hacia un restaurante cercano para revisar el producto.
Auditor de Calidad	4	Revisa producto del lote reportado de forma sensorial y fisicoquímica, luego notifica vía telefónica y posteriormente por escrito a Gestor de Calidad SURESA.
Auditor Calidad	5	Evalúa la información y en base a ella toma la decisión de comunicar el desbloqueo puntual del restaurante o coordina el recall del lote para toda la cadena. Desde el paso 1 hasta este paso el tiempo máximo para dar una resolución será 3 horas.
Auditor Calidad	6	Sí se comprueba desviación de origen del producto se procede a realizar un recall del lote, y en las siguientes 48 horas se aplicará una auditoría a proveedor.
Auditor Calidad	7	Luego de realizar la auditoría al proveedor, se le informa de los puntos de mejora y se solicita un plan de acción a cumplir en 15 días.

7.6 Seguimiento de las no conformidades

Una vez documentada la información de la no conformidad y elaborado el plan de acción de seguimiento correctivo y preventivo, es responsabilidad de la Gerencia de SURESA otorgar el seguimiento para garantizar el cumplimiento, así también el Gestor de calidad y de ambiente programará auditorías internas y externas para validar el seguimiento del plan de acción de acuerdo a las acciones establecidas y tiempos determinados.

	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Código: POE-018
		Página 164 de 163
		Edición: 01
		Revisión: 01

8.0 REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Tipo de archivo	Tiempo mínimo activo
FOR-01/POE-018	Registro de no conformidad y plan de acción	Gestor de calidad y de ambiente	Físico/Digital	1 año

9.0 ANEXOS

9.1 FOR-01/POE-017 Formato de no conformidades y acciones correctivas

Registro de hallazgo y acciones correctivas de la auditoría interna de SIG			
Proceso auditado:	Responsable del proceso auditado:	Firma del responsable del proceso auditado:	No. de auditoría:
NC mayor: <input type="checkbox"/> NC menor: <input type="checkbox"/>		Fecha de auditoría:	
Nombre del auditor:		Firma del auditor:	
Requisito de la norma ISO 9001/ ISO 14001:2015:			
Descripción del hallazgo (incumplimiento y evidencia objetiva):			
Corrección			
Descripción	Responsable de implantación	Fecha de implantación	
Análisis de causa:			
Causa raíz definitiva:			
Descripción de acción correctiva para evitar recurrencia:	Responsable de la implantación	Fecha de implantación:	
SEGUIMIENTO DE CORRECCIÓN Y EFICACIA DE ACCION CORRECTIVA:			
Fecha de seguimiento	Evidencia	Firma del auditor del cierre de corrección	Firma del auditor del cierre de la acción correctiva

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

San Salvador

Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173

El Salvador

Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv

América Central



Ciudad Universitaria, 27 de mayo de 2021

Estimado(a)(s)

Inga. Rina Ivette Burgos Martínez

Gerente de Suministro

Suministros de Restaurantes, S.A. de C.V. (SURESA, S.A. DE C.V.)

Presente

Por este medio solicito la atención del(la)(s) Lic.(a)/Ing.(a)/Dr.(a) **LIZAMA SOSA, DIEGO JOSÉ (LS11012)** y **GARCÍA GUTIERREZ, ELVIS GIOVANNI (GG09087)**, estudiante(s) próximo(a)(s) a egresar de la **MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG)** de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, quién(es) se encuentra(n) en la **etapa de identificar su tema preliminar de trabajo de graduación y formular su respectivo anteproyecto**, el cual debe considerar las siguientes características:

- Orientado a la realidad nacional.
- Con utilidad social, es decir de preferencia beneficiar a un sector del país y no a una organización en particular.
- Enfocado en investigación aplicada, con apego práctico.
- Calidad y veracidad de la información reflejada en el documento final.
- Con una redacción estructurada, lógica, sencilla y de fácil comprensión, según normas APA.
- Aplicación de una metodología adecuada y coherente con un trabajo de investigación de nivel de maestría.
- Libre de errores de ortografía y gramática.
- Apegado a criterios éticos y de profesionalismo de un trabajo de esta naturaleza.

Dicho trabajo de graduación debe enfocarse en términos generales en los sistemas integrados de gestión (por ejemplo: calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, etc.), como mínimo en dos ámbitos de gestión y se desarrollará en un período mínimo de 6 meses y el documento final será de dominio público, a través de sus consultas en las bibliotecas de la Universidad de El Salvador y en la red de internet.

Como tema de su trabajo de graduación el/la/los(as) maestrante(s) ha(n) identificado el siguiente como propuesta preliminar **"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y NTS ISO 14001:2015 PARA SUMINISTRO DE RESTAURANTES S.A. DE C.V."**, para lo cual, **en los casos de aplicación a una organización determinada, se requiere carta formal declarando el conocimiento y aceptación de lo anterior de preferencia por un nivel de dirección o gerencial.**

Atentamente,




Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG – FCE - UES

Teléfono 25210175 – WhatsApp 72677719 / 76766410

Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG)
Facultad de Ciencias Económicas – Universidad de El Salvador

c.c.: Expediente(s) alumno(s)

ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL SUJETO DE ESTUDIO



Soyapango 07 de Junio de 2021

Maestro Julio César Valle Valdez
Director de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad-MASIG
Faculta de Ciencias Económicas
Universidad de El Salvador
Presente

Estimado Maestro Valle:

Reciba un cordial saludo y éxitos en el desarrollo de sus actividades.

Por medio de la presente y en mi calidad de Gerente General de Suministros de Restaurantes S.A. de C.V.; autorizo a los maestrantes LIZAMA SOSA, DIEGO JOSÉ (LS11012) y GARCÍA GUTIERREZ, ELVIS GIOVANNI (GG09087), a desarrollar su trabajo de graduación: **"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015 Y NTS ISO 14001:2015 DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL PARA SUMINISTROS DE RESTAURANTES S.A. DE C.V."**.

No omito manifestar mi disposición para compartir con ellos la información necesaria para el desarrollo de la investigación, haciendo la solicitud únicamente que los nombres de los clientes, proveedores y contratistas se manejen de forma confidencial con un seudónimo, con el propósito de brindarles la colaboración que necesiten de parte de mi persona y del personal clave de los procesos relacionados de Suministros de Restaurantes S.A. de C.V., para que los datos obtenidos en el desarrollo del estudio sean de utilidad para el producto final.

Finalmente, estoy consciente y de acuerdo en que los datos proporcionados a los maestrantes, así como los resultados finales de la investigación, que se presentarán en el documento final de trabajo de graduación, sean de dominio público para cualquier persona que quiera consultarlo, en cualquiera de los medios que la UES tenga dispuesto para tal fin.

Agradeciendo su atención, con muestras de consideración y estima.

Atentamente,

SURESA, S.A. DE C.V.

Inga. Rina Ivette Burgos

Gerente General de Suministros de Restaurantes S.A. de C.V.



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Antigua Carretera Panamericana km 7 ½, Centro Industrial El Desarrollo, Block # 2, SURESA,
Soyapango, San Salvador. Tel: 2537-0900

RECIBIDO 13 JUL 2021

ANEXO 3: CARTA MASIG DE APROBACIÓN DE ATG



Ciudad Universitaria, San Salvador, 01 de noviembre de 2021

ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN – MASIG 4ª GENERACIÓN

“DICTAMEN PRELIMINAR” / “DICTAMEN DEFINITIVO”

En el marco del desarrollo del Anteproyecto de Trabajo de Graduación correspondiente a la 4ª Generación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (M10811 – 2016) cumpliendo el documento de referencia de “Metodología del Proceso de Trabajo de Graduación de la MASIG 4a Promoción – Ciclo II / 2021” con Acuerdo No. 801 de Junta Directiva Período 2019/2021 de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, de sesión ordinaria No. 34-2021 de fecha 18 de junio de 2021 y la correspondiente “Programación del Seminario de Trabajo de Graduación” durante el Ciclo II del Año Académico 2021, en referencia al tema “DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 Y AMBIENTAL ISO 14001:2015, APLICABLE AL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTRO DE RESTAURANTES, S.A. DE C.V. SOYAPANGO” inscrito/presentado por el(la)(los)(las) maestrante(s):

- Ing. LIZAMA SOSA, DIEGO JOSÉ (LS11012)
- Lic. GARCÍA GUTIÉRREZ, ELVIS GIOVANNI (GG09087)

Posterior al Informe de revisión y valoración metodológica de Anteproyecto de Trabajo de Graduación (2ª revisión exhaustiva) por el “Asesor Metodológico” y la respectiva presentación ante el Coordinador de la MASIG, el “Asesor Especialista” asignado y el “Asesor Metodológico” por los maestrantes, se presenta el siguiente “DICTAMEN PRELIMINAR” / “DICTAMEN DEFINITIVO”:

APROBADO

APROBADO CON OBSERVACIONES (CONDICIONADO)

REPROBADO

No se omite manifestar que el “Asesor metodológico” dictaminó lo siguiente: “En el DICTAMEN DEFINITIVO se emite una opinión de un APROBADO CON OBSERVACIONES (CONDICIONADO), en atención a los criterios de evaluación metodológica, que NO EXPRESA UN DOCUMENTO COMPETENTE que perfil y anticipe los rasgos más característicos presentes en el Trabajo de Graduación”. El Anteproyecto de Trabajo de Graduación evidencia desatención en algunas observaciones críticas comentadas en DICTAMEN PRELIMINAR, que merecen atención de mejora.

En base a lo anterior, la Coordinación de la MASIG emite el respectivo dictamen definitivo de “APROBADO CON OBSERVACIONES (CONDICIONADO)” con los efectos consiguientes según lo definido en el documento de referencia oficial y acorde a lo identificado en las notas al final,



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

San Salvador El Salvador América Central
Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173 Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv



y se requiere una "corrección significativa" del anteproyecto para emitir el correspondiente "Dictamen Definitivo".

En el caso de NO ATENDER DE FORMA COMPLETA Y CONSISTENTES LAS OBSERVACIONES se dictaminará de forma definitiva la condición de "REPROBADO" y debe(n) inscribir el trabajo de graduación con una nueva generación de la MASIG en los periodos establecidos y cancelar la totalidad de matrícula y cuota de escolaridad con un nuevo proceso, con la posibilidad de continuar con el tema de trabajo de graduación actual o uno nuevo de forma individual o en pareja, durante el periodo de vigencia de su calidad.



(Handwritten signature)
Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Corporativa
M. en Gestión Ambiental

**Maestro Lic. Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG – FCE - UES
Teléfono 25210175 – WhatsApp 72677719 / 76766410**

Con conocimiento:

Maestro Lic. Carlos Ernesto López Lazo Asesor Metodológico **Maestra Ing. Carolina Lissete Nulia de Benavides Asesor Especialista**

c.c.:

Expediente(s) alumno(s) MASIG

Notas:

1. En caso de "Aprobado", los maestrantes continúan de forma oficial con las etapas del trabajo de graduación con su "asesor especialista" y este dictamen preliminar se considerará como dictamen definitivo.
2. En caso de "Aprobado con observaciones", los maestrantes tienen un plazo de 7 días calendario máximo para presentar el documento de anteproyecto corregido y se procederá a emitir el respectivo dictamen definitivo. Este documento debe ser colocado en el aula virtual para una verificación de la incorporación de las correcciones a las observaciones por el "asesor metodológico".
3. En caso de "Reprobado" se tienen 7 días calendario máximo. Si transcurrido dicho plazo no se presenta un documento según lo requerido, el dictamen definitivo será de "Reprobado". Corresponde al Coordinador de la MASIG dar el seguimiento y control correspondiente en esta etapa.
4. Una vez "Aprobado" el anteproyecto final, adicional a colocarlo en el aula virtual del seminario de trabajo de graduación, cada grupo debe presentar dos copias en soporte papel firmadas por los maestrantes, las



cuales posteriormente serán firmadas y selladas por la Coordinación de la MASIG, quedando una copia en el registro oficial de la MASIG y la otra será entregada al grupo de maestrantes.

5. En caso de no emitir el correspondiente dictamen, el "asesor metodológico" finalizará en un plazo de 7 a 15 días calendario como referencia el Informe de revisión y valoración del anteproyecto de trabajo de graduación, posterior a la "revisión exhaustiva" y se emitirá el correspondiente dictamen preliminar o definitivo, según corresponda y se continuará el proceso acorde a lo definido en los numerales anteriores.

CRONOLOGÍA DE ELABORACIÓN Y FORMACIÓN ATG-MASIG

La cronología del ATG-MASIG, evidencia el recorrido y trayectoria de la elaboración profesional del documento académico caracterizado por un orden cronológico, donde se advierte la evolución de importancia en desempeño ordenada de forma descendente, gradual y sucesiva, (empezando por las experiencias más actuales).

Elaboración y formación ATG-MASIG (Junio-Noviembre 2021)

Noviembre 30	Entrega de ATG con correcciones Entrega de documento final para aprobación final
Noviembre 08	Resolución de revisión de ATG Coordinación MASIG entrega documento con aprobado condicionado para modificación
Octubre 22	Entrega de ATG con correcciones Entrega del documento preliminar para aprobación.
Octubre 12	Resolución de revisión de ATG Coordinación MASIG entrega documento con aprobado condicionado para modificación
Septiembre 30	Entrega de ATG con correcciones Entrega de documento preliminar para aprobación
Agosto 28	Resolución de revisión de ATG Coordinación MASIG entrega documento con aprobado condicionado para modificación
Agosto 15	Entrega de documento final Entrega del documento preliminar de ATG-MASIG.
Agosto 10	Presentación de ATG Presentación de ATG-MASIG.
Julio 31	Defensa de ATG Defensa de ATG ante tribunal de MASIG
Julio 27	Resumen ejecutivo ATG Entrega de resumen ejecutivo.
Julio 21-25	Control Administrativo ATG Presentación del programa de actividades, colaboradores, instituciones y presupuesto.
Julio 16-20	Marco metodológico ATG Descripción del método en la obtención de datos fijación de fuentes, muestra y población.
Julio 05-15	Marco teórico ATG Definición de conceptos básicos, técnicos, fundamentales y normativos del ATG
Julio 01-10	Marco referencial ATG Elaboración del planteamiento del problema, sistematización, objetivos, hipótesis, Supuestos, variables e indicadores.
Julio 03	Inicio de seminario y defensa PPA Elaboración del PPA y defensa ante tribunal MASIG
Junio 7	Aprobación del sujeto de estudio Consentimiento de las gerencias de SURESA para realizar Trabajo de graduación

Logros destacables

Logro1:
Diagnóstico preliminar con sujeto de estudio de investigación.

Logro2:
Presentación de Informe MASIG

Logro 3:
Aprobación de ATG

BREVE HOJA DE VIDA DE MAESTRANTES EGRESADOS MASIG

A continuación, se describe las formaciones profesionales, experiencias laborales y habilidades y destrezas de los maestrantes egresados.

Diego José Lizama Sosa

- **Maestrante egresado MASIG No. Carné LS-11012**
- **Nivel académico y nombre de Título:** Ing. de alimentos
Universidad de El Salvador, San Salvador, 2017.
- **Experiencia profesional y/o laboral:**
Gestor medioambiental en Pollo Campero (2018 - actualidad)
- **Formación adicional (Cursos, Diplomados, Congresos, otros):**
Curso Auditoría del Sistema de Gestión ambiental (ASIA - 2019)
- **Habilidades, destrezas, logros e intereses:**
Liderazgo, Creatividad, Capacidad de trabajar en equipo, adaptación al cambio, Proactividad y Resolución de problemas
- **Teléfono Móvil (WhatsApp):** 7907-0818
- **E-mail** lizama99@outlook.com



Elvis Giovanni García Gutiérrez

- **Maestrante egresado MASIG No. Carné GG-09087**
- **Nivel académico y nombre de Título:** Licenciado en
Administración de Empresas - Universidad Tecnológica
San Salvador, El Salvador, 2015.
- **Experiencia profesional y/o laboral:**
Gestor de Calidad Suministros de RCA (2016-Actualidad)
- **Formación adicional (Cursos, Diplomados, Congresos, otros):**
Diplomado en Prevención de Riesgos Laborales
(Universidad Doctor José Matías Delgado-2013)
- **Habilidades, destrezas, logros e intereses:**
Tomar decisiones, Inteligencia emocional y social, Tomar riesgos, Flexibilidad y capacidad de adaptación, Solución de problemas.
- **Teléfono Móvil (WhatsApp):** 71706157
- **E-mail:** elvisgarciagutierrez@gmail.com

