

“DISEÑO DE UN SIG PARA EL PROCESO DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SIPREP S.A.S - SEGURIDAD INTEGRAL Y PREVENCIÓN DE PERDIDAS S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 – 2007”

MARÍA ALEJANDRA MANZANO SUAREZ
alejandramanzanosuarez@yahoo.com

ALIX BETSABETH GARCIA OLIVEROS
Betsabeth83@hotmail.com

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2017

“DISEÑO DE UN SIG PARA EL PROCESO DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SIPREP S.A.S - SEGURIDAD INTEGRAL Y PREVENCIÓN DE PERDIDAS S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 - 2007

MARÍA ALEJANDRA MANZANO SUAREZ
ALIX BETSABETH GARCÍA OLIVEROS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en sistemas Integrados de gestión (HSEQ)

Director
Ingeniera LIDA MALDONADO
Magister en Ciencias con especialidad en Calidad y Productividad

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
SAN JOSÉ DE CÚCUTA
2017

TABLA DE CONTENIDO

	PAGINA
RESUMEN	4
PALABRAS CLAVE	5
INTRODUCCIÓN	6
1. OBJETIVOS	7
1.1. OBJETIVO GENERAL	7
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
2. MATERIALES Y MÉTODOS	8
2.1. MATERIALES	8
2.2. CRONOGRAMA	8
2.3. PRESUPUESTO	9
2.4. MÉTODOS	9
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
3.1. DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO DE LA EMPRESA SIPREP S.A.S – SEGURIDAD INTEGRAL Y PREVENCIÓN DE PERDIDAS S.A.S	14
3.2. DOCUMENTACIÓN INTEGRADA CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 Y OSHAS 18001:2007.	17
3.3. DOCUMENTACIÓN INTEGRADA CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 Y OSHAS 18001:2007 PARA EL PROCESO DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SIPREP S.A.S.	17
CONCLUSIONES	18
RECOMENDACIONES	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20

RESUMEN

Recientemente se han actualizado las normas ISO 9001 e OSHAS 18001, que corresponden a los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional respectivamente. Con lo anterior, que se presenta la oportunidad para el diseño de un modelo documental que integre ambos sistemas en concordancia con los requisitos de las normas descritas anteriormente.

Es por ello, que para convertir una empresa competitiva y sostenible es indudable que exista una gestión organizacional efectiva, eficiente y productiva como son los modelos de sistemas ISO, que son el reflejo de una aprobación internacional de los estándares por los cuales aumenta cada vez los números de las organizaciones dedicadas a implementar estos sistemas.

El presente trabajo pretende definir las etapas que se llevaron a cabo para el diseño de este Sistema Integrado en la Empresa SIPREP S.A.S. dedicada a la consultoría de Gestión del Riesgo.

PALABRAS CLAVE

Sistema de Gestión Integral Calidad-Seguridad y Salud Ocupacional, Integración de Sistema de Gestión Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional, Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Seguridad y Salud Ocupacional, empresa de Seguridad Integral y Control de Perdidas.

INTRODUCCIÓN

Cada día las organizaciones se enfrentan a grandes retos, en aras de ser más competitivas, y una de las estrategias consiste en establecer sistemas de gestión con base en la normativa internacional ISO 9000. Como aporte a este proceso, se presenta una guía para que las organizaciones, independiente del tamaño o del sector al que pertenezcan, dispongan de una metodología que les permita implementar un sistema de gestión tomando como referencia el estándar ISO 9000.

Esta metodología que ha sido utilizada y validada en algunas empresas, propone unas etapas con sus respectivos objetivos y actividades para su exitosa implementación por tres motivadores principales: Por la exigencia del cliente, por ventaja competitiva, y por mejorar la operación interna. Por tal motivo, la empresa SIPREP S.A.S ha encaminado su interés hacia el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001 y OSHAS 18001 buscando estrategias que apunten a fortalecer la efectividad en el logro de sus resultados teniendo como base el principio de la prevención.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión basado en Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional del proceso de consultoría en la empresa SIPREP SAS con el fin de optimizar la gestión de la organización.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico del contexto en el que opera la empresa respecto al cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001 y OHSAS 18001.
- Integrar los sistemas de gestión de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional del proceso de consultoría en la empresa SIPREP SAS.
- Documentar las actividades integradas del proceso Misional de la empresa SIPREP SAS.
- Definir los indicadores de seguimiento, riesgos y controles operacionales del proceso de consultoría en la empresa SIPREP SAS.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 MATERIALES

En el desarrollo del presente trabajo de grado, se necesitó de diferentes actores, participaciones, entrevistas, conocimiento e información que hacen parte del listado de materiales requeridos para el diseño de Sistema Integral de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional basados en las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007 para el proceso misional de Consultoría de Gestión del Riesgo de SIPREP S.A.S – Seguridad Integral y Prevención de Perdidas.

Tabla 1. Relación de entradas e insumos para el trabajo.

ÍTEM	ENTRADAS	SUMINISTROS
1	PERSONAS	Gerente, Director de Trabajo de grado, Estudiantes de especialización.
2	INFORMACIÓN	Misión Visión Portafolio de Servicios
3	DOCUMENTACIÓN	Cámara de Comercio de la empresa Rut Certificación Bancaria Documento de Identidad del representante Legal
4	NORMATIVIDAD	Legislación Colombiana Vigente
5	OTROS	Requerimientos de las normas ISO 9001, OSHAS 18001, consultas a Director de trabajo de grado.

Fuente: Autor

2.2 CRONOGRAMA

Las actividades que se ejecutaran para el desarrollo del proyecto se encuentran anexas a este documento. Anexo 1. PLAN DE TRABAJO SIG HSQ SIPREP S.A.S

2.3 PRESUPUESTO

En la siguiente tabla se presenta la relación existente entre Ingresos y Egresos que se utilizarán en el proyecto:

Tabla 2. Descripción de Recursos Financieros.

<i>INGRESOS</i>	<i>TOTAL (\$)</i>
Recurso humano	\$416.700
Dedicación al desarrollo del proyecto del Director (20 horas mensuales)	\$1.805.000
Dedicación al desarrollo del proyecto de las autoras del proyecto; 361 horas en un intervalo de tiempo de 6 semanas.	\$1.805.000
<i>EGRESOS</i>	
Transporte	\$ 400.000
Materiales e insumos	\$ 350.000
Trabajo de Campo (Actividades con el recurso humano)	\$ 500.000
Impresiones y Carpetas	\$ 200.000
Imprevistos	\$ 200.000

Fuente: Autor

2.4 MÉTODOS

Para el desarrollo del presente proyecto, se utilizará una investigación básica de tipo descriptiva. Según Sampieri, consiste en “medir y evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”¹. Ya que en el proyecto se identificará y describirá el nivel de cumplimiento en el que se encuentra la empresa respecto a los requisitos de las Normas Técnicas de Calidad y Seguridad Industrial & Salud Ocupacional.

Tabla 3: Integralidad de los documentos y los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007.

NTC OHSAS 18001:2007		ISO 9001:2015	
# Cap.	Descripción de Capitulo	# Cap.	Descripción de Capitulo
4.	SGSySO – Requisitos	4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
4.1.	Requisitos generales	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
-	-	7.5	Información documentada.
-	-	5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO
4.2.	Política SySO	5.1.1	GENERALIDADES - LIDERAZGO
		5.2	Política de calidad
		10.1.	Generalidades - Mejora

NTC OHSAS 18001:2007		ISO 9001:2015	
# Cap.	Descripción de Capitulo	# Cap.	Descripción de Capitulo
4.3.	Planificación	6.	Planificación
4.3.1	Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles	5.1.2	Enfoque al cliente
		8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
		8.2.3.	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.
4.3.2	Requisitos legales y otros	5.1.2	Enfoque al cliente
		8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
4.3.3	Objetivos y programa(s)	6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA ALCANZARLOS
		6.1	ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES
		10.1.	Generalidades – Mejora

NTC OHSAS 18001:2007		ISO 9001:2015	
# Cap.	Descripción de Capitulo	# Cap.	Descripción de Capitulo
4.4.1	Recursos, roles responsabilidades, responsabilidad laboral y autoridad	5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO
-	-	5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN
		5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO
		5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN
-	-	7.1	RECURSOS.
		7.1.1	Generalidades - Recursos
		7.1.3	Infraestructura
		7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos
		7.2. C	Competencia
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	7.2	Competencia
4.4.3	Comunicación, participación y consulta	7.4	Comunicación
		8.2.1	Comunicación con el cliente
4.4.4	Documentación	7.5	Información Documentada
-	-	7.5.1	Generalidades - Información Documentada
4.4.5	Control de los documentos	7.5.2	Creación y actualización
		7.5.3	Control de la información documentada.

NTC OHSAS 18001:2007		ISO 9001:2015	
# Cap.	Descripción de Capitulo	# Cap.	Descripción de Capitulo
4.4.6	Control Operacional	8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL
		8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
		8.2.1	Comunicación con el cliente
		8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
		8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.
		8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
		8.3.1	Generalidades.
		8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo
		8.3.3	Entradas del diseño y desarrollo.
		8.3.4	Controles del diseño y desarrollo
		8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo.
		8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo
		8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS PROVISTOS EXTERNAMENTE
		8.4.1	Generalidades
		8.4.2	Tipo y alcance del control
		8.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
		8.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.
		8.5.2	Identificación y trazabilidad.
		8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
		8.5.4	Preservación.
		8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.
		8.5.6	Control de los cambios.
		8.6	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
		8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.
		8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
		8.5.4	Preservación.
		8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.
		8.5.6	Control de los cambios.
		8.6	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
		8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.

NTC OHSAS 18001:2007		ISO 9001:2015	
# Cap.	Descripción de Capítulo	# Cap.	Descripción de Capítulo
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias.	8.7	Control del salidas no conformes
4.5	Verificación	9.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
4.5.1	Seguimiento y medición.	8.5.2	Identificación y trazabilidad.
		9.1.1	Generalidades - Evaluación de Desempeño
		9.1.3	Análisis y evaluación.
		9.3	Revisión por la dirección.
4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	9.1.3	Análisis y evaluación.
4.5.3	Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y preventiva	-	-
4.5.3.1	Investigación de incidentes	-	-
4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y preventiva.	8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.
		9.1.3	Análisis y evaluación.
		10.1	Generalidades - Mejora
		10.2	No conformidad y acción correctiva
4.5.4	Control de los registros	7.5.3	Control de la información documentada.
4.5.5	Auditoría interna.	9.2	Auditoría interna.
4.6	Revisión por la dirección.	5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO
		9.3	Revisión por la dirección.
		10.1	Generalidades - Mejora continua
		10.3	Mejora continua
		INFORME FINAL	

Fuente: Autor

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 DIAGNÓSTICO DEL CONTEXTO DE LA EMPRESA SIPREP S.A.S

Para el conocimiento del estado actual de la empresa de Consultoría en Gestión del Riesgo se aplicó la siguiente lista de verificación:

#	Documentación Verificada	NC	CP	C	COMENTARIO
1	Misión de la empresa		X		Desactualizada
2	Visión de la empresa		X		Desactualizada
3	Principios de la empresa	X			
4	Política y Objetivos de la empresa	X			
5	Portafolio de productos de la empresa			X	
6	Organigrama de la empresa	X			
7	Mapa de Proceso de la empresa	X			
8	Relación y descripción de procesos	X			
9	Matriz DOFA de la empresa	X			
10	Diagnostico detallado de la empresa	X			
11	Caracterización de proceso de la empresa	X			
12	Cronograma de Actividades	X			
13	Reporte de actividades de los procesos	X			
14	Plan Operacional	X			
15	Selección de Proveedores	X			
16	Verificación de Datos de Empresa	X			
17	Procedimientos documentados procesos	X			
18	Registro y control Servicios y Productos	X			
19	Registro y control Servicios y Productos No Conforme	X			
20	Identificación de Servicio No Conforme	X			

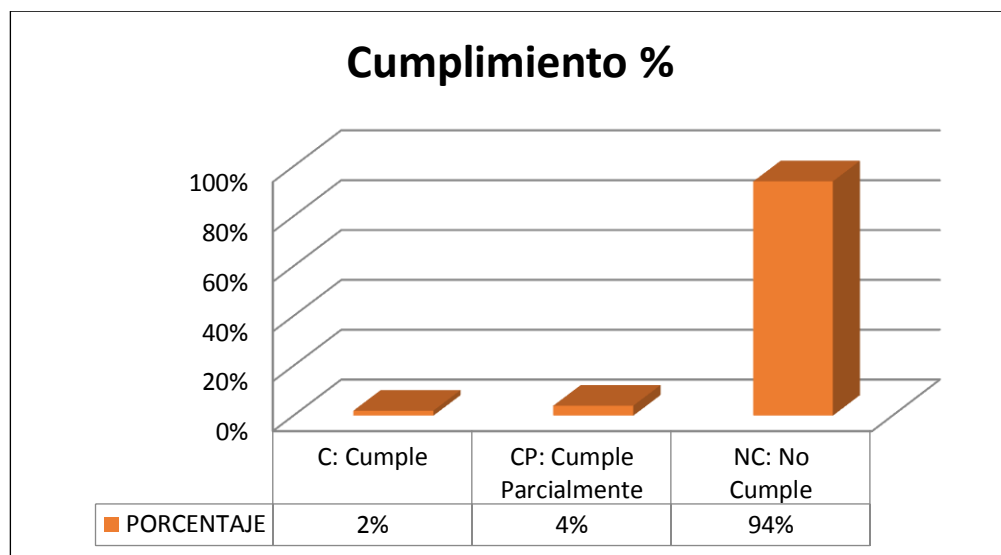
#	Documentación Verificada	NC	CP	C	COMENTARIO
21	Matriz de Riesgos y Oportunidades	X			
22	Diseño y desarrollo de productos y servicios	X			
23	Control de los proceso y servicios provistos externamente	X			
24	Manual de Funciones de los cargos	X			
25	Acta de Reunión	X			
26	Listado maestro de Documentos	X			
27	Gestión documental y codificación	X			
28	Plan de Evacuación y emergencias	X			
29	Manejo de PQRSF	X			
30	Plano de Emergencias	X			
31	Manejo de Acciones Correctivas	X			
32	Manejo de Oportunidades de Mejora	X			
33	Auditorías Internas a los procesos	X			
34	Selección del Auditor Interno	X			
35	Plan de auditorias	X			
36	Programa de Auditorias	X			
37	Evaluación del desempeño del auditor	X			
38	Listado de asistencia	X			
39	Manejo de Aspectos Seguridad y Salud Ocupacionales	X			
40	Solicitud de creación o eliminación de Documentos	X			
41	Matriz de Partes Interesadas	X			
42	Directorio de contactos de Emergencia	X			
43	Manejo de Plan de Acción	X			
44	Procedimiento Auditorías Internas	X			
45	Procedimiento Control de Documentos y Registros	X			

#	Documentación Verificada	NC	CP	C	COMENTARIO
46	Procedimiento Identificar y valoración de Aspectos Seguridad y Salud Ocupacional	X			
47	Procedimiento Manejo de las ACPM	X			
48	Procedimiento Manejo de productos No Conformes	X			
49	Procedimiento para identificar requisitos Legales	X			
50	Requisitos Legales y Otros requisitos	X			

Fuente: Autor

De acuerdo con los datos anteriormente presentados, se establece que para el diseño del SGI de la empresa SIPREP S.A.S – Seguridad Integral y Prevención de Perdidas, el estado actual en el manejo de la documentación para cumplir con los requisitos de las normas NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 - 2007 es:

Figura 1. Diagnóstico de la organización con relación al cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 – 2007.



Fuente: Autor

Se demuestra que la empresa SIPREP S.A.S – Seguridad Integral y Prevención de Perdidas, carece completamente de un sistema documental que demuestre el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 – 2007.

3.2 DOCUMENTACIÓN INTEGRADA CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 – 2007.

La integración de los documentos y sistema de Gestión se planteó ligada al plan de trabajo anexo a este documento. Anexo 1. PLAN DE TRABAJO SIG HSQ SIPREP S.A.

3.3 DOCUMENTACIÓN INTEGRADA CON RELACIÓN A LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 Y OSHAS 18001:2007 PARA EL PROCESO DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE SIPREP S.A.S.

Esta información se encuentra en el Anexo 2. MATRIZ CRUZADA DE REQUISITOS DEL SIG.

CONCLUSIONES

El diagnóstico realizado para la empresa SIPREP S.A.S demostró el bajo nivel de gestión documental existente para los sistemas de gestión tanto para Calidad como Seguridad Industrial y Salud Ocupacional presentando solo un 4% de cumplimiento.

Se definieron y documentaron procedimientos para los diferentes procesos de Consultoría de Gestión del Riesgo, en busca de ser consistentes con los estándares y cumplir con los criterios de calidad definidos.

La documentación integrada en el SGI HSQ para la empresa SIPREP S.A.S, fue relacionada en el listado maestro de documentos, cuantificando en total 47 documentos (19 formatos, 15 documentos varios, 7 procedimientos, 1 caracterización, 1 manual, 3 protocolos y 1 política)

Se definieron indicadores que permitirán disponer de un mayor control sobre todos los procesos, y por tanto las actividades de la empresa, ya que implica un continuo monitoreo y comprobación de la calidad de los productos y servicios. Resolviendo continuamente las desviaciones que puedan ir surgiendo.

RECOMENDACIONES

Aplicar el diseño del SIG propuesto en este proyecto para la Empresa Seguridad Integral y Prevención de Perdas SIPREP S.A.S., en busca de alcanzar la certificación en normas NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 – 2007.

Incentivar, comunicar e informar al personal y demás grupos de interés sobre el estado y responsabilidades frente al sistema integrado de gestión de manera que se desarrollen las actividades de forma uniforme, estándar y alineadas a lo establecido en los documentos correspondientes.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Ramón Francisco Mora Jimeno. (Oct Nov 2015). Cero Accidentes. SIPRED S.A.S, 1, 14.

Fundación Mapfre. (2008). Gerencia de Riesgos y Seguros. 2016, de Fundación Mapfre Sitio

web:http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/gerencia/n100/esp_03.html

Superintendencia Nacional de Salud. (2014). Marco conceptual y legal sobre la Gestión de Riesgo en Colombia. 2016, de Ministerio de Salud Sitio web:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/IA/SSA/Articulo%201.pdf>

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (2016). Normograma. 2016, de Supervigilancia Sitio web:

<http://www.supervigilancia.gov.co/index.php?idcategoria=67108>

http://g-adriana-rojas-coronado.overlog.org/pages/POR_QUE_ES_NECESARIO_EL_TRABAJO_DE_LOS_CONSULTORES-2019627.html