

Diseño del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001-2015 y NTS ISO 45001-2018 para el  
proceso de diseño y producción de la empresa 5INCO JEANS en la ciudad de Cúcuta

Belsy Lorena Fierro

José Foliaco Foliaco Rodríguez

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Especialista en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ

Universidad de Pamplona

Faculta de Ingenierías y Arquitectura

Especialización en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ

Cúcuta

2020

## Tabla de contenido

Introducción.....	9
1. Objetivos.....	12
1.1 Objetivo general.....	12
1.2 Objetivo específicos.....	12
2. Materiales y Métodos .....	13
2.1 Tipo de Investigación.....	13
2.2 Población y Muestra .....	13
2.2.1 Población.....	13
2.2.2 Muestra.....	14
2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....	14
2.3.1 Fuentes primarias .....	14
2.3.2 Fuentes secundarias.....	15
2.4 Análisis de la Información .....	15
3. Marco de Referencia.....	16
3.1 Antecedentes .....	16
3.1.1 A nivel internacional .....	16
3.1.2 A nivel nacional .....	19
3.1.3 A nivel regional.....	22
3.2 Marco Teórico.....	24
3.2.1 El sistema de gestión de la calidad.....	24
3.2.2 Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo .....	29
3.3 Marco Contextual.....	34
3.4 Marco Legal .....	36
3.5 Marco Conceptual.....	37
4. Resultados.....	43
4.1 Diagnóstico del Proceso Misional Bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 .....	43
4.1.1 Descripción de la empresa 5inco Jeans .....	43
4.1.2 Direccionamiento estratégico de la empresa 5inco Jeans .....	47
4.1.3 Resultados de la encuesta aplicada al personal de la empresa 5inco Jeans.....	48
4.1.4 Cumplimiento de requisitos de las normas ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.....	73
4.1.5 Reporte de ausentismo del personal .....	78
4.1.6 Reporte de satisfacción de los clientes .....	81
4.1.7 Análisis DOFA de la empresa 5inco Jeans .....	83

4.2 Diseño de la Documentación de los Procesos Misionales para la Empresa 5inco Jeans .....	90
4.2.1 Comprensión del contexto de la organización .....	91
4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	93
4.2.3 Direccionamiento estratégico de la empresa 5inco Jeans .....	94
4.2.3.1 Definición de la misión .....	94
4.2.3.2 Definición de la visión .....	95
4.2.4 Definición del alcance del sistema integrado de gestión.....	96
4.2.5 Identificación de los procesos del sistema integrado de gestión.....	96
4.2.5.1 Mapa de procesos .....	97
4.2.5.2 Caracterizaciones de procesos.....	99
4.2.6 Compromiso de la gerencia con el sistema integrado de gestión.....	100
4.2.7 Definición de la política integrada .....	101
4.2.8 Determinación de roles, responsabilidades y autoridades de la empresa.....	103
4.2.9 Planificación, control operacional y control del personal .....	103
4.2.10 Requisitos para los productos y servicios .....	104
4.2.11 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	104
4.2.12 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente ..	105
4.2.13 Producción y provisión del servicio .....	105
4.2.14 Liberación de los productos y servicios .....	106
4.2.15 Control de las salidas no conformes.....	106
4.2.16 Evaluación de desempeño .....	107
4.2.17 Mejora .....	108
4.2.18 Documentación del sistema integrado de gestión .....	108
4.2.18.1 Documentación del sistema integrado de gestión .....	110
4.2.18.2 Formatos y registros del sistema integrado de gestión.....	114
4.3 Plan de Socialización .....	116
5. Conclusiones.....	119
6. Recomendaciones .....	120
Referencias Bibliográficas.....	121
Anexos .....	126

## Lista de Tablas

Tabla 1. Análisis del ambiente interno .....	84
Tabla 2. Análisis del ambiente externo .....	86
Tabla 3. Selección de factores clave de éxito .....	87
Tabla 4. Matriz DOFA .....	88
Tabla 5. Comprensión del contexto de la organización.....	91
Tabla 6. Matriz de comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	93
Tabla 7. Formulación de los elementos de la misión .....	94
Tabla 8. Intenciones gerenciales para la visión de la empresa .....	95
Tabla 9. Agrupación de las actividades y objetivos de los procesos de la empresa .....	98
Tabla 10. Matriz de correlación para definir las directrices del sistema integrado de la empresa Cinco Jeans .....	101
Tabla 11. Asignación de códigos para la documentación .....	110
Tabla 12. Listado de documentos y procedimientos del sistema integrado de gestión .....	111
Tabla 13. Listado de formatos y registros del sistema integrado de gestión .....	114

## Lista de Figuras

Figura 1. Relación cliente – proveedor.....	26
Figura 2. Estructura de la norma ISO 9001:2015 en relación al ciclo PHVA.....	28
Figura 3. Modelo de ambiente de trabajo saludable.....	30
Figura 4. Estructura de la norma ISO 45001:2018 en relación al ciclo PHVA.....	32
Figura 5. Elementos fundamentales de la norma ISO 45001:2008.....	33
Figura 6. Imagen corporativa de la empresa 5inco Jeans.....	44
Figura 7. Presentación de etiquetas para los productos de la empresa 5inco Jeans.....	45
Figura 8. Estructura organizacional de la empresa 5inco Jeans.....	46
Figura 9. ¿La gerencia tiene en cuenta las condiciones externas e internas para orientar la dirección de la empresa?.....	49
Figura 10. ¿Conoce el direccionamiento estratégico que tiene definido la gerencia para los próximos años?.....	50
Figura 11. ¿La gerencia se muestra comprometida con el mejoramiento de la producción y la salud y seguridad de los trabajadores?.....	51
Figura 12. ¿En la empresa se planifica la producción teniendo en cuenta los riesgos que se pueden presentar con la salud y seguridad de los trabajadores?.....	52
Figura 13. ¿La empresa proporciona al personal los elementos de trabajo necesarios para el proceso de producción?.....	53
Figura 14. ¿La empresa cuenta con las máquinas y equipos necesarios para la producción?.....	54
Figura 15. ¿La postura que adopta en el puesto de trabajo le permite tener espalda recta, piernas descansadas y herramientas cerca del cuerpo?.....	55
Figura 16. ¿La empresa mantiene buenas condiciones de higiene y limpieza en los puestos de trabajo?.....	56
Figura 17. ¿Los servicios sanitarios de la empresa están en buenas condiciones de orden y aseo?.....	57
Figura 18. ¿El personal conoce los procedimientos y los riesgos para la seguridad y salud laboral durante el proceso de producción?.....	58
Figura 19. Sexo.....	59
Figura 20. Edad.....	60
Figura 21. Estado civil.....	61
Figura 22. Número de personas del núcleo familiar.....	62
Figura 23. Nivel educativo.....	63
Figura 24. Estrato de la vivienda.....	64
Figura 25. Tenencia de la vivienda.....	65
Figura 26. Actividades que realiza en su tiempo libre.....	66
Figura 27. Tiempo de antigüedad en la empresa.....	67
Figura 28. Horas promedio que trabaja a la semana en la empresa.....	68
Figura 29. La jornada donde realiza su turno de trabajo.....	69
Figura 30. El promedio de sus ingresos mensuales.....	70

Figura 31. Tipo de vinculación laboral que tiene con la empresa .....	71
Figura 32. Nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa .....	72
Figura 33. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Contexto de la organización .....	74
Figura 34. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Liderazgo.....	74
Figura 35. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Planificación.....	75
Figura 36. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Soporte .....	75
Figura 37. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Operación .....	76
Figura 38. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Evaluación de desempeño .....	76
Figura 39. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Mejora .....	77
Figura 40. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.....	77
Figura 41. Relación de causas del ausentismo por motivo de dolor musculoesquelético durante el año 2019 y primer trimestre 2020 según parte del cuerpo afectada .....	79
Figura 42. Relación de accidentes de trabajo presentados durante el año 2019 y primer trimestre 2020.....	80
Figura 43. Relación de accidentes de trabajo presentados durante el año 2019 y primer trimestre 2020 según parte del cuerpo afectada.....	81
Figura 44. Reporte de quejas y reclamaciones de los clientes de la empresa.....	82
Figura 45. Mapa de procesos de la empresa 5inco Jeans .....	99
Figura 46. Sección de identificación de documentos .....	109
Figura 47. Evidencia de la actividad de socialización con el personal de la empresa.....	118

## **Lista de Anexos**

Anexo 1. Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa.....	126
Anexo 2. Lista de chequeo integrada con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018.....	130
Anexo 3. Matriz de correspondencia entre la norma ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018..	147
Anexo 4. Dispositivas de socialización .....	150
Anexo 5. Evaluación de comprensión de la socialización.....	155
Anexo 6. Acta de asistencia del personal a la socialización.....	158
Anexo 7. Cronograma de diseño e implementación del sistema integrado de gestión .....	160

## **Resumen**

En presente trabajo, tuvo como objetivo diseñar un sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001-2015 y NTS ISO 45001-2018, para promover la competitividad a nivel regional y nacional de la empresa 5inco Jeans, dedicada a la fabricación de prendas de vestir. A nivel metodológico, se aplicó una investigación cuantitativa y de tipo descriptiva para hacer la recopilación y procesamiento de información por mediciones numéricas. La población estuvo conformada por 15 personas vinculadas laboralmente y el muestreo fue tipo censo, para hacer que la totalidad de trabajadores participaran en el estudio. En el cumplimiento de los objetivos del proyecto se tuvieron en cuenta 3 etapas. En la primera se realizó un diagnóstico para establecer el estado actual de la empresa, en la cual se aplicó una encuesta sobre los factores internos de la organización y para identificar las condiciones sociodemográficas del personal; además de una lista de chequeo sobre el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001-2015 y NTS ISO 45001-2018 y un análisis DOFA con las estrategias a tener en cuenta. En la segunda etapa se diseñó la documentación del sistema integrado de gestión, conformada por la política, objetivos, mapa, caracterizaciones y demás procedimientos y registros del proceso productivo. Para finalizar, se realizó una socialización con la alta dirección y el personal de la empresa sobre los beneficios que obtendrían con la implementación del proyecto. Se concluyó que la integración de un sistema de gestión enfocado a la calidad y a la seguridad y salud de los trabajadores, mejora el control operacional y la interacción del personal con el ambiente de trabajo.

Palabras claves: ISO 9001-2015, NTS ISO 45001-2018, gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo.



## Introducción

A partir de las tendencias de la globalización de la economía, se ha venido promoviendo desde el ámbito internacional, los procesos de normalización y, por lo tanto, la estandarización y la certificación de procesos, que se ha convertido en un requisito del mercado para demostrar la capacidad para cumplir con las necesidades de clientes y la reglamentación legal. De esta manera, la estandarización es una herramienta de gestión que puede ser implementada en las organizaciones para mejorar procesos productivos, logísticos, administrativos y demás actividades que pueden resultar críticas para el éxito. Entre los estándares de gestión más reconocidos, se cuenta con las normas ISO 9001:2015 y la ISO 45001:2018, dirigidas a la calidad y a la seguridad y salud de los trabajadores.

Al respecto, se cuenta con diferentes proyectos que se han desarrollado en el ámbito internacional sobre este tipo de sistemas de gestión, como es lo desarrollado por Ramón (2019), para la implementación de un sistema de gestión integrado, para cumplir con la regulación de la seguridad, la salud, el medio ambiente y la calidad, pero el punto más interesante fue el proceso de transición a la ISO 45001. También Almeida (2018) es un referente importante, por la metodología utilizada para analizar el aporte de los sistemas integrados en la gestión estratégica de las empresas.

Se presentan casos en que las empresas cuentan con un sistema de gestión de alto nivel, como es el 9001:2015 y requieren integrar otra normatividad, como es el estudio de Durán (2018), enfocado en el diseño de un sistema de gestión integrado para una empresa internacional, donde aplica un método práctico para formular la política integrada, el cumplimiento de requisitos y los demás componentes del sistema. De forma similar, en el ámbito nacional se tiene proyectos como el de Lesmes & Firacative (2019), quienes propusieron el diseño de un modelo para la

implementación del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, que, de forma similar al presente proyecto, se trabaja con las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, siendo un aporte metodológico importante para el desarrollo del mismo.

Igualmente, Rojas (2019) analiza el proceso de integración de la norma ISO 45001:2018 a un sistema de gestión de calidad, bajo la ISO 9001:2015, por lo que se realiza un diagnóstico basado en encuestas internas y listas de chequeo de forma integrada, que por el nivel de detalle en la correspondencia con el Decreto 1072 de 2015, es un referente importante para este tipo de proyectos. En el proyecto de Sanabria (2019), también se observa el interés de las empresas nacionales de servicios por implementar sistemas integrados de gestión, de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018; aunque el principal aporte es el trabajo de socialización que se realizó con el personal de la empresa para fomentar el conocimiento de la documentación, el trabajo en equipo y la adopción del enfoque por procesos.

A pesar de lo anterior, en el nivel regional no se cuenta con muchos proyectos que se hayan realizado recientemente en el proceso de integración de sistemas de gestión con la ISO 45001:2018, pero se tiene el de Cárdenas (2016), donde se aplica un diagnóstico en una entidad de la ciudad de Pamplona, bajo la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, permitiendo relacionar la metodología de integración que fue utilizada. Otros trabajos como en Villamizar & Rondón (2016), también realizan un diagnóstico del sistema integrado de gestión para los procesos productivos de una empresa industrial en Cúcuta, permitiendo analizar la metodología de integración de las normas. Aunque en el caso de Mora & Prado (2016), este proceso de integración se realizó bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007, por lo que se observa que aún las empresas regionales están en proceso de transición hacia la reciente ISO 9001:2018.

En esta misma línea, este proyecto tiene como finalidad diseñar el Sistema Integrado de Gestión ISO 9001-2015 y NTS ISO 45001-2018 para el proceso de diseño y producción de la empresa 5INCO JEANS en la ciudad de Cúcuta. Para tal fin, se presenta en el primer capítulo los objetivos propuestos, dirigidos a la elaboración de un diagnóstico inicial, para la elaboración de la documentación y para socializar los resultados obtenidos con la gerencia y el personal de la empresa. En el segundo capítulo se describen los materiales y métodos utilizados para la selección de instrumentos y para hacer la recopilación y análisis de datos.

En el tercer capítulo, se presenta el marco de referencia, donde se incluye una ampliación de los antecedentes que fueron mencionados anteriormente y se realiza una revisión de los principales aportes teóricos que dan sustento al proyecto. Asimismo, se presenta la contextualización del problema que dio lugar a este trabajo, junto con el marco conceptual y el marco legal que regula la actividad económica de la empresa. En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos en el desarrollo de los objetivos, siendo el análisis inicial del sistema integrado de gestión, la estructuración y diseño de la documentación, y posteriormente, las actividades que se realizaron en la empresa para socializar dichos resultados y para exponer los beneficios del proceso de implementación.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones finales del proyecto, acorde a los objetivos planteados, mientras que en el sexto capítulo se realizan las recomendaciones relacionadas con el aprovechamiento de los resultados y del diseño de la documentación, frente a un eventual proceso de implementación y certificación. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos con los soportes que se relacionan en el proyecto.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo general**

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001-2015 y NTS ISO 45001-2018 para el proceso de diseño y producción de la empresa 5inco Jeans en la ciudad de Cúcuta.

### **1.2 Objetivo específicos**

Diagnosticar las condiciones actuales del manejo de los procesos misionales basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa 5inco Jeans.

Elaborar la documentación de los procesos misionales bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Socializar con la alta dirección y el personal de la empresa sobre la conveniencia y los beneficios de la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

## **2. Materiales y Métodos**

### **2.1 Tipo de Investigación**

En el proyecto se trabajará una investigación cuantitativa y de tipo descriptiva para hacer la medición de las variables basado en el procesamiento de datos de forma numérica y con apoyo en el uso de técnicas estadísticas (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Las fases de estudio se basarán en el análisis del cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, donde debe contener la documentación con las respectivas normas.

En la primera etapa se realizará un diagnóstico para saber el estado actual de empresa, con el cual se utilizará la matriz DOFA y una lista de chequeo. En la segunda etapa se elaborará la estructura documental del sistema integrado de gestión como la política, objetivos, mapa y cateterización del proceso, para continuar con la documentación de los procesos misionales y, finalizar con un plan de socialización a la alta dirección de la empresa sobre la propuesta y los beneficios que obtendrían para la implementación.

### **2.2 Población y Muestra**

#### **2.2.1 Población**

La población corresponde al personal que se encuentra vinculado, directa e indirectamente a la empresa 5inco Jeans en la ciudad de Cúcuta. La empresa cuenta con 15 trabajadores, siendo 3 del área administrativa, 10 de producción y 2 personas que realizan actividades de diseño y corte.

### **2.2.2 Muestra**

La muestra se selecciona por la técnica de censo, donde se toma el 100% de la población, en los casos en que la cantidad de elementos es reducida y se pueden recopilar datos con mayor confiabilidad en los resultados. La muestra será de 15 personas vinculadas a la empresa.

## **2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

### **2.3.1 Fuentes primarias**

Para la recolección de datos se utilizarán fuentes primarias, a partir de los instrumentos que se aplicarán directamente en la empresa Sinco Jeans. La técnica de recolección de datos será la encuesta, por medio de un cuestionario y una lista de chequeo (Arias, 2012) para hacer el diagnóstico de las condiciones actuales del manejo de los procesos misionales, a partir de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Encuesta dirigida al personal de empresa: Se utilizará un cuestionario estructurado, dirigido al personal de la empresa para obtener información para el diagnóstico de las condiciones internas, que se relacionan con el direccionamiento estratégico, las funciones y las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los procesos misionales (ver el anexo 1).

Lista de verificación: Se utilizará para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, con la finalidad de determinar la documentación de los procesos que requiere la empresa. Para tal fin, se utilizará una lista de verificación integrada, de manera que se tengan en cuenta los requisitos de forma armonizada, para facilitar el análisis e interpretación de resultados (ver el anexo 2).

### **2.3.2 Fuentes secundarias**

Se aplicará la técnica de revisión documental. Se tomarán como referencia las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, en las cuales se definen los requisitos para diseñar el sistema integrado de gestión para la empresa 5inco Jeans en la ciudad de Cúcuta. También se tomarán los documentos de la empresa para analizar los componentes de direccionamiento estratégico, la información de nómina del personal, sobre el portafolio de productos, planes de diseño y de producción.

### **2.4 Análisis de la Información**

El análisis de los datos consistirá en la aplicación de métodos y técnicas estadísticas, para procesar la información suministrada por la empresa y la que se recopilará, por medio de los instrumentos de recolección de información. Se utilizarán tablas y gráficos de barras y circulares, para hacer la presentación de los resultados.

### **3. Marco de Referencia**

#### **3.1 Antecedentes**

##### **3.1.1 A nivel internacional**

En el ámbito internacional se tomó el proyecto desarrollado por Ramón (2019). Aplicación del sistema de gestión integrada para cumplir con la regulación de la seguridad, la salud, el medio ambiente y la calidad para el proceso de transición al ISO 45001 en la empresa minera Incimmet de la CIA. MINERA MILPO S.A.A. - Unidad el Porvenir. En este trabajo se analizaron los diferentes factores externos e internos para llevar a cabo el proceso de transición a la norma ISO 45001:2015, en una empresa que tiene integración con los sistemas de gestión de calidad y ambiental. Esto, teniendo en cuenta el nivel de riesgo que enfrentan los trabajadores en la explotación minera, con la finalidad de reducir las desviaciones durante los procesos, ya que se venían presentando pérdidas económicas y afectaciones a la salud de los trabajadores de la empresa, con reducción en la rentabilidad y la competitividad.

En la metodología se apoyó en una investigación cuantitativa y para la recopilación de datos se tuvo en cuenta el método de muestreo conglomerado, ya que el personal se encontraba definido en grupos dentro de la organización. Los instrumentos fueron encuestas, utilizando cuestionarios cerrados y análisis de datos estadístico. En los resultados se presentaron los factores más relevantes de las auditorías realizadas sobre la percepción de los trabajadores y sobre el nivel de implementación de la norma ISO 45001:2015. De comprobaron desviaciones en los procesos, así como otras fortalezas y debilidades para establecer la DOFA de la Organización. A partir de esto, se definieron las estrategias a iniciar en materia de seguridad y salud para complementar llevar a cabo el proceso de implementación.



El principal aporte de este proyecto fueron las recomendaciones dadas para hacer las capacitaciones y los seguimientos, para que el personal pudiera iniciar el proceso de mejora, lo cual fue tenido en cuenta para elaborar el plan de socialización del sistema integrado de gestión, basado en el ciclo de “Planificar – Hacer – Verificar – Actuar”, en cada etapa que se requiere en la fase de implementación.

De forma similar, se tuvo en cuenta el proyecto de Almeida (2018). Implicaciones en la gestión estratégica de las empresas de la integración de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral, basados en estándares internacionales: El caso de Ecuador. Este trabajo tuvo como objetivo analizar la gestión estratégica de las empresas ecuatorianas frente a los procesos de integración de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral, teniendo como criterio los requisitos de las normas internacionales. La finalidad era determinar evidencia empírica de la experiencia que han tenido estas organizaciones con la implementación de uno o más sistemas de gestión, a la luz de los estándares de ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, aunque ya muchas se encontraban en proceso de migración hacia la ISO 45001.

La metodología también fue cuantitativa y basada en trabajo de campo para hacer la recolección de datos de la evidencia empírica, por medio de la encuesta y cuestionarios semiestructurados. Los resultados fueron validados estadísticamente e indican que las empresas ecuatorianas, de forma similar al resto del mundo, perciben beneficios tras la integración de sistemas de gestión. Entre los aportes más relevantes del estudio, se encontró un aumento en la productividad y en la sostenibilidad, como factores de éxito para mantenerse vigentes en el mercado. El resultado de esta evidencia empírica, es un aporte para elaborar el plan de socialización que se entrega a la gerencia

de la empresa, donde se deben explicar los beneficios que se pueden alcanzar con la integración de sistemas de gestión para hacer mejor uso de los recursos y alcanzar las metas gerenciales.

En Chile, se tomó como referencia el proyecto desarrollado por Durán (2018). Diseño de un sistema de gestión integrado para plataforma virtual en la empresa British American Tobacco Chile Operaciones S.A. El trabajo se basó en los lineamientos estratégicos que tiene la empresa British American Tobacco a nivel internacional en sus diferentes sucursales, por lo que exige, además del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015, la implementación de un sistema integrado de gestión en seguridad, salud ocupacional y medioambiente, con la finalidad de reducir el impacto en el medio ambiente y facilitar los ambientes adecuados de trabajo para el personal.

Este proyecto contó con una metodología cuantitativa a nivel descriptivo, para hacer la aplicación de instrumentos de verificación como es la lista de chequeo, sobre el cumplimiento de los estándares globales basados en la ISO 9001:2015, como también de la ISO 14001: 2015 y la ISO 45001:2018. En los resultados se realizó un reconocimiento del nivel de implementación de los requisitos de las normas mencionadas, cotejando en las bases de datos sobre la información existente. Posteriormente, se realizó una comparación entre la documentación existente y la requerida por los estándares, lo que determinó que un nivel de cumplimiento del 34%, siendo necesario la actualización y la elaboración de nuevos documentos.

El aporte de este proyecto consistió en la metodología empleada para hacer la integración de requisitos entre el estándar de ISO 9001:2015 con las otras normas requeridas, al igual que para establecer la estructura documental necesaria en materia de seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta la política integrada, la descripción del sistema de gestión, los requisitos legales,

las definiciones, los componentes generales del sistema integrado y los programas de gestión específicos.

### **3.1.2 A nivel nacional**

A nivel nacional, se tuvo en cuenta el proyecto de Lesmes & Firacative (2019). Diseño de un modelo para la implementación del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, basados en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa Robrica Comercializadora Ltda., en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. El objetivo fue mejorar la gestión de la empresa por medio de un sistema de gestión para mejorar las condiciones de la estructura, estrategia y funcionamiento administrativo y operacional.

En los resultados se presentó el diagnóstico de las condiciones actuales de la prestación de los servicios de la empresa, en contraste con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, por medio de una lista de chequeo integrada. Seguidamente, se realizó la formulación de la plataforma estratégica, teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico, la política integral de calidad, seguridad y salud en el trabajo, y de medio ambiente. Lo anterior, se tomó como referencia para definir los procesos estratégicos y misionales y posteriormente, para presentar una valoración económica de la implementación del sistema integrado gestión en la empresa.

Este proyecto se tomó en cuenta por el aporte que ofrece en la metodología utilizada para definir la plataforma estratégica de la empresa, como parte de la planificación del sistema de gestión integrado, ya que se definieron metas específicas que facilitan el monitoreo y seguimiento de los resultados. Igualmente, se tuvo en cuenta el modelo del cuestionario sociodemográfico que se debe aplicar al personal de la empresa, para conocer más de cerca las condiciones críticas para definir parámetros de riesgo en las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.

De igual manera, se tomó el proyecto realizado por Rojas (2019). Propuesta para integrar la ISO 45001:2018 al sistema de gestión de calidad de la empresa Outsourcing S.A. El presente trabajo tuvo como objetivo hacer un estudio de la empresa para proponer la integración del sistema de seguridad y salud en el trabajo bajo los estándares de la norma ISO 45001: 2018 con el sistema de gestión de calidad, bajo la ISO 9001:2015, considerando que la empresa tiene varias sedes y requería adoptar un enfoque estratégico para mejorar la práctica empresarial y garantizar la calidad de los servicios. La metodología fue cuantitativa y a nivel descriptiva, basada en la aplicación de una lista de verificación y una revisión documental sobre los elementos del manual de calidad que ya tenía la empresa.

Por lo tanto, en los resultados se logró determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en la ISO 45001:2018, teniendo una lectura real de la situación de la empresa, en contraste con la estructura de alto nivel que propone la ISO 9001:2015. A partir de este análisis, se realizó la integración documental de las dos normas señaladas y se determinaron diferentes beneficios para la organización, tales como mayor confianza para empleados y partes interesadas, reducción de costos, aumento del valor agregado y fortalecimiento de la dirección estratégica. El principal aporte del proyecto fue el esquema comparativo que manejaron para determinar las equivalencias entre los requisitos de la ISO 45001:2015 e ISO 9001:2015, como también la metodología utilizada para hacer la matriz de interrelación de requisitos de integración con el Decreto 1072 de 2015 y la información documental relacionada.

Por último, a nivel nacional se tomó como referencia el proyecto de Sanabria (2019). Implementación de un Sistema Integrado de Gestión con base en la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 para el mejoramiento organizacional de Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S. Este trabajo también se basó en el análisis de los factores externos e internos de la organización, para determinar los requerimientos documentales de camino a la implementación de un sistema integrado de gestión. Teniendo en cuenta que la empresa se dedica a prestación de servicios de limpieza doméstica, era necesario mejorar la calidad, la percepción del cliente y la competitividad, pero sin dejar de lado la seguridad y salud de los trabajadores, ya que se venían altas tasas de ausentismo por enfermedad, accidentes laborales y desmejoramiento de la calidad de vida del personal.

La metodología fue cuantitativa y descriptiva, para hacer las mediciones necesarias sobre la estructura documental, sobre el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018, y la percepción de los trabajadores sobre las condiciones internas de la empresa. En los resultados identificó el nivel de cumplimiento de los estándares mencionados y se propusieron desde un enfoque estratégico, algunas acciones de mejora por medio de un plan de trabajo. Igualmente, se presentaron análisis de datos para la gerencia, luego de aplicar indicadores de gestión y hacer una auditoría interna. El aporte de este proyecto consistió en el plan de socialización que se propuso y la manera como se organizaron los procesos, sabiendo que se trataba de una empresa donde el personal se concentraba en el área operativa y era necesario facilitar la adopción del enfoque sistémico y la participación del personal.

### **3.1.3 A nivel regional**

A nivel regional se tiene en cuenta el proyecto de Cárdenas (2016). Diagnóstico del sistema integrado de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 4001:2015 de los procesos misionales en la Cámara de Comercio de Pamplona. El trabajo se desarrolló en las instalaciones de la cámara de comercio de pamplona, con el objetivo de diagnosticar el sistema integrado de gestión con las normas NTC ISO 9001 e NTC 14001, el proyecto contaba con unas etapas para desarrollarlo como fue la creación y aplicación de un diagnostico bajo los requisitos de las normas anteriormente mencionadas, crear un plan de acción integrado para las normas y socializar el diagnostico integrado a las partes interesadas.

Como resultado se resalta que la empresa cumplía con un 80% de la norma ISO 9001:2015 y menos de un 25% en la norma ISO 14001:2015, el plan de acciones que desarrollaron permitirá a la organización corregir, mitigar o disminuir errores. Este proyecto se tomará como referencia para hacer la adaptación de los instrumentos de medición, tales como la lista de chequeo con los requisitos de calidad y la manera como se integraron los elementos de otro sistema de gestión, lo cual resulta útil para hacer un diagnóstico más completo del manejo de los procesos de la empresa.

Asimismo, se tiene en cuenta el trabajo de Villamizar, G. & Rondón, L. (2016). Diagnóstico del sistema integrado de gestión para el proceso de ejecución de contratos de interventoría de la empresa Roca Proyectos e Ingenierías S.A.S. El proyecto se desarrolló en la empresa Roca Proyectos e Ingeniería S.A.S., que es una empresa que presta servicios de Ingeniería en general para otras empresas de carácter privado o entidades gubernamentales en el mercado nacional. El objetivo general fue efectuar el diagnóstico del sistema integrado de gestión para el proceso de ejecución de contratos de interventoría. En el diagnóstico se buscó conocer el grado de

cumplimiento de los requisitos de las normas de referencia, mediante la revisión documental de la empresa, la identificación de los procesos que conforman el sistema integrado de gestión, teniendo en cuenta las actividades desarrolladas y los servicios prestados.

Se logró que la empresa Roca Proyectos e Ingeniería S.A.S. integrara un sistema de gestión bajo las normas de referencia (ISO-9001:2015, ISO-14001:2015), dando cumplimiento a los requisitos exigidos dentro de las mismas y otros requisitos, para alcanzar a futuro una certificación ante los organismos acreditados en Colombia. Este es un proyecto enfocado en la realización del diagnóstico sobre el nivel de cumplimiento de requisitos, por lo que se utilizó un instrumento detallado de revisión, el cual se tomará como referencia para establecer los elementos críticos del manejo de los procesos misionales y que pueden involucrar actividades de diseño, las cuales deben considerarse de manera especial por su impacto en los resultados de los productos elaborados por la empresa.

Por último, se analiza el proyecto de Mora & Prado (2016). Diseño de un sistema integrado de Gestión bajo los lineamientos de las NTC ISO 9001:2015 y NTC OSHAS 18001:2007 en el proceso gestión de transporte de la empresa CHIATOURS. El siguiente trabajo permite mostrar de una manera aplicada los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de las temáticas de la especialización sistemas integrados de gestión HSEQ, donde se realiza de manera sistemática el diseño de un sistema de gestión que integra las NTC ISO 9001:2015 y NTC-OHSAS 18001:2007, específicamente en el proceso de gestión de transporte de una empresa familiar de transportes especiales, denominada CHIATOURS en la ciudad de Cúcuta, la cual también presta servicio de transporte de personas a nivel turístico y a nivel escolar.

Para cumplir con el objetivo general de diseñar un sistema integrado de gestión se determinaron tres objetivos específicos, que dentro del desarrollo se establecieron como fases para visualizar concretamente la forma como se alcanzaron. Estos se encaminaron a realizar el diagnóstico de las condiciones actuales de los procesos misionales de transporte, lo cual se tuvo en cuenta para hacer el diseño de la planificación integral y posteriormente, la respectiva documentación del sistema. Este es un proyecto que ofrece importantes aportes para el desarrollo de este trabajo, ya que cuenta con una metodología clara sobre la evaluación integrada de las condiciones de los procesos, entre las normas de calidad y de seguridad y salud en el trabajo. Aunque se trata de una empresa de servicios, también se tomarán como referencia la estructura de la documentación, junto con los procedimientos y registros que se integraron para dar cumplimiento a los dos sistemas de gestión.

## **3.2 Marco Teórico**

### **3.2.1 El sistema de gestión de la calidad**

Para el desarrollo de este proyecto consiste en la capacidad de dirigir y controlar una organización y se basa en la Norma ISO 9001-2015. Se trata de la adopción de un sistema de gestión de la calidad como una decisión estratégica para que la organización pueda contar con herramientas de mejora continua que repercutan directamente en el desempeño productivo, comercial, administrativo y financiero.

Esta es una norma internacional que promueve la adopción de un enfoque por procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de las actividades de la organización, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente (International Standardization Organization, 2015).



Por lo anterior, es importante que las empresas comprendan y gestionen los procesos de forma interrelacionada a manera de un sistema, con la finalidad que pueda contribuir a la eficacia y eficiencia, y desde luego, para potenciar el logro de las metas y objetivos de la alta dirección. “Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se puede mejorar el desempeño global de la organización” (International Standardization Organization, 2015, p.1).

Asimismo, por tratarse de una decisión estratégica, se debe destacar que se relaciona con los nuevos paradigmas empresariales de concepto de cliente, permitiendo que vaya más allá del cliente externo, que en definitiva es quien hace la compra del bien o servicio. Sin embargo, al interior de la organización el receptor de un producto o servicio, sea terminado en proceso, también se debe considerar como cliente. Este mismo enfoque puede aplicarse con el concepto proveedor. Por esto, dentro de una organización se puede hablar de una relación cliente-proveedor continua, donde cada cliente interno tiene unas necesidades y expectativas, que el proveedor debe satisfacer para atender los requisitos finales del cliente externo (Bernal, 2014).

Al respecto, se tiene que las actividades encaminadas al cliente son “el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. El servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa” (p.19). En la figura 1 se presenta la interacción de diferentes procesos alrededor de la relación entre cliente y proveedor, donde se incluyen áreas tan importantes como producción, ventas y compras, pero también tienen relevancia las de post venta, administración, finanzas, recursos humanos y la supervisión de calidad.

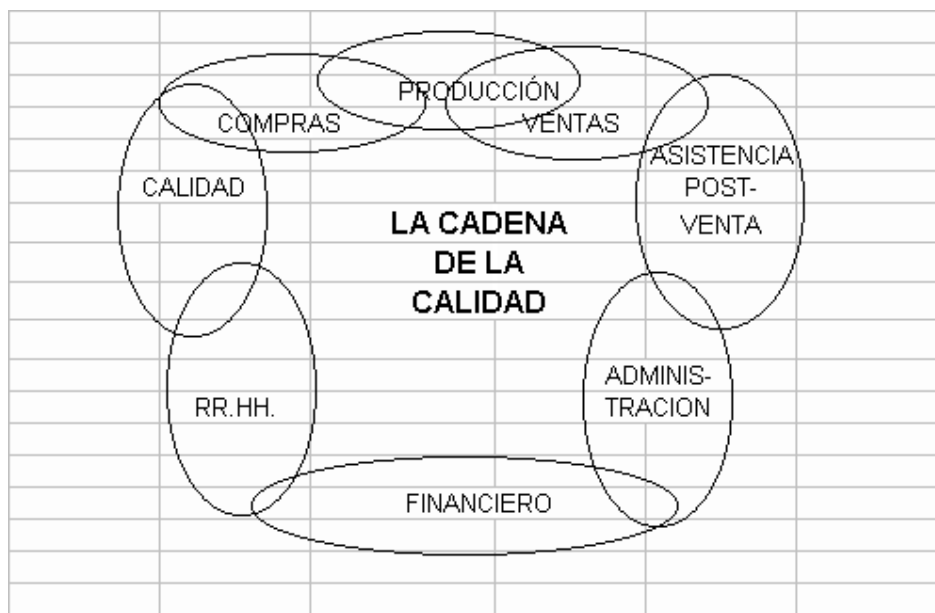


Figura 1. Relación cliente – proveedor

Fuente: Serna, 2012.

Para lograr este nivel de integración se la norma ISO 9001:2015 cuenta con una columna vertebral, que son los principios de la gestión de calidad, donde se enuncian los siguientes: “enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y la gestión de las relaciones” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2015, p.ii).

Aunque todos los principios hacen un gran aporte a la capacidad de dirigir y controlar la organización, la gestión con enfoque a procesos, tiene una relevancia particular dentro del diseño de la documentación, ya que permite identificar y gestionar variedad de actividades que están relacionadas entre sí. Es innegable que una actividad utiliza recursos y los gestiona para hacer la transformación de las entradas (inputs) en salidas (outputs), lo que se considera como un proceso.

Las salidas de los procesos normalmente constituyen la entrada del siguiente proceso en la secuencia (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2015).

Por lo anterior, el enfoque basado en procesos resulta de la aplicación de un sistema de procesos, donde se tienen en cuenta las interacciones y los recursos que requieren para su funcionamiento. Adicionalmente, este enfoque por procesos puede lograrse por medio de la adopción de un ciclo PHVA para gestionar todos los procesos y el sistema de gestión como un todo. En la figura 2 se presenta la manera como los diferentes capítulos de la norma ISO 9001:2015 pueden agruparse alrededor de un ciclo PHVA, pero considerando las fuerzas externas que son el contexto de la organización, los requisitos y la satisfacción del cliente, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y desde luego, los resultados del sistema de gestión.

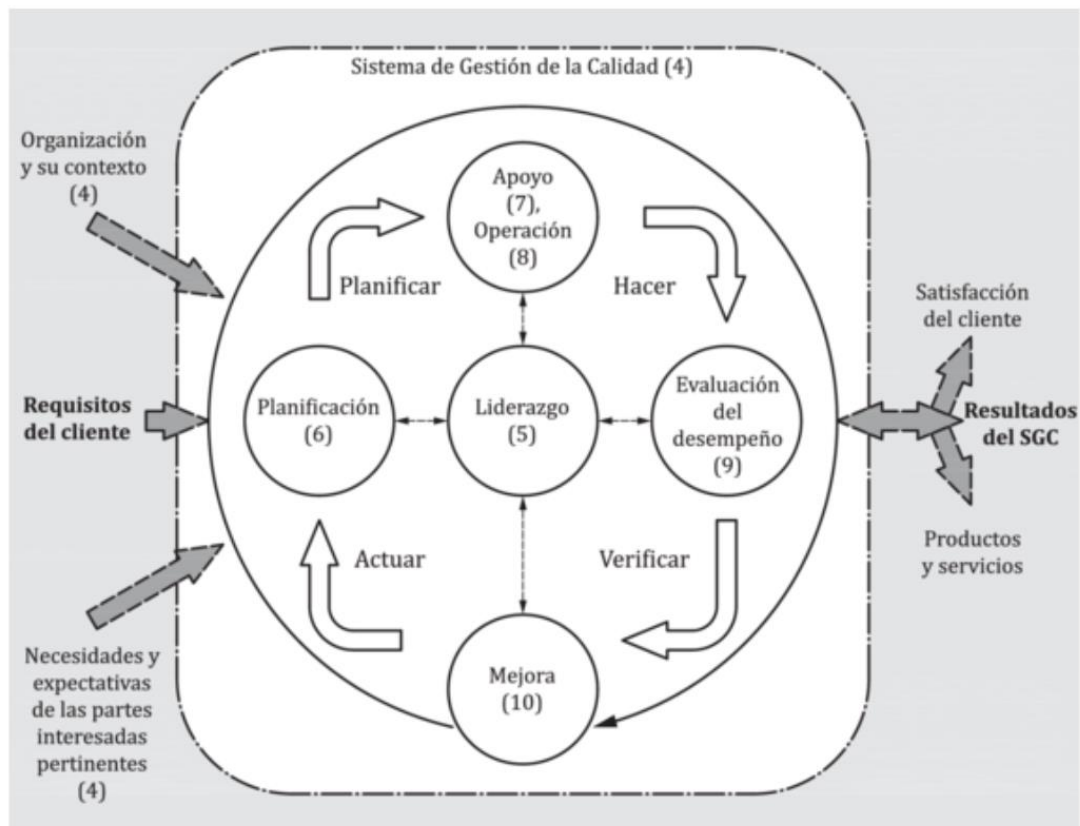


Figura 2. Estructura de la norma ISO 9001:2015 en relación al ciclo PHVA

Fuente: International Standardization Organization, 2015.

Las principales ventajas de la adopción de un enfoque por procesos, consiste en las herramientas de control que proporciona a los líderes para desplegar las metas y objetivos que asigna la alta dirección para el cumplimiento de la estrategia. Para hacer la correcta planificación de la gestión del proceso, se debe tener en cuenta una correcta identificación de las actividades, determinar la secuencia e interacción, determinar los criterios y métodos de control y definir los recursos que van a apoyar la operación y el seguimiento. A partir de esto, se deberán ejecutar las tareas de seguimiento, medición y análisis, junto con la toma de acciones que permitan alcanzar los resultados esperados y la mejora continua.

### **3.2.2 Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo**

Como parte del propósito del proyecto, se tiene en cuenta el sistema de gestión basado en la NTC ISO 45001:2018. El propósito de este sistema ofrecer a las organizaciones un marco de referencia para que puedan gestionar los riesgos y las oportunidades para la seguridad y salud en el trabajo. La finalidad del sistema de gestión de la SST es prevenir lesiones y el eventual deterioro de la salud por las causas que se relacionen con la interacción del trabajador con el ambiente labora. También se pretende proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables. Por lo tanto, es un ámbito de gran importancia para la organización, ya que debe aumentar la capacidad de reducir los peligros y minimizar los riesgos para los trabajadores, además de la toma de medidas eficaces de prevención y protección (Escuela Europea de Excelencia, 2018).

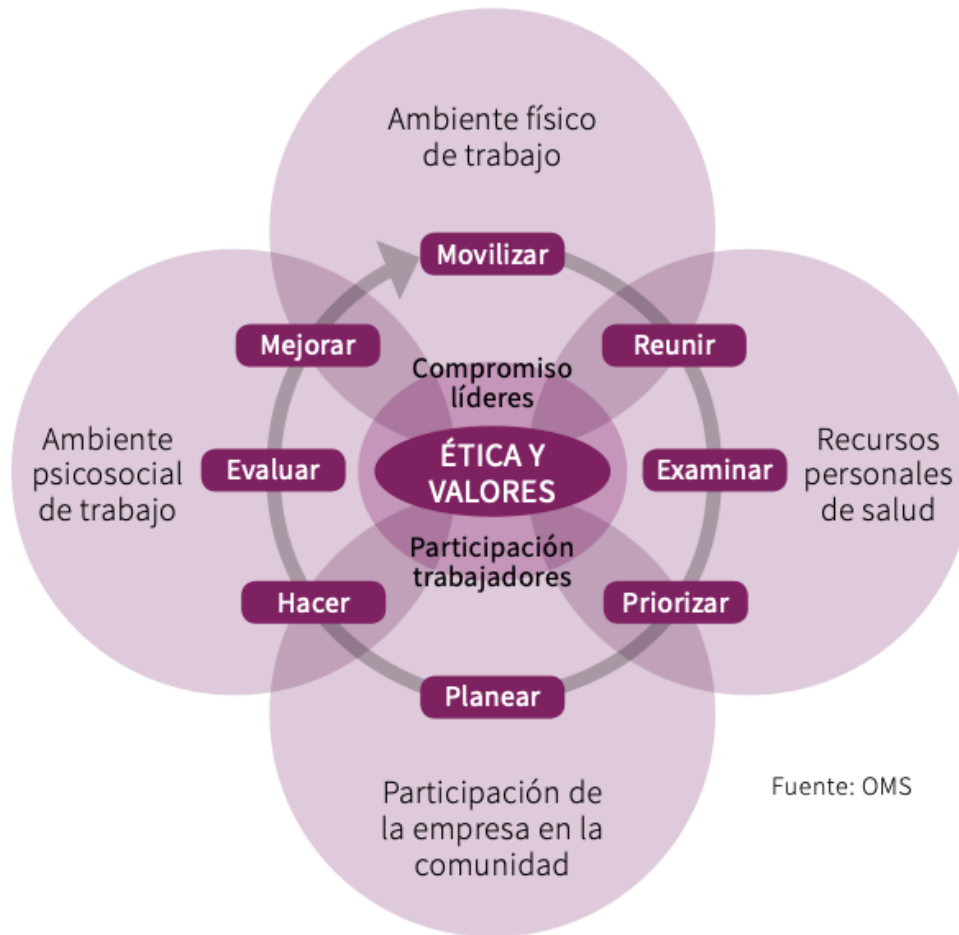


Figura 3. Modelo de ambiente de trabajo saludable

Fuente: Organización Mundial de la Salud, 2013

Al respecto de los ambientes de trabajo saludables, la Organización Mundial de la Salud, OMS, explica que se trata del entorno donde los directivos y trabajadores promueven un proceso de mejora continua para mejorar las condiciones de promoción y protección de la salud, como también la seguridad y el bienestar de todos. Además, señala que las empresas tienen cuatro direcciones para alcanzar un entorno de trabajo saludable:

1. Mejorar el ambiente de trabajo del personal, donde se incluyen factores ergonómicos, biológicos y físicos.
2. Mejorar el ambiente psicosocial del personal, lo que incluye el conjunto de prácticas organizacionales, valores, actitudes, creencias y la filosofía institucional.
3. Dispones de recursos para la salud del personal, donde desde la dirección se presentan facilidades de servicios, información y seguimiento a la salud física y mental.
4. La interacción de la organización con la comunidad, lo que se relaciona con actividades para mejorar el bienestar del entorno, como pueden ser las condiciones de salud de las familias de los trabajadores y la sociedad en general. (AXA Colpatria, 2018)

Esta norma ISO 45001:2018 tiene la misma estructura de alto nivel que las demás actualizaciones que ha presentado la ISO en otros sistemas de gestión, lo cual permite que las organizaciones puedan integrar adecuadamente múltiples sistemas, como pueden ser la calidad, el cuidado del medio ambiente, la seguridad de la información y desde luego la seguridad y la salud en el trabajo. Por lo tanto, también se trata de una decisión estratégica que abarca todos los ámbitos de la organización, los cuales pueden ser: el cumplimiento de requisitos legales, la cultura organizacional, responsabilidad social, productividad, administración de personal y los relacionados con las partes interesadas (Sánchez, 2019).

De esta manera, la norma ISO-45001 ofrece la posibilidad de alinearse fácilmente con otras normas ISO, en particular con la ISO 9001 e ISO 14001, que se refiere a estándares de calidad y medio ambiente que suelen hacer parte de la gestión estratégica de las empresas. La norma ISO-45001, trae consigo nuevos planteamientos, frente al estándar de OHSAS

18001, en la definición de riesgo, trabajo, trabajador y el enfoque de estándar de negocio. Ahora se trata de identificación de riesgos y control de riesgos, más no de los peligros, lo que sugiere un cambio de abordaje de las condiciones internas y externas que afectan la seguridad y salud en el trabajo (ISO Tools Excellence, 2018).

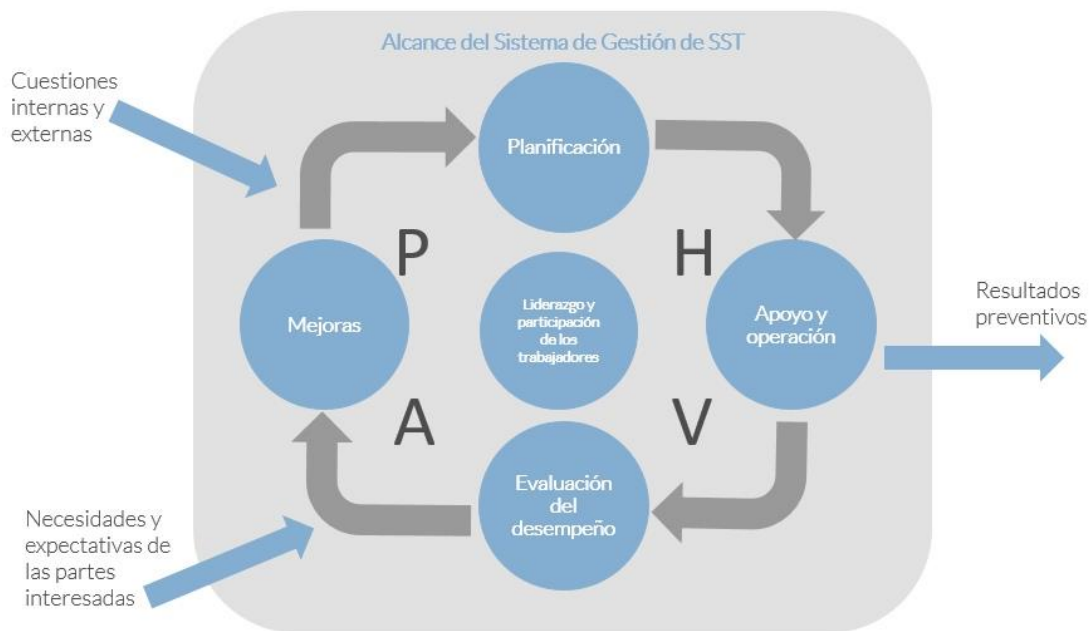


Figura 4. Estructura de la norma ISO 45001:2018 en relación al ciclo PHVA

Fuente: ISO Tools Excellence, 2018.

Para dar cumplimiento a estos requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (ver figura 4), las empresas deben planificar, implementar, controlar y mantener los procesos por medio de la aplicación de la norma en mención. Al igual que en el sistema de gestión de calidad, el ciclo PHVA representa una valiosa orientación para definir la interacción del personal con las diferentes actividades y procesos donde se pueden presentar los riesgos, considerando los aspectos del entorno, la influencia de las partes interesadas y



los resultados preventivos (ver figura 4). Se utiliza el ciclo PHVA para minimizar el riesgo de afectaciones y analiza los daños que pueden generar diferentes problemas de salud, así como los que pueden producir accidentes (Escuela Europea de Excelencia, 2018).

<b>Elementos fundamentales de la norma ISO 45001:2018</b>			
<b>4 Contexto de la organización</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprender la organización y su contexto</li> <li>- Comprender las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas</li> <li>- Determinar el alcance del SGSST</li> <li>- Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo</li> </ul>	<b>6 Planeación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades - Generalidades</li> <li>- Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades</li> <li>- Determinación de requisitos legales y otros requisitos</li> <li>- Planificación de acciones</li> <li>- Objetivos de SST y planificación para lograrlos</li> </ul>	<b>8 Operación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación y control operacional</li> <li>- Preparación y respuesta ante emergencias</li> </ul>	<b>10 Mejora</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generalidades</li> <li>- Incidentes, no conformidades y acciones correctivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>
<b>5 Liderazgo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo y compromiso</li> <li>- Política de la SST</li> <li>- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</li> <li>- Consulta y participación de los trabajadores</li> </ul>	<b>7 Apoyo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos</li> <li>- Competencia</li> <li>- Toma de conciencia</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Información documentada</li> </ul>	<b>9 Evaluación del desempeño</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño</li> <li>- Auditoría interna</li> <li>- Revisión por la dirección</li> </ul>	

Figura 5. Elementos fundamentales de la norma ISO 45001:2008

Fuente: Larsson, 2018.

Este ciclo PHVA se debe desplegar en el análisis de los diferentes elementos de la norma ISO 45001:2018, tal como se observa en la figura 5, ya que teniendo en cuenta la complejidad del modelo de gestión, no solo basta con cumplir una serie de requisitos, sino que se necesita implantar acciones específicas en cuanto a la lectura del contexto, mayor protagonismo al liderazgo, la planificación, el control operacional, la evaluación de desempeño y la eventual mejora. En consecuencia, “la información documentada debe mantenerse y conservarse para disponer de los registros necesarios para verificar que se cumplen los criterios de los

procesos. El puesto de trabajo debe ser adaptado al empleado” (ISO Tools Excellence, 2018, p.1).

En general, la ISO 45001, mejora la conformación de un ambiente saludable de trabajo y aporta nuevos conceptos respecto a la OSHAS 18001; al evitar confusiones, dificultades legales y contradicciones por la interpretación legal de diferentes países. Los beneficios de su implementación están en la productividad de las organizaciones, donde se pueden reducir las lesiones, enfermedades y muertes a causa del ambiente de trabajo, teniendo como base la definición y apropiación de una Política de Seguridad y Salud que cumpla con los propósitos de: “reducción de los riesgos de las actividades debido al liderazgo y compromiso de la alta dirección y los trabajadores, mejorando con ello notablemente el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud” (Montaño & Ramos, 2019, p.19).

### **3.3 Marco Contextual**

La empresa 5inco Jeans ubicada en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander se encarga del diseño, compras de materia prima, confección y distribución de pantalones de dama, caballeros y niños. Se encuentra realizando la actividad económica, como muchas empresas en el mundo actual, tratando de seguir las dinámicas de competitividad y exigencias normativas, tanto para los productos, como con clientes y colaboradores. Aunque estas dinámicas económicas se han caracterizado principalmente por una amplia globalización, donde las organizaciones deben mostrar su competitividad en la capacidad para responder en términos de cantidad, calidad y oportunidad de producción.

En este sentido, la empresa se ha visto afectada por cambios externos, como son los acuerdos comerciales y la importación de productos textiles de contrabando. La empresa

5inco Jeans, la cual funciona empíricamente y no cuenta con herramientas administrativas y operativas que le permitan planificar adecuadamente las labores de producción, para hacer un uso optimizado de recursos, de manera que pueda cumplir con las entregas a los clientes y cumplir la satisfacción esperada.

Esta problemática se refleja en el aumento de quejas de los clientes, debido a retrasos en las entregas o por inexactitudes en el despacho de productos que se entregan con diferentes especificaciones a las solicitadas. Aunque no se mide la satisfacción de los clientes, desde la gerencia de ventas y en particular en el área de servicio al cliente se ve con preocupación un deterioro en la imagen que los distribuidores tienen de la marca por el nivel de quejas y reclamaciones del 23%.

Por otro lado, se ha observado que algunos retrasos en los planes de producción también están relacionados con el bajo nivel de rendimiento de los trabajadores y por el ausentismo, principalmente por sintomatología musculoesquelética y fatiga. El área encargada del personal indica que durante el año 2019 y primer trimestre del 2020 cada semana se tuvo al menos un caso por fatiga y al mes se registraron en promedio siete días de incapacidad, entre esta y otras causas, como dolores estomacales, fiebre, dolor de cabeza y resfriados en general.

Por lo anterior, se evidencia que la empresa no utiliza apropiadamente los recursos humanos y productivos, donde el área de diseño y producción conforman los principales procesos. Esta situación presenta un riesgo en la competitividad de la empresa, por la incapacidad de cumplir con las condiciones de la demanda o no contar con el producto terminado en el momento requerido, ya que no se tienen definidas las interacciones y recursos de cada proceso para atender con certeza el comportamiento de las ventas.

Las consecuencias directas de esta situación que viene enfrentando la empresa 5inco Jeans, es la pérdida de competitividad en el mercado; lo que sumado al descenso de las ventas que se viene presentando, por motivo de la emergencia sanitaria desde el segundo trimestre de 2020, le exige a la gerencia la toma de medidas más eficaces para mitigar el impacto económico del negocio. Tanto la falta de controles en los desperdicios de materiales, como en el cumplimiento de los pedidos y la productividad del recurso humano, hace que la gerencia no pueda llevar a cabo sus estrategias empresariales y que se afecte la rentabilidad esperada por los propietarios.

### **3.4 Marco Legal**

Constitución Política de Colombia de 1991. A nivel constitucional, se tiene en cuenta que el proyecto se basa en el artículo 333, donde se definen la libertad económica de las empresas, las cuales tienen una función social y esto también determina unas obligaciones. “La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación” (Constitución Política de 1991, art. 333).

Código de comercio. Por medio de la Ley 256 de 1996, se establecen las normas que regulan el comportamiento mercantil y de competencia de las empresas en Colombia. En el capítulo II se definen los actos considerados como actividad comercial, al igual que las obligaciones, deberes y prohibiciones.

Decreto 1072 de 2015. Es denominado el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, porque hizo una compilación de todas las normas que reglamentaban el trabajo y que estaban dispersas. Por lo tanto, se convirtió en la única fuente normativa para consultar estas normas reglamentarias del trabajo en Colombia. Igualmente, regula el sistema de

gestión de seguridad y salud en el trabajo. Aquí, se menciona que la implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento para las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño.

### **3.5 Marco Conceptual**

#### **Sistema integrado de gestión**

Para este proyecto resulta primordial definir los sistemas integrados de gestión, ya que tiene como finalidad hacer un diseño conjunto entre la NTC ISO 9001-2015 y NTS ISO 45001-2018. En general el concepto se enfoca en un proceso unificador de los sistemas de calidad, salud, seguridad y el medio ambiente, de acuerdo a los requisitos de las normas internacionales. Por esto, el diseño, implementación y mejora de los sistemas de gestión basados en estas normas internacionales fortalece al interior de las organizaciones la prevención de riesgos laborales, la competitividad de los proyectos y la reducción de costos de una forma eficiente.

Además de esto, el abordaje integrado de dos o más normas internacionales de gestión se enmarca en las acciones estratégicas de responsabilidad social empresarial, favorece la ética y la eficiencia empresarial. Cuando se presenta este nivel de integración, es normal utilizar las siglas HSEQ, la cual hace referencia a los términos en inglés de Health, Safety, Environment & Quality, que se refiere a los ámbitos de calidad, la salud, la seguridad y el medio ambiente. Sin embargo, en este proyecto el sistema integrado incluirá los requisitos de la norma de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo, que igualmente permiten a las empresas garantizar que los productos y servicios cumplen con los requisitos del cliente y los demás que le aplican a la organización (Instituto Europeo de Pogrado, 2019).

## **Planificación estratégica**

El diseño, implementación y mejora de los sistemas de gestión hacen parte de las decisiones estratégicas de las organizaciones y como tales, pertenecen al nivel directivo de las mismas. En la actualidad “el término dirección estratégica aparece unas cinco veces en la nueva ISO 9001:2015, aunque la versión antigua no lo menciona en ningún aspecto estratégico” (Escuela Europea de Excelencia, 2019, p.1). La relevancia de este concepto es que facilita a la gerencia la formulación de estrategias y la selección de las más convenientes para alcanzar los objetivos y el cumplimiento de la misión de la empresa. En otras palabras, ayuda a consolidar una estructura organizativa competitiva para lograr la estrategia.

A nivel administrativo, la planeación estratégica se refiere a un proceso donde los líderes de las empresas obtienen información interna y del entorno, procesan los datos, evalúan la posición competitiva y toman decisiones para anticiparse a las condiciones del mercado y para establecer el direccionamiento de la entidad (Serna, 2012).

Esto concuerda con el proceso en que, la gerencia de una empresa toma la decisión de diseñar e implementar uno o más sistemas de gestión, “por lo que el sistema de gestión, en su fase de diseño debe resultar como un producto alineado e integrado con las acciones y esfuerzos estratégicos que han sido seleccionados para conseguir los objetivos de la empresa” (Escuela Europea de Excelencia, 2019, p.1). Existen entre la NTC ISO 9001-2015 y la NTS ISO 45001-2018 diferentes requisitos que promueven la alineación estratégica, como son el análisis del contexto de la organización, el liderazgo y la planeación.

## **Política integrada**

La política es un enunciado ideológico para facilitar la toma de decisiones de un grupo, en busca del logro de objetivos. En este proyecto se trata de una política del sistema integrado que está a cargo de la alta dirección, teniendo en cuenta que, es en este nivel donde se pueden lograr los mejores compromisos para su cumplimiento, a través de los objetivos que se desprender de esta. Para la construcción de la política integral, se deben analizar los requisitos de las normas internacionales que se deben integrar (la NTC ISO 9001-2015 y la NTS ISO 45001-2018) para articular las concordancias de los aspectos más relevantes (Torres & Casas, 2017).

Por lo tanto, la política integrada debe cumplir con la suma de requisitos establecidos en las dos normas internacionales; aunque como requisito común, se tiene la responsabilidad de la alta dirección para definirla, teniendo los siguientes elementos: que incluya el compromiso de mejora continua, que sirva de marco de referencia para formular los objetivos, que sea documentada, implementada y mantenida, y que se comunique a todos los niveles de la organización. Sin embargo, esta política debe cumplir con los requisitos específicos que demandan cada una de las normas de forma separada.

En el caso de la NTC ISO 9001-2015, debe ser adecuada a la misión de la organización y demostrar acciones para cumplir con los requisitos legales y complementarios. Para NTS ISO 45001-2018, debe ser coherente con la naturaleza y magnitud de los riesgos de la SST, que incluya el compromiso para evitar la pérdida de calidad de vida de los trabajadores, como también cumplir con los requisitos legales, especialmente, los dispuestos para la seguridad del personal que sean aplicables a la organización. Cuando la política integral es formulada,

se debe comunicar a las partes interesadas, utilizando los diferentes canales de comunicación disponibles. Asimismo, debe ser conocida y apropiada por toda la organización, donde se trabajará por su cumplimiento y mejora continua (Universidad de Valladolid, 2018).

### **Diagnóstico estratégico**

Un diagnóstico es un proceso comparativo entre dos situaciones, siendo una la presente, y otra la esperada (Abril, 2018). También se puede entender como una actividad que permite conocer un conjunto de situaciones o características del desarrollo de proceso determinado. Se utiliza para estudiar la situación real de una organización, mediante un análisis de los obstáculos, ventajas y potencialidades que influyen en el funcionamiento.

A nivel estratégico, consiste en el análisis de las fortalezas y debilidades internas de la organización, como también las amenazas y oportunidades que le afectan desde el entorno. De esta manera, el diagnóstico externo es un proceso para identificar las oportunidades o amenazas de la organización. Este diagnóstico externo lo conforma el análisis de los factores económicos, sociales, políticos, tecnológicos, geográficos y factores competitivos. El diagnóstico interno se conforma por la capacidad directiva, financiera, competitiva, tecnología y talento humano (Serna, 2012).

A partir de lo anterior, es que se proveen herramientas para el desarrollo de la gerencia estratégica, donde se llevan a cabo otros procesos mencionados anteriormente, como son la planificación y el direccionamiento estratégico. Por su parte, desde la gerencia estratégica es donde se formulan, ejecutan y evalúan acciones que le permite a una organización lograr sus objetivos. La formulación de estrategias incluye el análisis de fortalezas, debilidades,



oportunidades y amenazas, para la definición del direccionamiento y alternativas para cumplir con las metas propuestas (Serna, 2012).

### **Normas de calidad textil**

La implementación de normas de calidad permite mayores oportunidades para la comercialización y exportación de los productos textiles y prendas de vestir. De acuerdo con la norma ISO 8402, se deben cumplir con las propiedades y características del producto, de manera que permita satisfacer unas necesidades establecidas o que están implícitas. Existen diferentes normas a nivel internacional para la fabricación de prendas de vestir, entre las que se tiene el certificado OEKO-TEX Standard 100, que se aplica a los productos textiles básicos, intermedios y productos finales, con la finalidad de asegurarle al consumidor que los materiales utilizados no son nocivos para la salud (Saquicela, 2015).

Asimismo, a nivel internacional se cuenta con otras entidades que fomentan la calidad en la industria textil, por medio de normas y regulaciones, para asegurar la conformidad de unos estándares mínimos de calidad. Entre las más relevantes se cuenta con la American Society for Testing and Materials – ASTM, la American Association of Textile Chemist and Colorists – AATC, la Internacional Organization for Standarization – ISO y a nivel nacional, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC (Industrias Lafayette, 2019).

A nivel nacional las empresas más importantes a nivel textil aplican las siguientes normas sectoriales:

Composición: “La composición se refiere a qué tipo de fibras componen la tela y en qué porcentaje se presentan. La composición se analiza según las normas NTC 481 (Análisis cuantitativo) y NTC 1213 (Análisis cualitativo)” (Coltejer, 2018, p.8).

Resistencia al rasgado: “En esta prueba el textil se expone a una fuerza máxima para determinar el rasgado del material. Se determina según la norma ASTM D2261”. (Industrias Lafayette, 2019, p.1).

Resistencia a la rotura: “Es la prueba en la que el textil se expone a una fuerza máxima para determinar su nivel de rompimiento. Se determina según la norma ASTM D5034”. (Industrias Lafayette, 2019, p.1)

Peso: “El peso de una tela se expresa en gramos/metro<sup>2</sup> o en onzas/yarda<sup>2</sup> y tiene una tolerancia de  $\pm 5\%$ . El peso se analiza según la norma ASTM D3774 (NTC 230)” (Coltejer, 2018, p.9).

Cambio dimensional: “Se refiere a los cambios que sufren las telas a lo largo y a lo ancho cuando son sometidas a condiciones específicas de lavado. El cambio dimensional se analiza según la norma AATCC 135 (NTC 908)” (Coltejer, 2018, p.10).

Pierna virada: “Es el movimiento de los hilos de trama con respecto a los hilos de urdimbre después de que la tela es sometida a condiciones específicas de lavado. La pierna virada se analiza según la norma AATCC 179” (Coltejer, 2018, p.11).

## **4. Resultados**

Este proyecto tiene como finalidad hacer el diseño de un Sistema Integrado de Gestión, basado en las normas ISO 9001-2015 y NTS ISO 45001-2018 para los procesos misionales de la empresa Sinco Jeans, por lo cual se desarrollaron diferentes etapas y en cada una se tuvieron en cuenta los objetivos propuestos. Primero se realizó el diagnóstico de las condiciones actuales de los procesos misionales frente a los requisitos del sistema de gestión, (ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018); para luego elaborar la documentación respectiva en dicho proceso y para hacer la socialización de los resultados con la alta dirección y con el personal de la empresa.

### **4.1 Diagnóstico del Proceso Misional Bajo las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018**

Se presentaron los resultados del diagnóstico, basado en una descripción del proceso misional de diseño y producción, así como de los demás procesos y áreas que conforman la empresa, como también a partir del resultado de una encuesta dirigida al personal de la empresa y de una lista de chequeo, con la finalidad de establecer la posición estratégica de la empresa frente a los factores internos y externos que se deben tener en cuenta en la planificación de sistemas integrados de gestión.

#### **4.1.1 Descripción de la empresa Sinco Jeans**

Se recopiló información sobre la identidad de la empresa Sinco Jeans, sobre el direccionamiento estratégico, la estructura organizacional y sobre las características de los productos que produce y comercializa la empresa. Esta información se tomó referencia para plasmar la planificación estratégica integrada, de manera que fuera coherente con las

directrices de la gerencia, la identidad de la organización y el aporte del recurso humano en el éxito empresarial, para asegurar que se contribuya a la mejora continua y a la competitividad en el mercado.

La empresa 5inco Jeans fue conformada el 19 de agosto del 2008, por lo que tiene más de 10 años de trayectoria y experiencia produciendo y comercializando prendas de vestir en Jean para Dama y Caballero a diferentes clientes de la región y del país. La identidad de la empresa se ha caracterizado por la calidad de los productos, representada en la durabilidad de las telas, los procesos de acabados, accesorios y diseños. La imagen corporativa refleja la moda, elegancia y sencillez desde el concepto de la marca, relacionada con la promesa de hacer que la persona que utilice las prendas va a vestir bien (ver figura 6). Asimismo, se han realizado rediseños a la estrategia gráfica de la marca, tratando de hacerla ver más vanguardista y resaltando el segmento de mercado que manejan, que se trata de prendas en tela Jean (ver figura 6).



Figura 6. Imagen corporativa de la empresa 5inco Jeans

Fuente: Empresa 5inco Jeans, 2019

Inicialmente, solo se producían prendas para damas, pero a partir del 2017, la empresa comenzó a fabricar prendas para caballero, observando que para ese segmento había una fuerte demanda y poca oferta. En la actualidad, a nivel de producto también se utiliza una estrategia gráfica para diferenciar las prendas para dama y para caballero, por medio del manejo de colores en escala de rosado y tonos de grises con negro. Los diseños de las etiquetas de los productos son juveniles y resaltan el nombre de la marca de la empresa (ver figura 7).



Figura 7. Presentación de etiquetas para los productos de la empresa 5inco Jeans

Fuente: Empresa 5inco Jeans, 2019

Para el desarrollo de esta actividad industrial, la empresa está conformada por dos áreas claramente diferenciadas; que son la administrativa y la operativa. La administrativa está conformada por el gerente, el administrador, un auxiliar administrativo y el contador externo. El área operativa donde se enfocó este proyecto, se conforma por un jefe de producción y 10 operarios, quienes se encargan de la confección, elaboración y empaqueo del producto. A pesar que la empresa no contaba con un organigrama formal, teniendo en cuenta la naturaleza de las funciones se definieron las líneas jerárquicas y cargos de la siguiente manera. También

se cuenta con un área comercial a cargo del jefe de ventas, que en la actualidad es desempeñado por el administrador (ver figura 8).

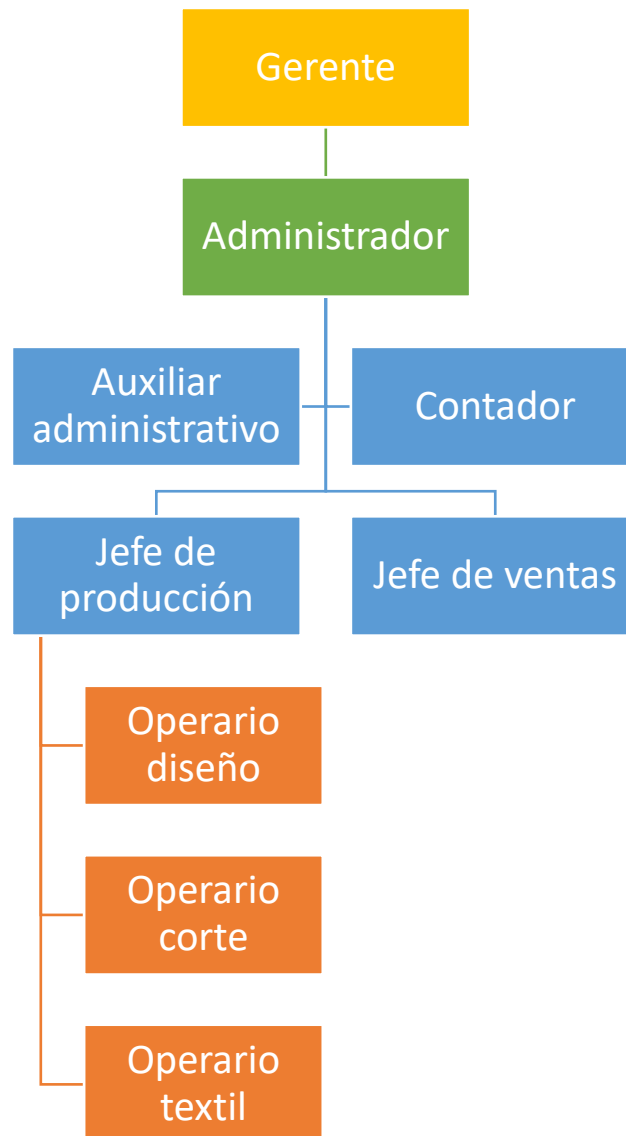


Figura 8. Estructura organizacional de la empresa 5inco Jeans

Fuente: Empresa 5inco Jeans, 2019

Adicionalmente, se observó que la empresa carece de un enfoque por procesos, que le permita identificar la interacción de las diferentes actividades que conforman las labores

administrativas y operativas que desarrolla. Por lo tanto, carece de un mapa de procesos y de las caracterizaciones para conocer en detalle el alcance de cada unidad operativa.

#### **4.1.2 Direccionamiento estratégico de la empresa 5inco Jeans**

El direccionamiento estratégico busca la integración de los diferentes medios y recursos que tiene la empresa para alcanzar las metas esperadas. El direccionamiento de la empresa 5inco Jeans está a cargo del gerente y se conforma por la misión, visión y objetivos estratégicos. No se cuenta con la definición de políticas de calidad o de seguridad y salud en el trabajo. Estos elementos del direccionamiento se describen a continuación:

Empresa 5inco Jeans. (2018). Portafolio de la empresa. Villa del Rosario: La empresa.

Misión:

5inco es una empresa dedicada a la fabricación de Jeans, con estándares de calidad, precios justos y una excelente atención, dando satisfacción a las necesidades de nuestros clientes y buscando siempre la innovación en cada una de nuestras prendas. (Empresa 5inco Jeans, 2018, p.2)

Visión:

5inco para el 2021 busca ser reconocida a nivel nacional en la fabricación de Jeans cumpliendo con altos estándares de calidad, de tal manera que cuente con puntos de venta en las principales ciudades del país, contando con un personal comprometido y capacitado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. (Empresa 5inco Jeans, 2018, p.2)

Objetivo general:

Ser una empresa reconocida a nivel nacional en la fabricación y comercialización de Jeans cumpliendo con altos estándares de calidad.

Objetivos:

Ofrecer un buen servicio al cliente con el propósito de fidelizarlo a nuestra empresa.

Mantener un personal altamente capacitado para satisfacer las necesidades de los clientes.

Ofrecer prendas de buena calidad y precios justos teniendo en cuenta las necesidades de los clientes. (Empresa 5inco Jeans, 2018, p.3)

#### **4.1.3 Resultados de la encuesta aplicada al personal de la empresa 5inco Jeans**

Para determinar las condiciones internas de la empresa 5inco Jeans, se aplicó una encuesta dirigida al personal sobre el conocimiento que tienen del direccionamiento estratégico, sobre el enfoque de la gerencia en la seguridad de las labores operativas y sobre las condiciones sociodemográficas de los trabajadores; como parte del diagnóstico que se debía hacer para conocer el funcionamiento de los procesos misionales, teniendo en cuenta los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Los resultados sobre el direccionamiento estratégico y las labores operativas se analizaron de la siguiente manera:



1. ¿La gerencia tiene en cuenta las condiciones externas e internas para orientar la dirección de la empresa?

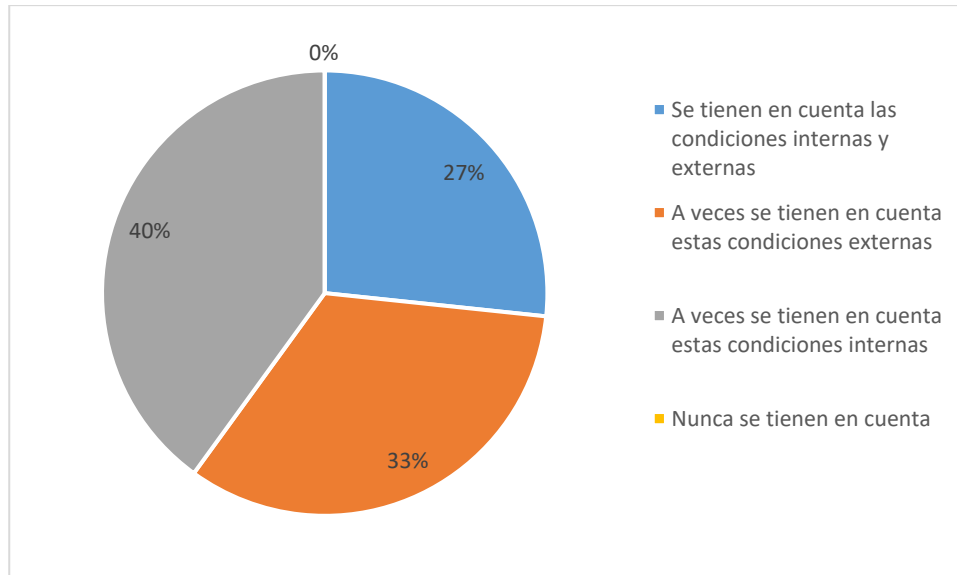


Figura 9. ¿La gerencia tiene en cuenta las condiciones externas e internas para orientar la dirección de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la figura 9 revelaron que el 27% de los trabajadores dan cuenta que desde la gerencia se tienen en cuenta las condiciones internas y externas de la empresa para definir la toma de decisiones y el direccionamiento, aunque el 33% respondió que algunas veces solo se tienen en cuenta las condiciones externas y el 40% que a veces se consideran las internas; lo cual refleja poca participación de las personas en la mejora de los procesos y en el análisis integral del contexto de la organización desde la gerencia.

2. ¿Conoce el direccionamiento estratégico que tiene definido la gerencia para los próximos años?

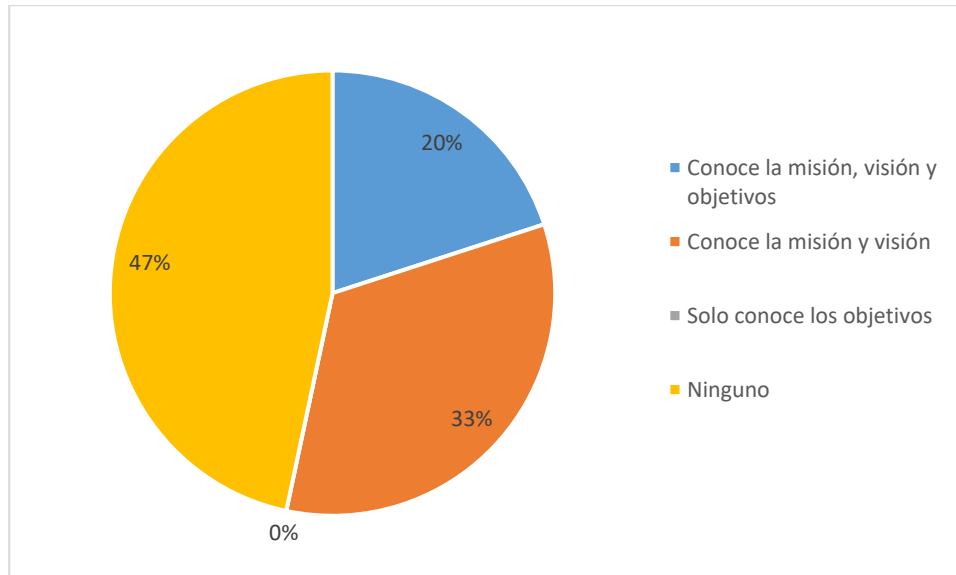


Figura 10. ¿Conoce el direccionamiento estratégico que tiene definido la gerencia para los próximos años?

Fuente: Elaboración propia

De forma similar a lo observado anteriormente, en la figura 10 se determinó que únicamente el 20% de los trabajadores conoce la misión, visión y objetivos que tiene definida la gerencia de la empresa, por lo que el 33% solo conoce la misión y visión, y el 47% no tiene mayor conocimiento sobre estos componentes estratégicos, los cuales deben ser difundidos dentro de la organización, junto con una política integrada para fomentar el liderazgo, el compromiso y la planificación de los procesos de la empresa.

3. ¿La gerencia se muestra comprometida con el mejoramiento de la producción y la salud y seguridad de los trabajadores?

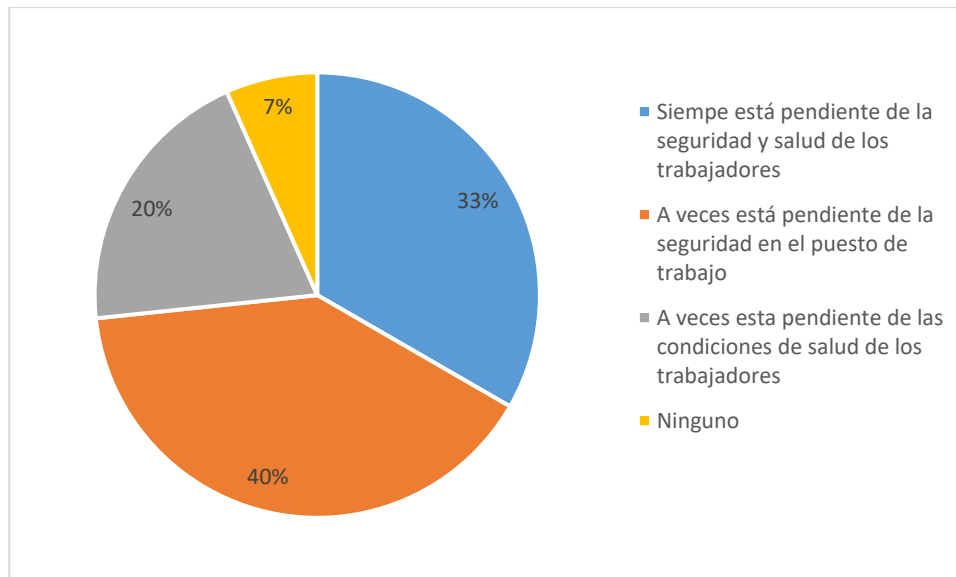


Figura 11. ¿La gerencia se muestra comprometida con el mejoramiento de la producción y la salud y seguridad de los trabajadores?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 11, se determinó que, para una baja proporción de trabajadores, siendo el 33%, la gerencia siempre está pendiente de la seguridad y salud de los trabajadores en el área de producción; pero el 40% respondió que en la empresa a veces están pendientes de la seguridad en el puesto de trabajo, el 20% que algunas veces las condiciones de salud de los trabajadores y el 7% indicó que no se revisan ninguna de las anteriores situaciones durante la jornada de trabajo.

4. ¿En la empresa se planifica la producción teniendo en cuenta los riesgos que se pueden presentar con la salud y seguridad de los trabajadores?

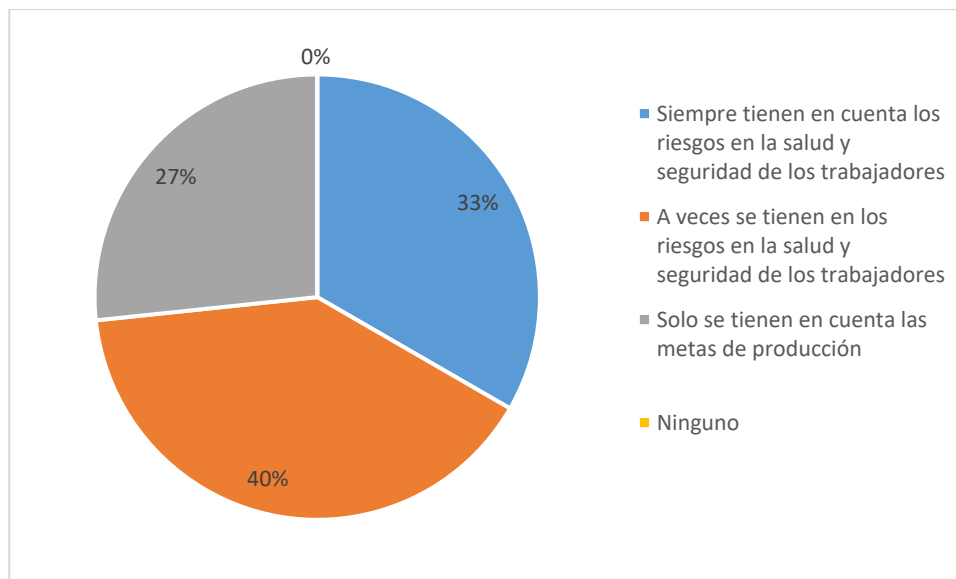


Figura 12. ¿En la empresa se planifica la producción teniendo en cuenta los riesgos que se pueden presentar con la salud y seguridad de los trabajadores?

Fuente: Elaboración propia

También se determinó en la figura 12, que para el 33% de trabajadores la empresa siempre tiene en cuenta los riesgos en seguridad y salud de los trabajadores cuando se planifican las labores de producción, aunque para el 40% a veces se tienen en cuenta estos factores relacionados con el personal y el 27% respondió que solo se tienen en cuenta las metas de producción. Esta situación está relacionada con la planificación, la carencia de una política integrada, las acciones para abordar riesgos, oportunidades de mejora y la planificación de cambios, como también con el control operacional.

5. ¿La empresa proporciona al personal los elementos de trabajo necesarios para el proceso de producción?

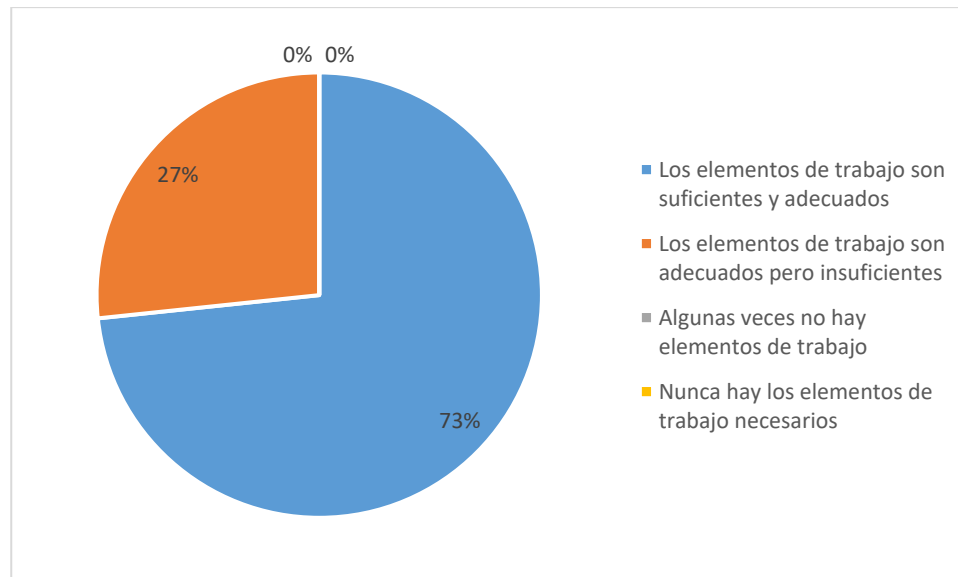


Figura 13. ¿La empresa proporciona al personal los elementos de trabajo necesarios para el proceso de producción?

Fuente: Elaboración propia

En la figura 13 se comprobó que el 73% de los trabajadores indicaron que la empresa le proporciona los elementos de trabajo suficientes y adecuados para el desarrollo de sus labores, aunque el 27% restante respondió que estos elementos de trabajo son adecuados pero a veces no son los suficientes, principalmente cuando es temporada de alta de producción y se contrata personal adicional, siendo una falla en la planificación de las compras relacionadas con el SST.

## 6. ¿La empresa cuenta con las máquinas y equipos necesarios para la producción?

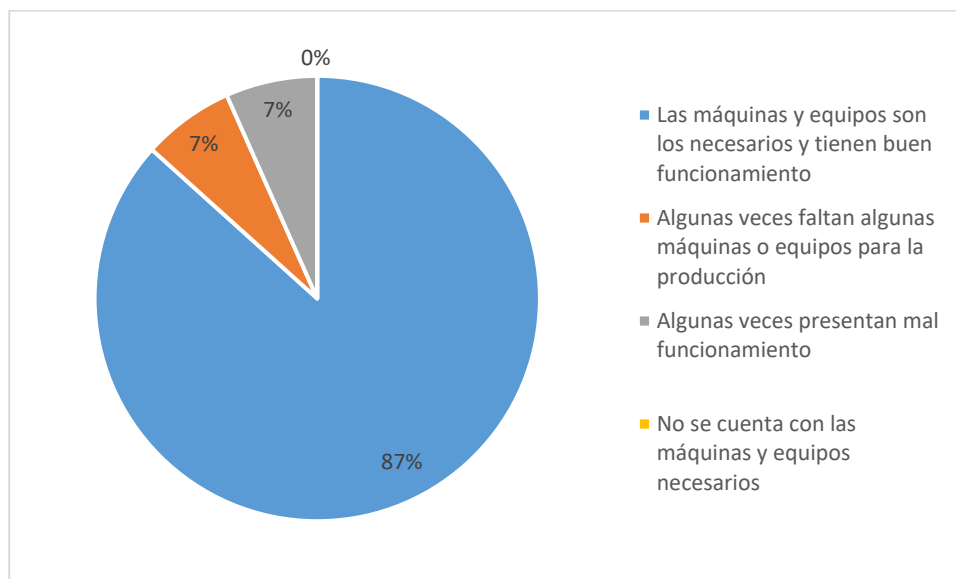


Figura 14. ¿La empresa cuenta con las máquinas y equipos necesarios para la producción?

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la capacidad instalada del área de producción, se observó que el 87% de trabajadores opinan que la empresa cuenta con las máquinas y equipos necesarios y que estos se mantienen en buen funcionamiento; aunque el 7% indicó que algunas veces faltan máquinas o equipos para la producción y que se puede presentar mal funcionamiento, lo que ocurre cuando se tiene alto volumen de pedidos y la producción aumenta por la estacionalidad del mercado de prendas de vestir, reflejando aspectos de mejora para los procesos de apoyo que permiten optimizar la operación y el control de producción.

7. ¿La postura que adopta en el puesto de trabajo le permite tener espalda recta, piernas descansadas y herramientas cerca del cuerpo?

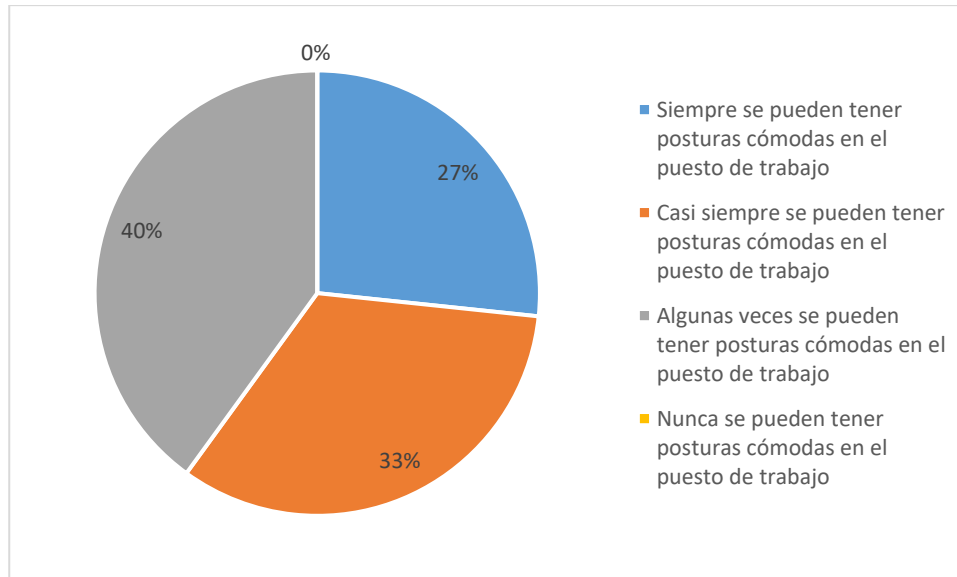


Figura 15. ¿La postura que adopta en el puesto de trabajo le permite tener espalda recta, piernas descansadas y herramientas cerca del cuerpo?

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al tipo de labores que desempeña el personal de producción de la empresa, se preguntó sobre los factores de ergonomía durante la jornada laboral, por lo que se determinó que para el 27% de trabajadores, siempre la postura que adopta en el puesto de trabajo le permite tener espalda recta, piernas descansadas y herramientas cerca del cuerpo, pero el 33% respondió que casi siempre se pueden tener posturas cómodas en el puesto de trabajo y para el 40% restante, algunas veces tienen estas posturas cómodas durante el desarrollo de las funciones cotidianas. Aunque la empresa ha tomado medidas para mejorar el confort del puesto de trabajo, la repetitividad de los movimientos y los largos periodos de tiempo en

posturas afectan la posición de la espalda, piernas y miembros superiores al sostener las herramientas de trabajo.

8. ¿La empresa mantiene buenas condiciones de higiene y limpieza en los puestos de trabajo?

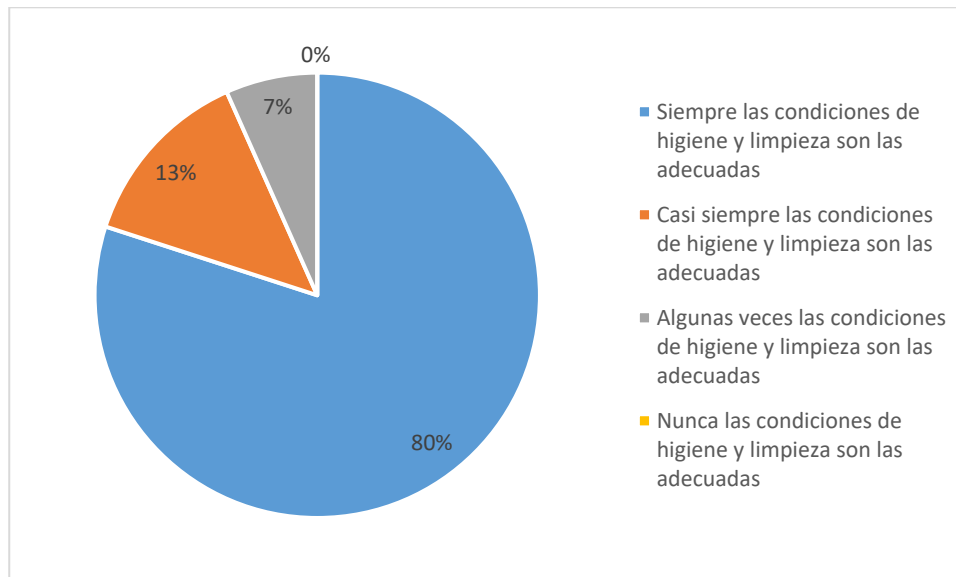


Figura 16. ¿La empresa mantiene buenas condiciones de higiene y limpieza en los puestos de trabajo?

Fuente: Elaboración propia

En los aspectos de bioseguridad se determinó que el 80% de trabajadores concordaron en que la empresa mantiene buenas condiciones de higiene y limpieza en los puestos de trabajo, principalmente por las condiciones de riesgo biológico a causa del Covid-19, donde se cuenta con los espacios de lavado de manos, acceso a geles y líquidos desinfectantes e instrucciones de distanciamiento, uso de tapabocas y otros elementos de protección personal. A pesar de esto, el 13% respondió que casi siempre estas condiciones son las adecuadas y para el 7%



restante algunas veces falta más precaución para mantener las condiciones de desinfección de los puestos de trabajo.

9. ¿Los servicios sanitarios de la empresa están en buenas condiciones de orden y aseo?

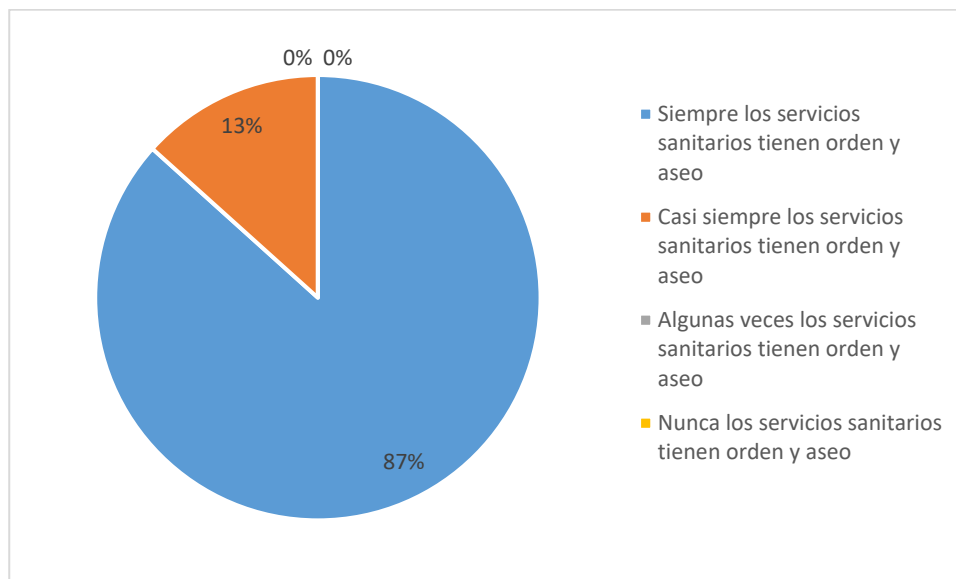


Figura 17. ¿Los servicios sanitarios de la empresa están en buenas condiciones de orden y aseo?

Fuente: Elaboración propia

También se observó que para el 87% de los trabajadores de la empresa, los servicios sanitarios siempre están en buenas condiciones de orden y aseo, mientras que para el 13% casi siempre los servicios sanitarios tienen las condiciones de limpieza adecuadas. Esto indica que, a pesar de la reducción de la producción y en medio de la reactivación económica provocada por las medidas preventivas a causa del Covid-19, se refleja el esfuerzo de la gerencia por mantener buenas condiciones de bioseguridad para proteger la salud del personal y que no se vean afectadas las labores productivas.

10. ¿El personal conoce los procedimientos y los riesgos para la seguridad y salud laboral durante el proceso de producción?

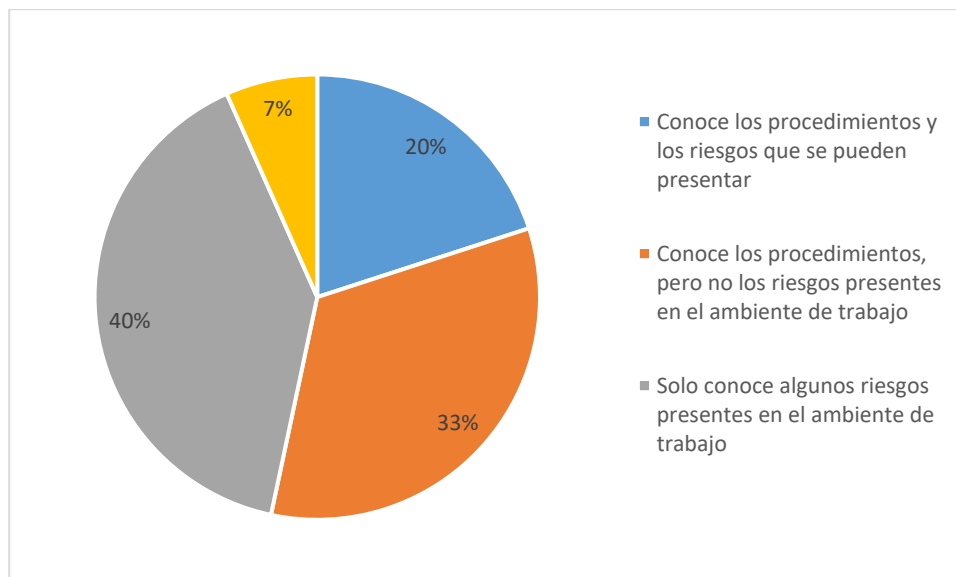


Figura 18. ¿El personal conoce los procedimientos y los riesgos para la seguridad y salud laboral durante el proceso de producción?

Fuente: Elaboración propia

A pesar de lo anterior, en general se observaron opciones de mejora en cuanto al enfoque de prevención de riesgos con el personal, ya que solo el 20% de los trabajadores indicaron que conoce los procedimientos y los riesgos para la seguridad y salud laboral que se pueden presentar durante el proceso de producción, aunque el 33% respondió que conoce los procedimientos, pero no los riesgos presentes en el ambiente de trabajo, el 40% relacionó que solo conoce algunos riesgos presentes en el ambiente de trabajo y el 7% restante que no conoce los procedimientos, ni los riesgos que se pueden presentar.

Además de lo anterior, se analizaron las condiciones sociodemográficas de los trabajadores de la empresa 5inco Jeans, para complementar el diagnóstico de las condiciones actuales de los procesos misionales, en contraste con las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 y teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015, Art. 2.2.4.6.2 sobre el perfil sociodemográfico de la población trabajadora. Los resultados fueron los siguientes:

### I. Información individual y familiar:

#### 1. Sexo:

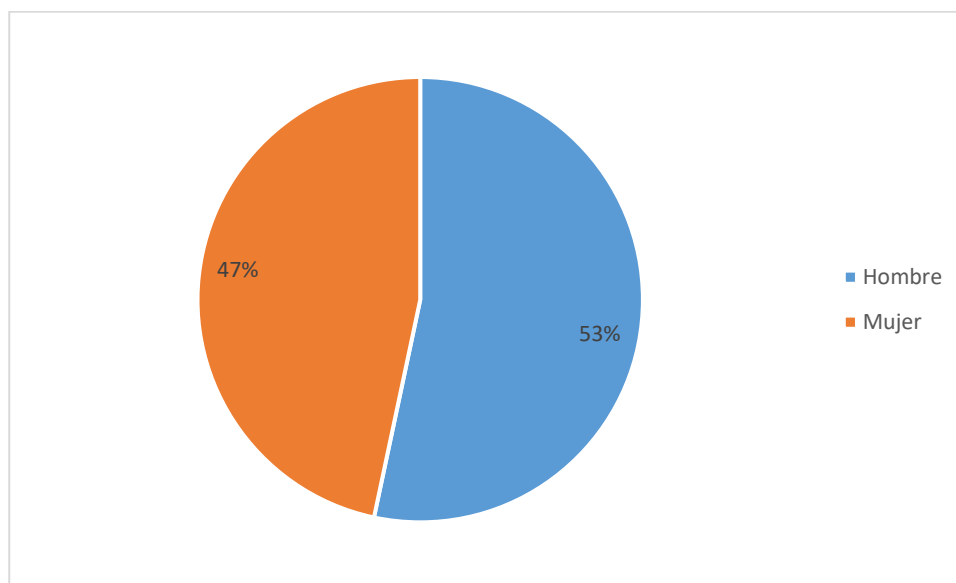


Figura 19. Sexo

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la condición de sexo, se determinó que el 53% de los trabajadores de la empresa 5inco Jeans son hombres, mientras que el 47% son mujeres, por lo que se mantiene una proporción similar entre el grupo masculino y femenino dentro de la empresa.

## 2. Edad:

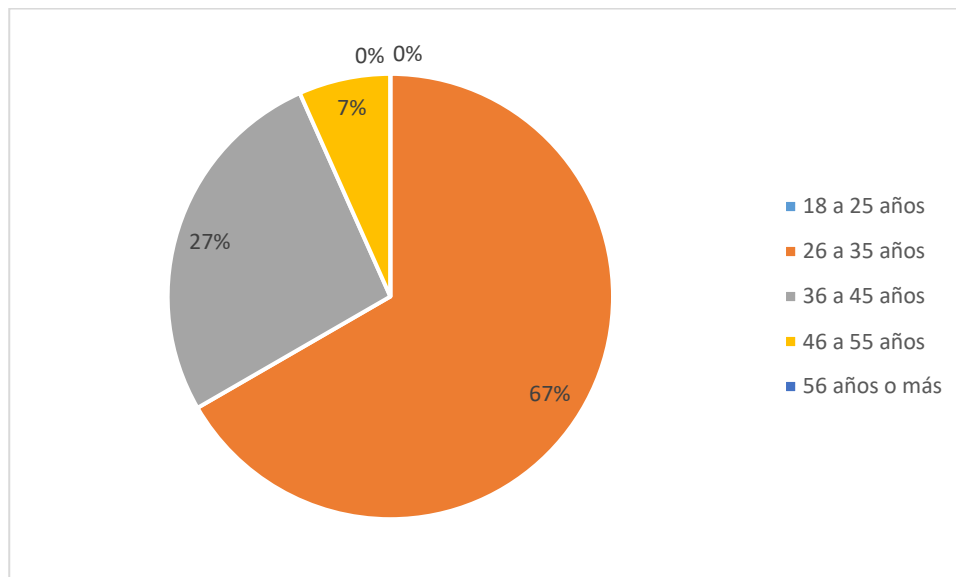


Figura 20. Edad

Fuente: Elaboración propia

En lo relativo a la edad, se observó que la mayoría de los trabajadores de la empresa se encuentran dentro del rango de 26 a 35 años de edad con el 67%, seguido por el 27% que se encuentra dentro de los 36 y 45 años y el 7% restante entre 46 y 55 años de edad. No se cuenta con trabajadores entre los 18 a 25 años o mayores de 56 años. Agrupando los rangos, se obtuvo que el 94% de trabajadores se ubican entre los 26 y 45 años de edad.

### 3. Estado civil:

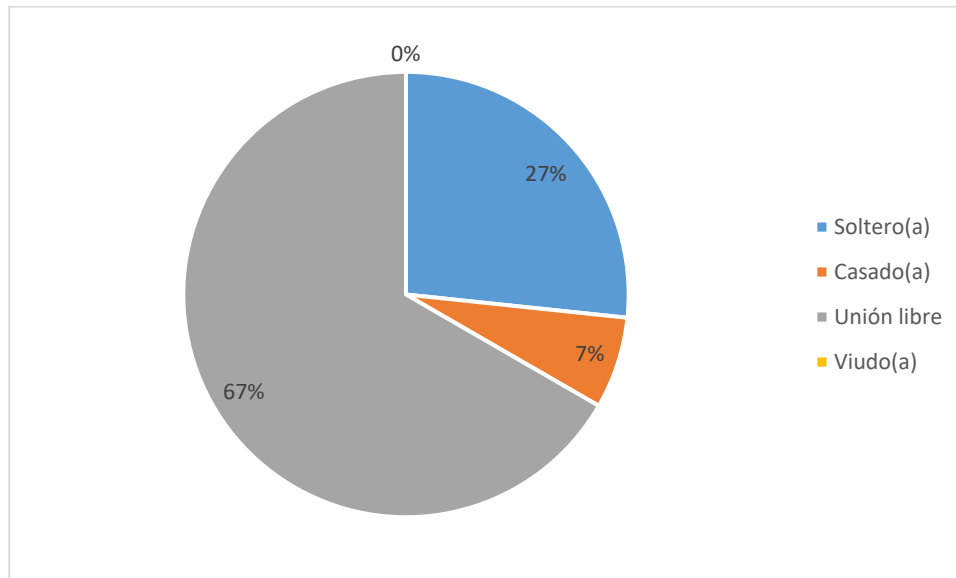


Figura 21. Estado civil

Fuente: Elaboración propia

En la figura 21 se observó que el 27% de trabajadores son solteros, aunque solo el 7% tiene estado civil de casado y el 67% restante se encuentra en unión libre. Por lo tanto, en la empresa prevalece la población con relaciones de pareja formales y de hecho sobre las que se encuentran solteras.

#### 4. Número de personas del núcleo familiar:

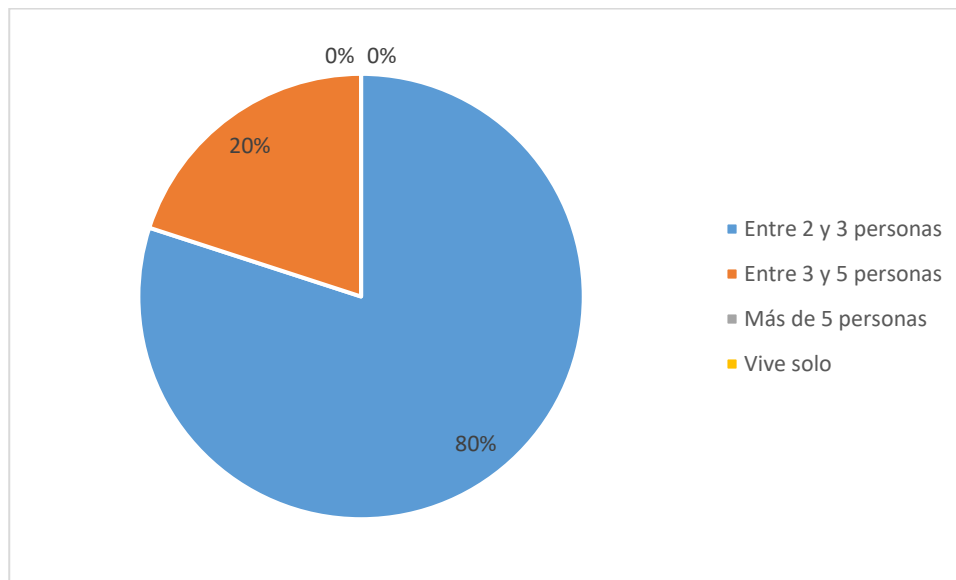


Figura 22. Número de personas del núcleo familiar

Fuente: Elaboración propia

En relación a la conformación del núcleo familiar, se observó que el 80% de los trabajadores de la empresa tiene entre 2 y 3 personas, mientras que el 20% restante tiene entre 3 y 5 personas. Prevalece el personal con familias integradas por poco número de personas. No se presentaron familias de más de 5 personas o que vivieran solos.

## 5. Nivel educativo:

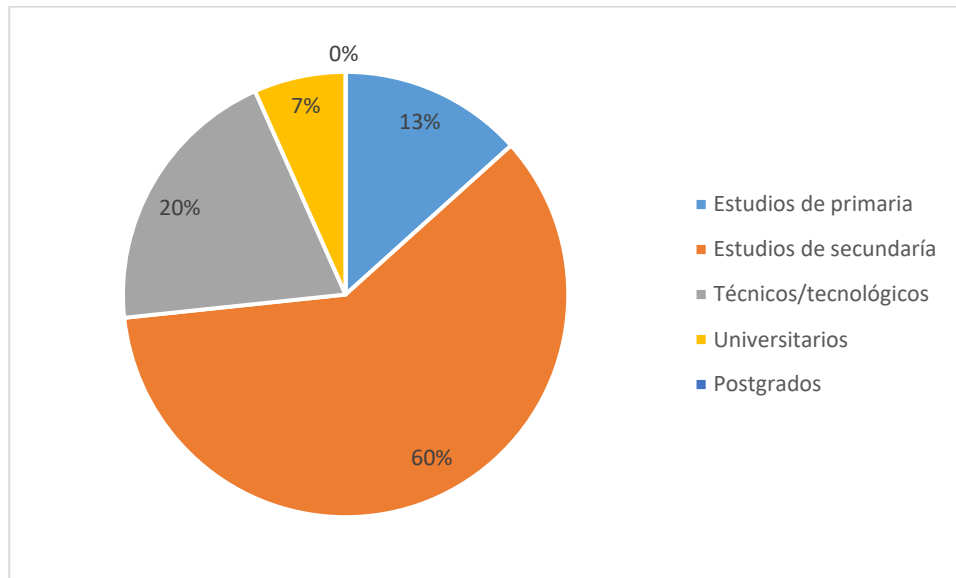


Figura 23. Nivel educativo

Fuente: Elaboración propia

En el nivel educativo se presentó que el 13% solo tiene estudios de primaria, aunque el 60% tiene estudios de secundaria, el 20% a nivel técnico o tecnológico y el 7% tiene estudios universitarios. De esta manera, la mayoría del personal de la empresa tiene estudios hasta nivel de secundaria, seguido por los que han alcanzado estudios técnicos y tecnológicos.

## 6. Estrato de la vivienda:

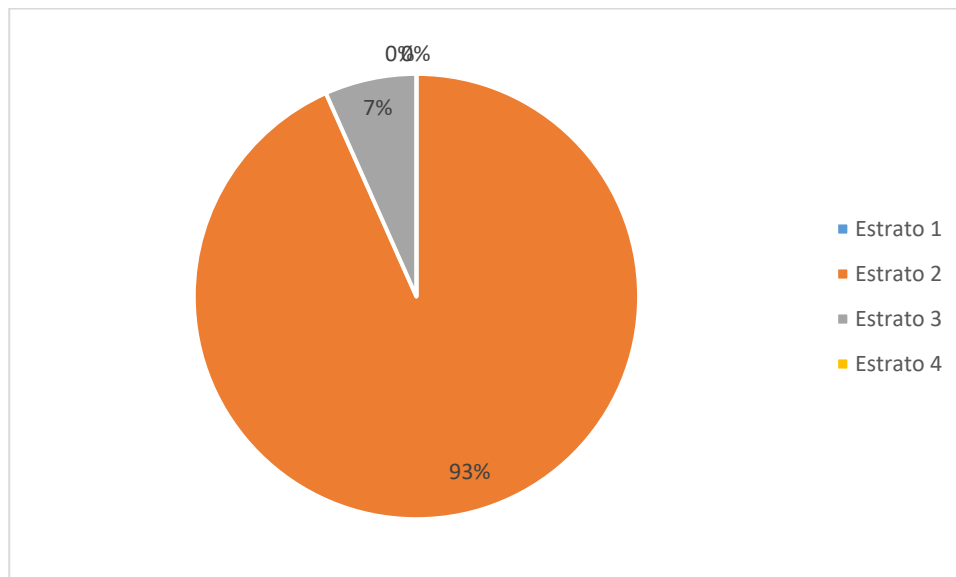


Figura 24. Estrato de la vivienda

Fuente: Elaboración propia

Para conocer el nivel socioeconómico de los trabajadores, se conoció que el 93% de los encuestados respondió que pertenecen al estrato 2 y solo el 7% al estrato 3. No se presentaron trabajadores pertenecientes al estrato 1 o 4. Se determinó que la mayoría de los trabajadores tienen un nivel socioeconómico bajo.



## 7. Tenencia de la vivienda:

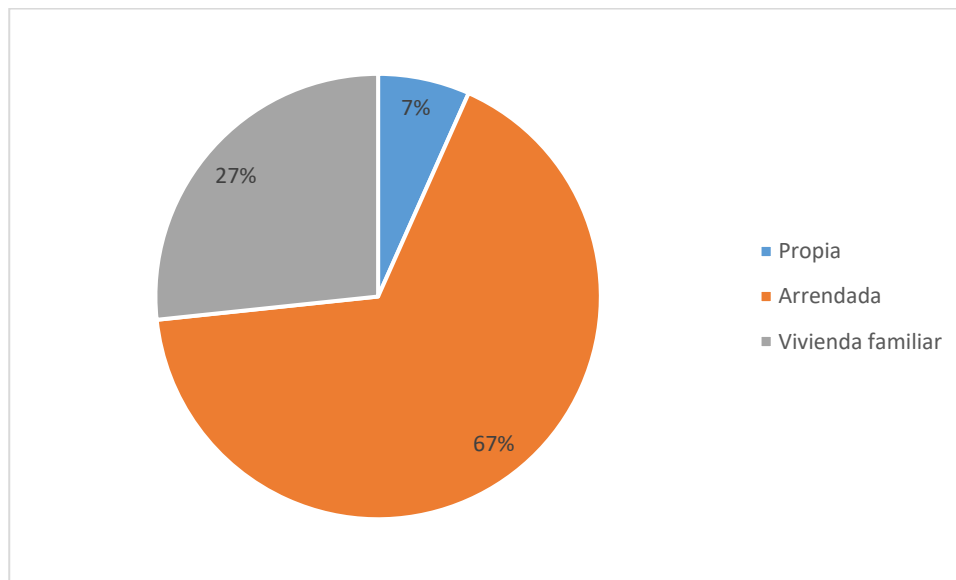


Figura 25. Tenencia de la vivienda

Fuente: Elaboración propia

En la figura 25 se observó que, en referencia al nivel socioeconómico explicado anteriormente, solo el 7% respondió que vive en casa propia, mientras que el 67% tiene vivienda en arriendo y el 27% reside en vivienda familiar, lo que se relaciona con poco acceso a compra de vivienda, a pesar que la mayoría tienen relaciones de pareja en unión libre o con matrimonio.

## 8. Actividades que realiza en su tiempo libre:

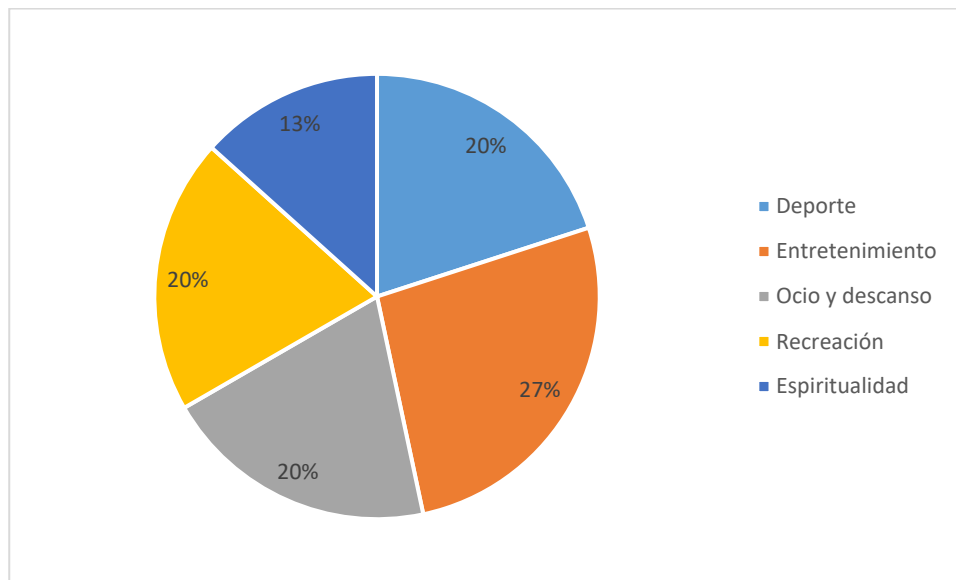


Figura 26. Actividades que realiza en su tiempo libre

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se determinó que el 20% de los trabajadores de la empresa practican deporte como actividad de tiempo libre, aunque el 27% prefiere el entretenimiento, el 20% el ocio y el descanso, el 20% hacer actividades recreativas y el 13% otras actividades relacionadas con la espiritualidad y las tradiciones religiosas.

## II. Información laboral:

### 9. Tiempo de antigüedad en la empresa:

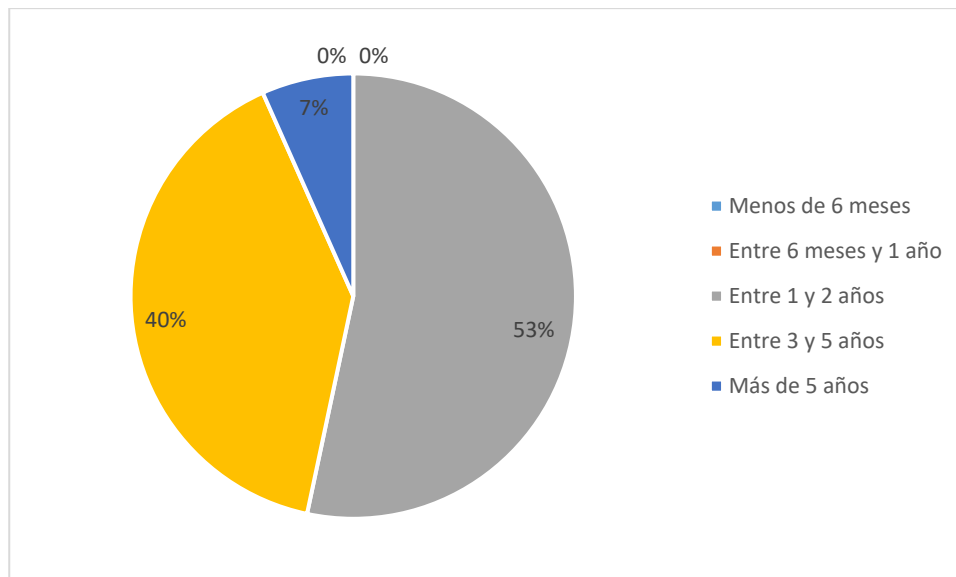


Figura 27. Tiempo de antigüedad en la empresa

Fuente: Elaboración propia

En relación a la información laboral de los encuestados, se conoció que el 53% de los trabajadores tienen entre 1 y 2 años de antigüedad en la empresa, seguido del 40% que tiene entre 3 y 5 años y el 7% que tiene más de 5 años. No se presentó personal con menos de 1 año vinculado a la empresa. Por lo tanto, el 93% tienen entre 1 y 5 años trabajando para 5inco Jeans en los diferentes cargos, pero principalmente en el área de producción.

### 10. Horas promedio que trabaja a la semana en la empresa:

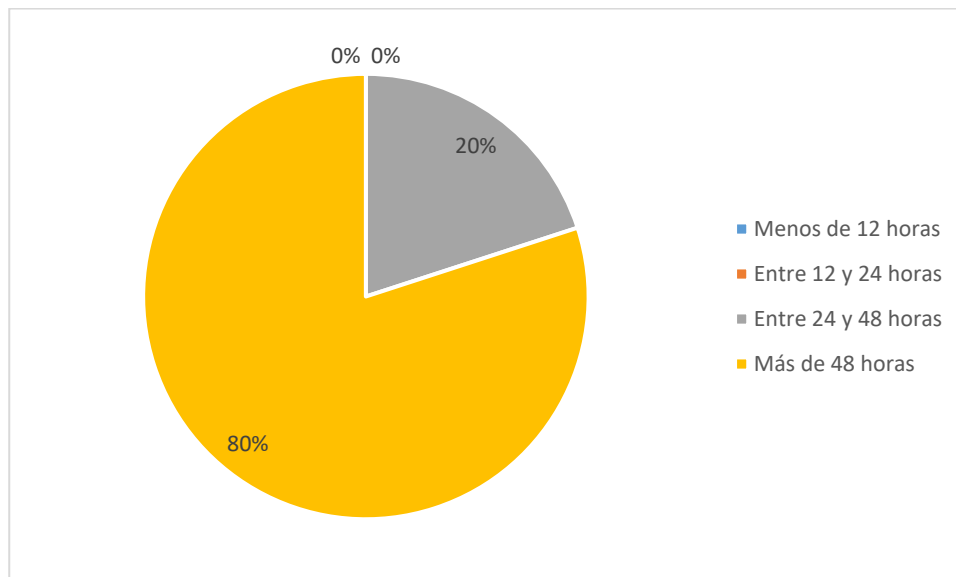


Figura 28. Horas promedio que trabaja a la semana en la empresa

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la figura 28, se observó que el 20% del personal trabaja entre 24 y 48 horas a la semana, mientras que la mayoría con el 80%, dedica más de 48 horas para desarrollar las actividades productivas en la empresa. Este personal se relaciona con el vinculado al área de producción, donde se deben cumplir con las metas de pedidos y en temporada de alta demanda, se deben extender las jornadas de trabajo.

### 11. La jornada donde realiza su turno de trabajo:

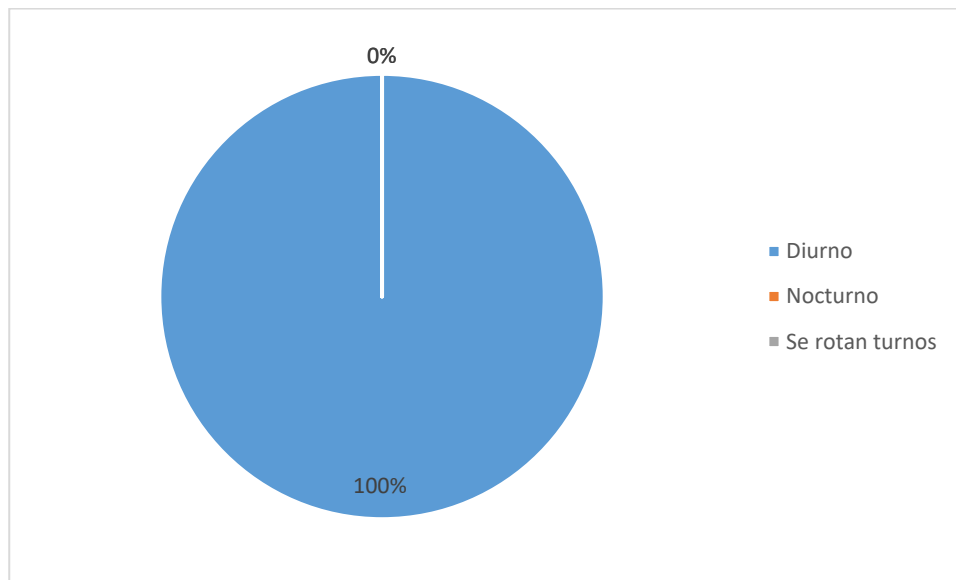


Figura 29. La jornada donde realiza su turno de trabajo

Fuente: Elaboración propia

En relación a la figura 29, claramente se observó que la totalidad del personal de la empresa 5inco Jeans desempeña sus labores en la jornada diurna, siendo mañana y tarde. No se cuenta con turnos nocturnos de trabajo y en temporada alta inician labores más temprano en la mañana, incluyendo los días sábados para cumplir con las metas de producción establecidas.

## 12. El promedio de sus ingresos mensuales:

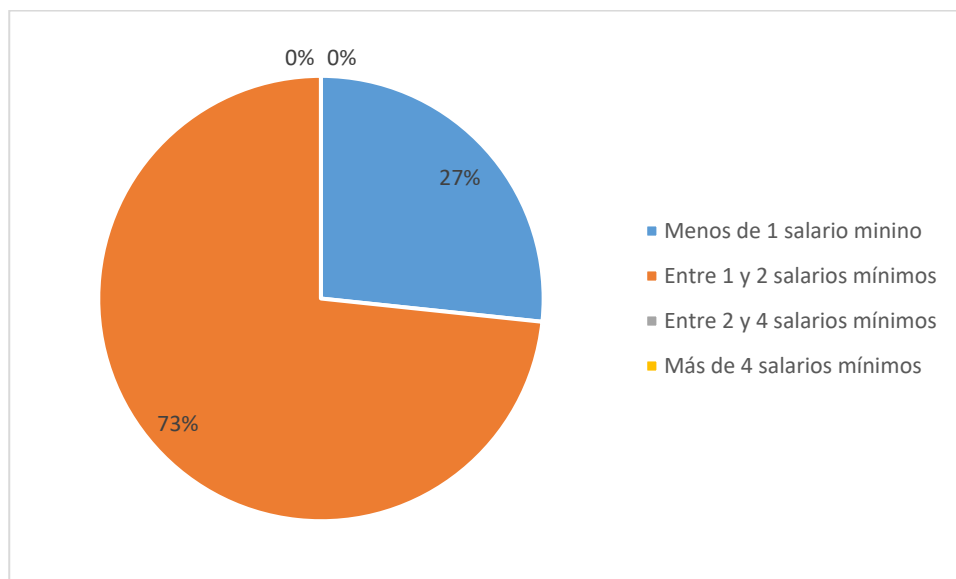


Figura 30. El promedio de sus ingresos mensuales

Fuente: Elaboración propia

En relación a la remuneración económica, se determinó en la figura 30 que el 27% recibe menos de 1 salario mínimo y el 73% restante devenga entre 1 y 2 salarios mínimos. No se presentaron trabajadores con salarios entre 2 y 4 salarios mínimos, y tampoco con más de 4 al mes. Teniendo en cuenta que los procesos productivos requieren de mano de obra no calificada, esto se ve reflejado en el nivel de remuneración de los trabajadores.

### 13. Tipo de vinculación laboral que tiene con la empresa:

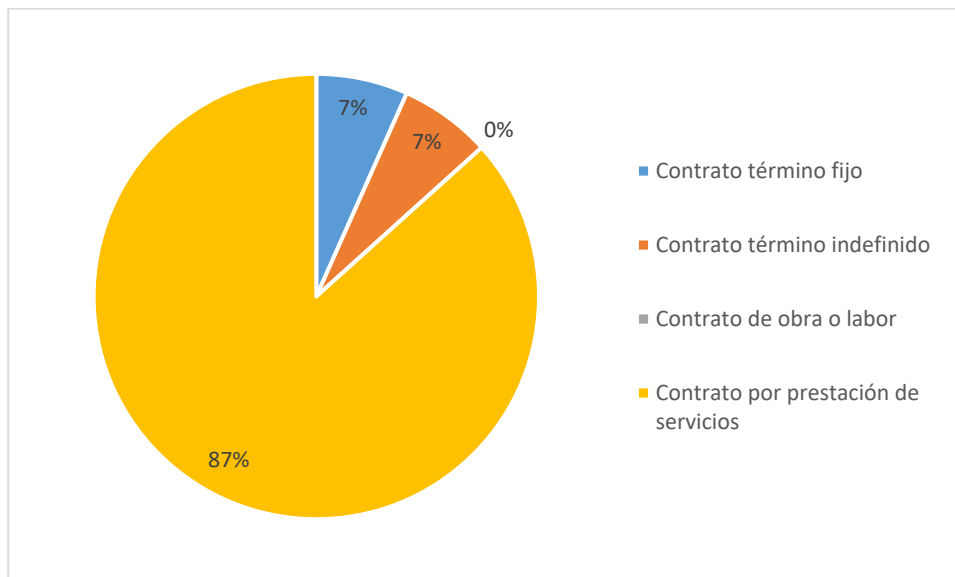


Figura 31. Tipo de vinculación laboral que tiene con la empresa

Fuente: Elaboración propia

En relación a nivel de salarios del personal, se observó que el 7% tiene contrato a término fijo, relacionado con la parte administrativa, mientras que el contrato a término indefinido es a nivel gerencial, por lo que el 87% restante cuenta con un contrato por prestación de servicios, teniendo en cuenta la estacionalidad de la demanda y las variaciones en los volúmenes de producción que se manejan en diferentes épocas del año.

#### 14. Nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa:

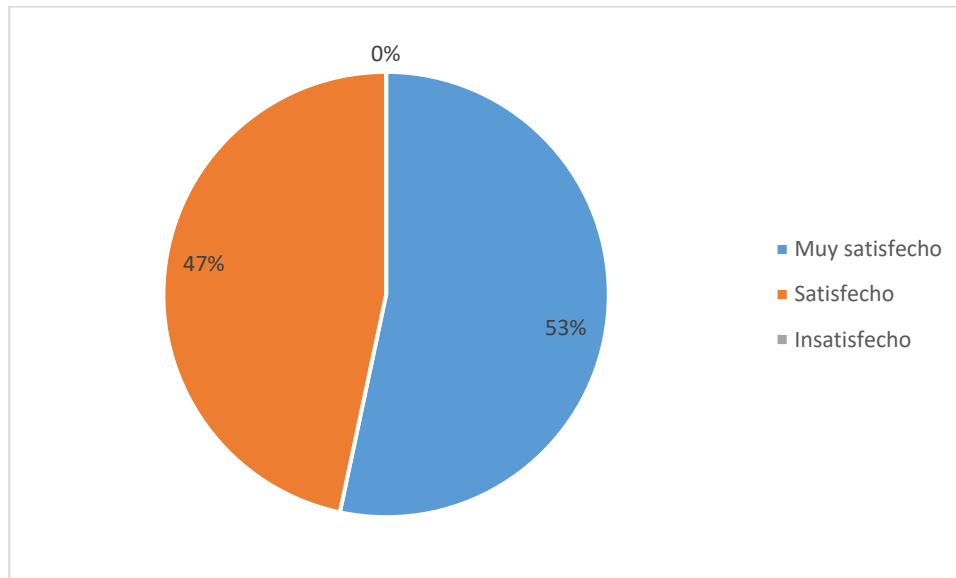


Figura 32. Nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se analizó el nivel de satisfacción que tiene el personal con el trabajo que realiza en la empresa, donde se observó que el 53% respondió que se encuentra muy satisfecho y el 47% satisfecho. No se presentaron trabajadores con percepción de insatisfacción. Este es un resultado positivo a tener en cuenta, para fortalecer los diferentes roles y responsabilidades que el personal debe asumir para contar con un sistema de gestión integrado que promueva la calidad de los productos y a la vez, la seguridad y salud en los trabajadores.



#### **4.1.4 Cumplimiento de requisitos de las normas ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018**

Para evaluar el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 en los procesos misionales de la empresa 5inco Jeans, se aplicó una lista de chequeo integrada con los estándares del sistema de gestión de calidad y el seguridad y salud en el trabajo. Primero se realizó una matriz de correlación de requisitos entre las normas mencionadas, para determinar los aspectos comunes que pueden evaluarse conjuntamente y que facilitara el análisis de la situación actual de la empresa (ver anexo 2).

Seguidamente, se revisaron diferentes metodologías que fueron aplicadas en los referentes, para hacer la evaluación del cumplimiento de estos requisitos y se adaptaron en una lista de chequeo que fuera fácil de aplicar en la empresa 5inco Jeans, teniendo en cuenta que es una organización con baja complejidad de sus procesos (ver anexo 3). El objetivo fue conocer la situación de los documentos que maneja la empresa frente a los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. Se aplicó en las instalaciones de la empresa, por medio de una entrevista con el administrador y el jefe de producción, quienes tienen conocimiento del funcionamiento de los procesos, principalmente en los operativos.

Los resultados fueron los siguientes:

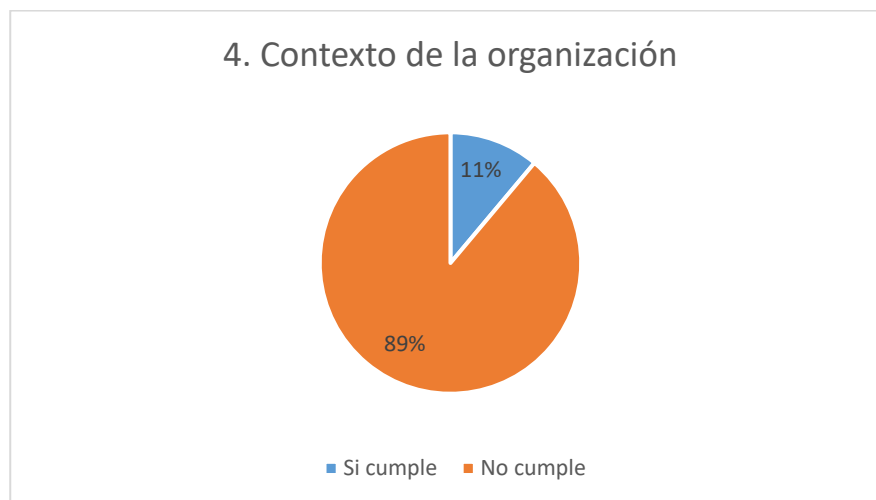


Figura 33. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Contexto de la organización

Fuente: Elaboración propia

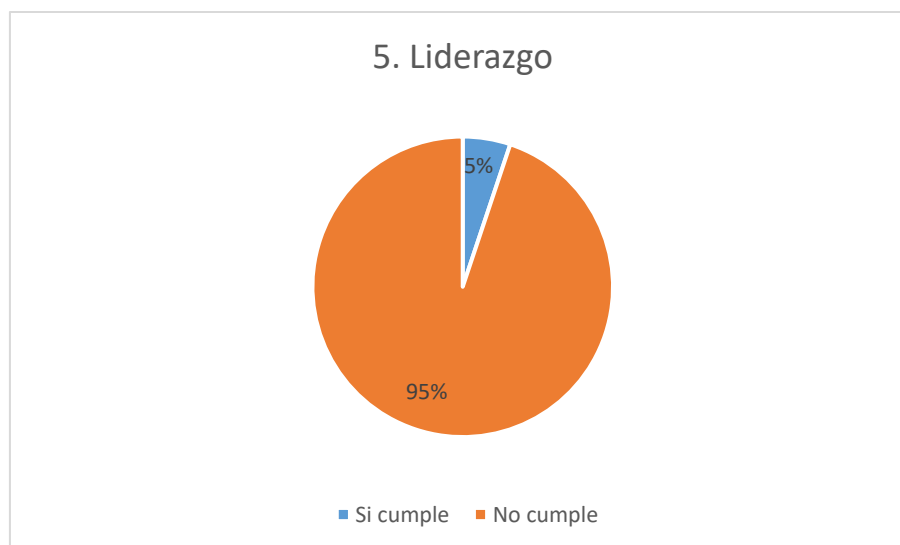


Figura 34. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Liderazgo

Fuente: Elaboración propia



Figura 35. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Planificación

Fuente: Elaboración propia

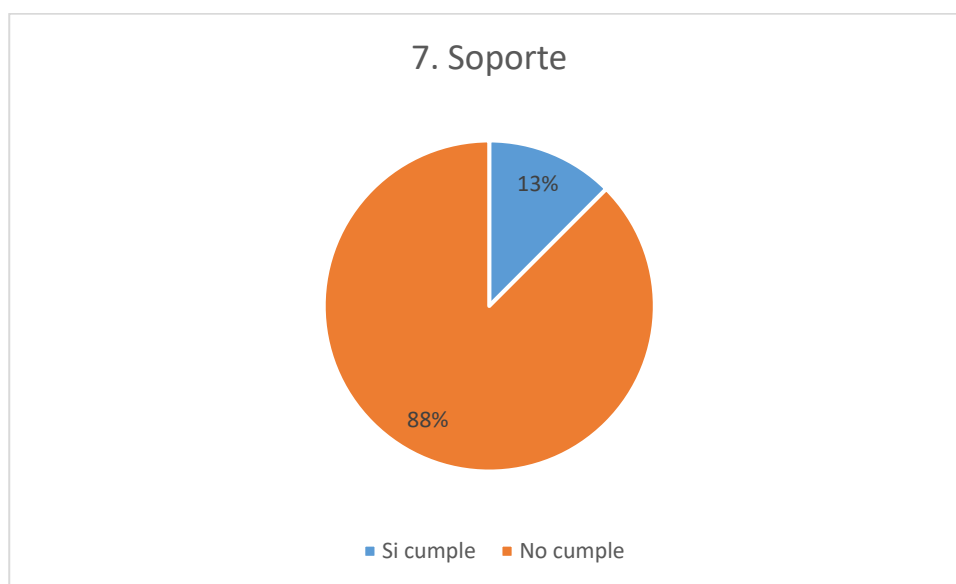


Figura 36. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Soporte

Fuente: Elaboración propia



Figura 37. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Operación

Fuente: Elaboración propia



Figura 38. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Evaluación de desempeño

Fuente: Elaboración propia

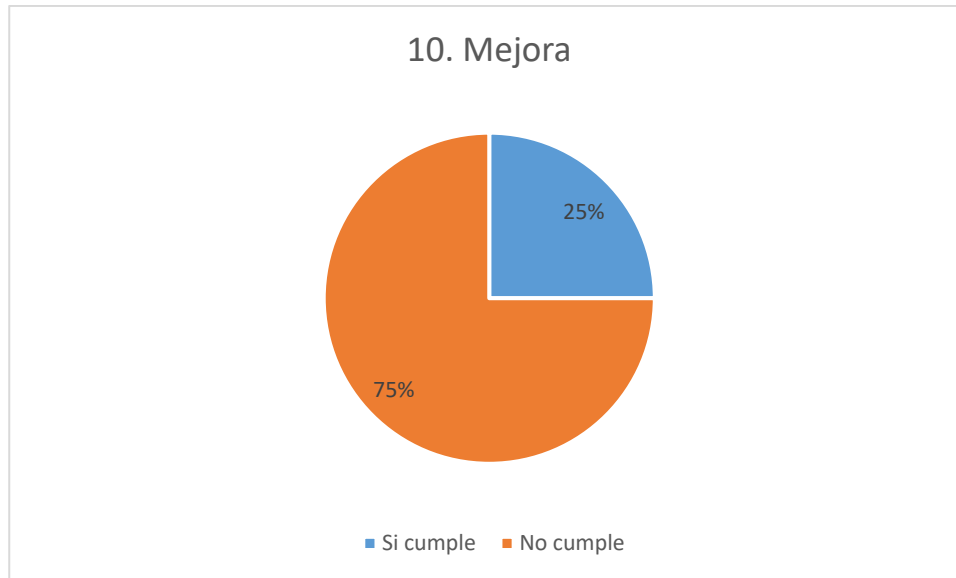


Figura 39. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 – Mejora

Fuente: Elaboración propia

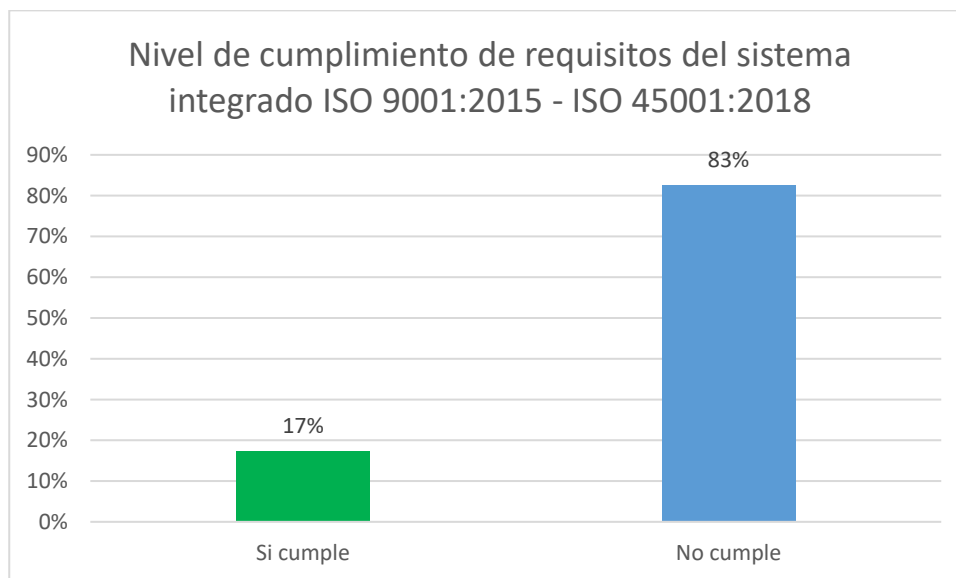


Figura 40. Nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018

Fuente: Elaboración propia

Luego de aplicar la lista de chequeo y procesar los datos, se determinó que la empresa 5inco Jeans tiene un bajo nivel de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión de ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. Solo cumple con el 17% de los requerimientos, lo cual se relaciona con la documentación que se maneja principalmente en los procesos de diseño, corte y confección de las prendas; siendo los procesos misionales donde se concentra la atención del gerente para garantizar la conformidad de los productos y la satisfacción de los clientes. De esta manera, no se cumple con el 83% de requisitos, teniendo en cuenta la carencia de un enfoque por procesos, de evaluación del riesgo, de mejora continua y por la poca participación de las personas.

#### **4.1.5 Reporte de ausentismo del personal**

Se analizaron los registros que tiene el administrador de la empresa, sobre el reporte de novedades de personal que se utiliza para el pago de nómina e incapacidades. En estos registros se observó que frecuentemente se presenta ausentismo por molestias musculoesqueléticas, con un total de 43 casos durante el año 2019 y 14 durante el primer trimestre del año 2020. Los trabajadores manifestaron dolores a nivel de brazo y mano, como también en espalda baja y cuello. En menor proporción en piernas. Los resultados se muestran a continuación:

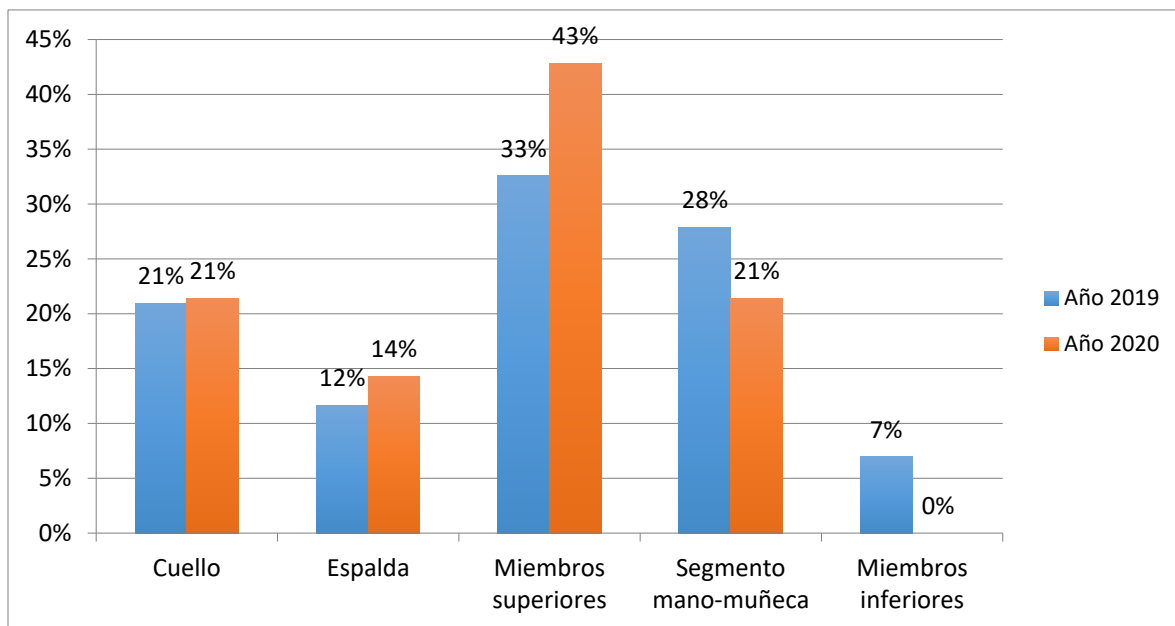


Figura 41. Relación de causas del ausentismo por motivo de dolor musculoesquelético durante el año 2019 y primer trimestre 2020 según parte del cuerpo afectada

Fuente: Reporte de novedades de personal

En la figura 41 se especifica que, del total de casos reportados en el año 2019 por dolores musculoesqueléticos, el 21% fue a nivel de cuello, mientras que el 12% fue a nivel de espalda, el 33% en miembros superiores, el 28% en el segmento mano-muñeca y el 7% a nivel de miembros inferiores. Dentro del total de 14 casos registrados en el primer trimestre del año 2020, se observó que también el 21% fue a nivel de cuello, pero el 14% fue a nivel de espalda, el 43% en miembros superiores y el 21% en el segmento mano-muñeca, aunque no se han reportado casos en miembros inferiores.

Adicionalmente, se analizaron los datos reportados de accidentes laborales, donde los trabajadores sufrieron golpes, cortaduras y contusiones en miembros superiores e inferiores. Desde el año 2019 se tienen registrados 9 casos. En el año 2019 se tuvieron 7 casos que

corresponden al 78% del total y en lo corrido del primer trimestre del año 2020 fueron 2 casos, siendo el 22% restante (ver figura 42).

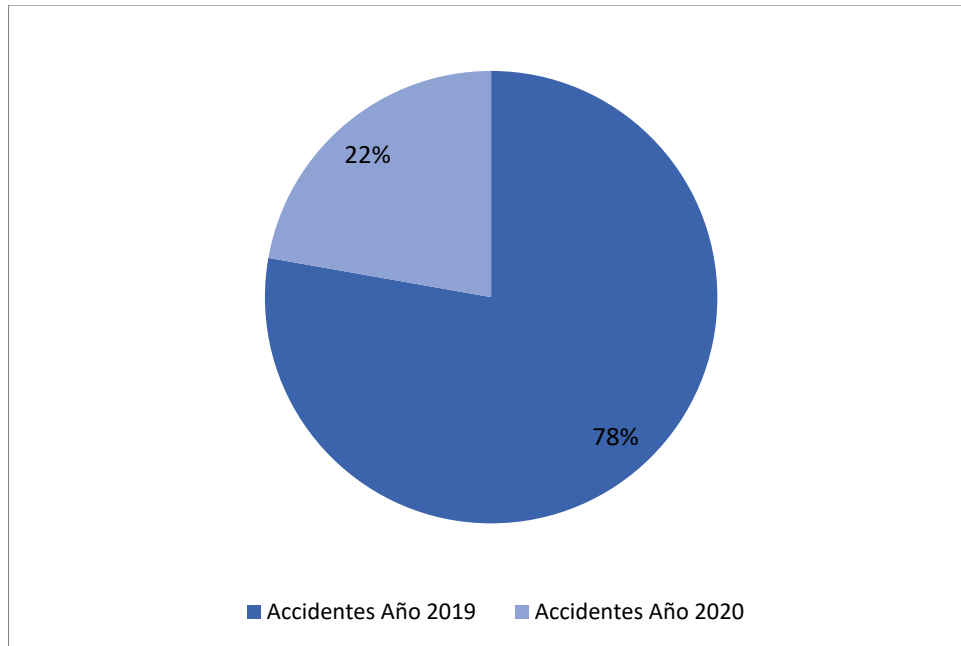


Figura 42. Relación de accidentes de trabajo presentados durante el año 2019 y primer trimestre 2020

Fuente: Reporte de novedades de personal



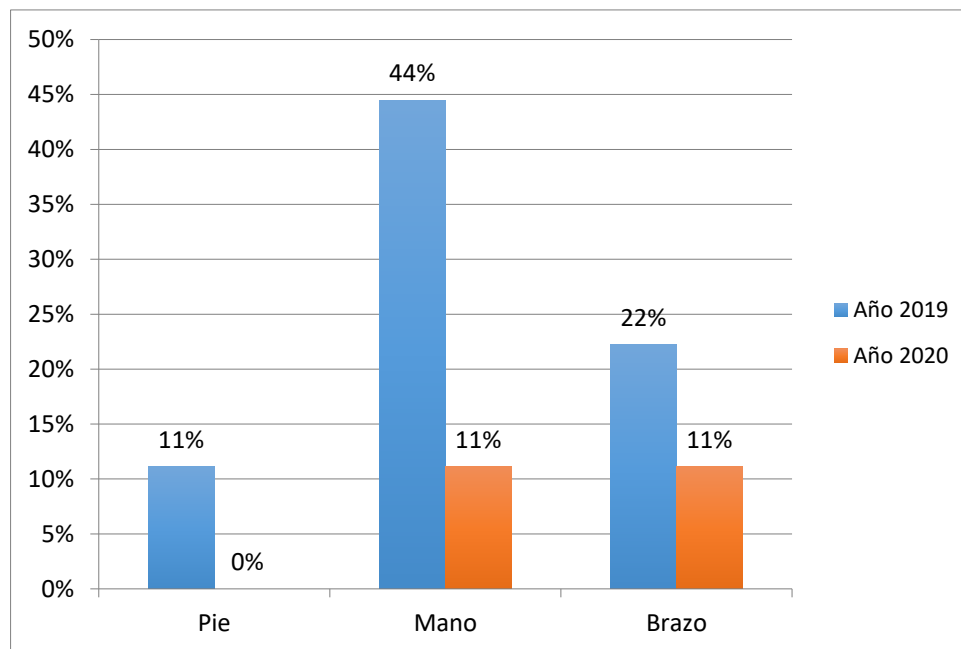


Figura 43. Relación de accidentes de trabajo presentados durante el año 2019 y primer trimestre 2020 según parte del cuerpo afectada

Fuente: Reporte de novedades de personal

En la figura 43 se determinó que del total de casos presentados (9), el 11% fueron en el año 2019 con afectación en el pie por golpes con herramientas de trabajo, aunque la mayoría se presentó en la mano con el 44% por cortaduras y golpes con maquinas y equipos, y el 22% restante fueron golpes y contusiones a nivel de brazo. Para el primer trimestre del año 2020 el 11% correspondió a golpes a nivel de mano y brazo respectivamente.

#### 4.1.6 Reporte de satisfacción de los clientes

Por medio del encargado de las funciones comerciales y de ventas de la empresa, se obtuvieron los datos del registro de quejas y reclamaciones de los clientes. En el reporte se contó con clientes distribuidores y clientes al detal, donde se observaron fallas en la atención,

por información imprecisa sobre referencias y características de las prendas, y por retrasos en la entrega de los pedidos. Los resultados fueron los siguientes:

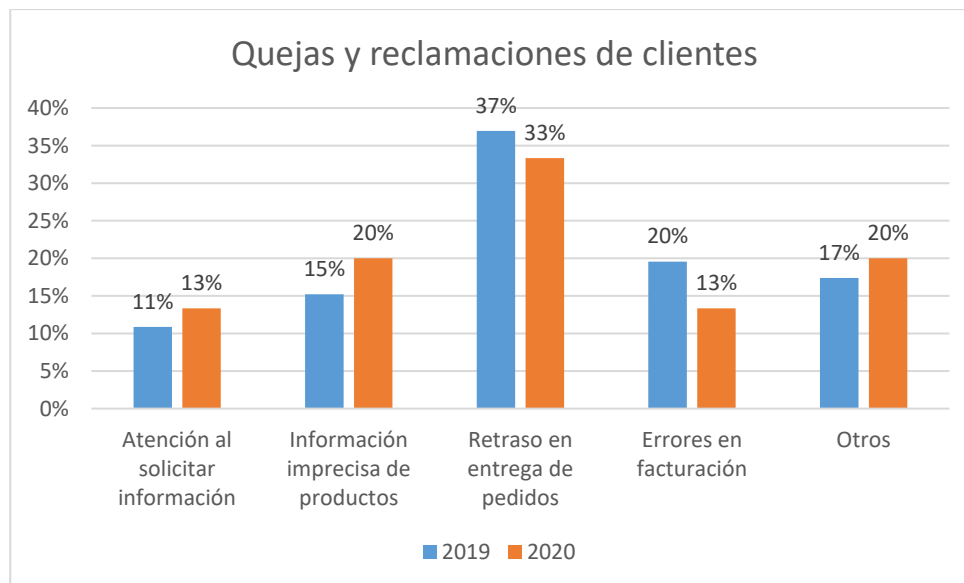


Figura 44. Reporte de quejas y reclamaciones de los clientes de la empresa

Fuente: Reporte de quejas y reclamaciones

Durante el año 2019 se presentaron 46 quejas y reclamaciones, de las cuales, el 11% fue por fallas en la atención cuando solicitaban información a la empresa, pero el 15% se presentó por dar información imprecisa de productos, el 37% por el retraso en la entrega de los pedidos, el 20% por errores en la facturación y el 17% restante por otros factores como pedidos incompletos, demoras al responder teléfonos o al hacer cambios de prendas. Durante el primer trimestre del año 2020 se han presentado 15 quejas y reclamaciones, donde el 13% fue por atención al solicitar información, el 20% se presentó por información imprecisa de productos, el 33% por el retraso en la entrega de los pedidos, el 13% por errores en la facturación y el 20% por factores diversos.

#### **4.1.7 Análisis DOFA de la empresa 5inco Jeans**

A partir de la información anterior, se realizó un diagnóstico del ambiente interno y externo de la empresa, aplicando las matrices de perfil de capacidad interna PCI (ver tabla 1) y perfil de oportunidades y amenazas POAM (ver tabla 2), con el fin de identificar los factores clave de éxito (ver tabla 3). Posteriormente, estos factores se llevaron como entrada para construir la matriz DOFA y se definieron las estrategias que debe tener en cuenta la organización, para mejorar su posición competitiva; considerando un enfoque de sistemas de gestión, para promover la calidad de los productos y las condiciones del ambiente de trabajo para el personal (ver tabla 4).

Tabla 1. Análisis del ambiente interno

Capacidad directiva.	Fortaleza			Debilidad		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Cuenta con misión y visión	X					
Los objetivos estratégicos no son claros				X		
No cuenta con política de calidad y SST				X		
No cuenta con organigrama				X		
No se realiza planificación estratégica				X		
No cuenta con un sistema integrado de gestión				X		
Falta de compromiso de la gerencia con el SST				X		
CAPACIDAD COMPETITIVA	FORTALEZA			DEBILIDAD		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Experiencia en el mercado	X					
Calidad en sus productos	X					
Precios competitivos	X					
Venta directa con los clientes.	X					
Falta de estrategia de mercadeo.				X		
Demora en el proceso de entrega de pedidos				X		
Quejas y reclamaciones de los clientes				X		
Fallas al evaluar riesgos en la producción					X	
Se cuenta con las máquinas y equipos en producción		X				
Bajo nivel de implementación ISO 9001 e ISO 45001				X		
CAPACIDAD FINANCIERA	FORTALEZA			DEBILIDAD		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Capacidad financiera.				X		
Carece de sistema de información financiero.					X	
Bajo nivel de endeudamiento.		X				
Nivel de liquidez.		X				
Nivel de rentabilidad.		X				
CAPACIDAD TECNOLÓGICA	FORTALEZA			DEBILIDAD		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Baja automatización de procesos.					X	

No están estandarizados los procesos.				X		
No existe la programación para la fabricación.				X		
Debilidad en la comunicación entre los procesos.				X		
<b>CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO</b>	<b>FORTALEZA</b>			<b>DEBILIDAD</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Experiencia del personal.	X					
No se analizan las condiciones de seguridad en los puestos de trabajo				X		
Se proporcionan los EPP necesarios para la producción	X					
Buenas condiciones de higiene y limpieza		X				
Aumento del ausentismo				X		
Presencia de molestias musculoesquelética y fatiga				X		
Reducción del rendimiento del personal				X		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Análisis del ambiente externo

<b>Económicos</b>	<b>Oportunidades</b>			<b>Amenazas</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Tratados de libre comercio.	X					
La reactivación económica (Covid-19).		X				
Agremiación confecciones.			X			
Impuestos.				X		
<b>POLÍTICOS</b>	<b>Oportunidades</b>			<b>Amenazas</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Crisis política con Venezuela.					X	
Políticas de fomento empresarial.		X				
Estabilidad política.		X				
<b>COMPETITIVOS</b>	<b>Oportunidades</b>			<b>Amenazas</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Nuevos canales de ventas.	X					
Apoyo de entidades de fomento (Procolombia, Bancoldex).	X					
No está completa la cadena de suministro en la ciudad.				X		
Altos costos logísticos.				X		
Competencia desleal por contrabando.				X	X	
Calidad de prendas del segmento de mercado.						X
Estrategias de mercadeo de la competencia.					X	
<b>SOCIALES</b>	<b>Oportunidades</b>			<b>Amenazas</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Oferta de formación especializada.	X					
Presencia de contrabando.				X		
Informalidad laboral.				X		
Desempleo.				X		
<b>TECNOLOGICOS</b>	<b>Oportunidades</b>			<b>Amenazas</b>		
	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
Adquisición de nuevas tecnologías.	X					
Adquisición de equipos de cómputo y software.	X					
Redes sociales y marketing digital.	X					

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Selección de factores clave de éxito

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<p>F1 Cuenta con misión y visión</p> <p>F2 Experiencia en el mercado</p> <p>F3 Calidad en sus productos</p> <p>F4 Precios competitivos</p> <p>F5 Venta directa con los clientes.</p> <p>F6 Experiencia del personal.</p> <p>F7 Se proporcionan los EPP necesarios para la producción</p>	<p>D1 Los objetivos estratégicos no son claros</p> <p>D2 No cuenta con política de calidad y SST</p> <p>D3 No cuenta con organigrama</p> <p>D4 No se realiza planificación estratégica</p> <p>D5 No cuenta con un sistema integrado de gestión</p> <p>D6 Falta de compromiso de la gerencia con el SST</p> <p>D7 Falta de estrategia de mercadeo.</p> <p>D8 Demora en el proceso de entrega de pedidos</p> <p>D9 Quejas y reclamaciones de los clientes</p> <p>D10 Bajo nivel de implementación ISO 9001 e ISO 45001</p> <p>D11 Capacidad financiera.</p> <p>D12 No se analizan las condiciones de seguridad en los puestos de trabajo</p> <p>D13 Aumento del ausentismo</p> <p>D14 Presencia de molestias musculoesquelética y fatiga</p> <p>D15 Reducción del rendimiento del personal</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>O1 Tratados de libre comercio</p> <p>O2 Nuevos canales de ventas</p> <p>O3 Apoyo de entidades de fomento (Procolombia, Bancoldex)</p> <p>O4 Presencias de instituciones para la formación especializada</p> <p>O5 Adquisición de nuevas tecnologías.</p> <p>O6 Adquisición de equipos de cómputo y software.</p> <p>O7 Redes sociales y marketing digital.</p>	<p>A1 Impuestos.</p> <p>A2 No está completa la cadena de suministro en la ciudad.</p> <p>A3 Altos costos logísticos.</p> <p>A4 Competencia desleal por contrabando.</p> <p>A5 Presencia de contrabando.</p> <p>A6 Informalidad laboral.</p> <p>A7 Desempleo.</p>

Tabla 4. Matriz DOFA

ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANÁLISIS INTERNO	O1 Tratados de libre comercio	A1 Altos impuestos.
	O2 Nuevos canales de ventas	A2 No está completa la cadena de suministro en la ciudad.
	O3 Apoyo de entidades de fomento (Procolombia, Bancoldex)	A3 Altos costos logísticos.
	O4 Presencias de instituciones para la formación especializada	A4 Competencia desleal por contrabando.
	O5 Adquisición de nuevas tecnologías.	A5 Presencia de contrabando.
	O6 Adquisición de equipos de cómputo y software.	A6 Informalidad laboral.
	O7 Redes sociales y marketing digital.	A7 Desempleo.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<p>F1 Cuenta con misión y visión</p> <p>F2 Experiencia en el mercado</p> <p>F3 Calidad en sus productos</p> <p>F4 Precios competitivos</p> <p>F5 Venta directa con los clientes.</p> <p>F6 Experiencia del personal.</p> <p>F7 Se proporcionan los EPP necesarios para la producción</p>	<p>F1 O3 Desarrollar planes de mejoramiento de la gestión gerencial</p> <p>F2 O1. Importar materias primas para bajar los costos de fabricación.</p> <p>F3 O2. Participar en el clúster de moda.</p> <p>F3 F4 O2 Fortalecer el posicionamiento a en ferias de moda.</p> <p>F5 O6 O7. Implementar estrategias de marketing para las ventas online.</p> <p>F3 F4 O6 O7. Impulsar el posicionamiento de la marca a nivel nacional</p>	<p>F6 A1. Realizar planificación financiera.</p> <p>F1 A4 A5. Mantener la filosofía de estándares de calidad, precios y atención</p> <p>F2 A2. Establecer alianzas con proveedores nacionales.</p> <p>F3 F4 A4. Mantener productos de calidad con precios competitivos.</p> <p>F3 F4 A5. Resaltar la calidad de las prendas de la marca.</p>



<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
D1 Los objetivos estratégicos no son claros	D1 O3. Desarrollar planes de mejoramiento de la gestión gerencial.	D11 A1. Reducir niveles de inventario.
D2 No cuenta con política de calidad y SST	D2 D6 O3. Implementar un sistema integrado de gestión.	D8 A3. Evaluar y seleccionar proveedores logísticos.
D3 No cuenta con organigrama	D3 D4 D5 O3. Realizar la planificación estratégica de la empresa.	D9 A4. Diseñar planes de fidelización de clientes.
D4 No se realiza planificación estratégica		
D5 No cuenta con un sistema integrado de gestión	D7 O3. Desarrollar un plan de mercado apoyado en canales digitales.	
D6 Falta de compromiso de la gerencia con el SST	D8 O5 O6. Optimizar procesos a base de uso de tecnologías de la información.	
D7 Falta de estrategia de mercadeo.	D9 D10 O4. Solicitar apoyo en el proceso de implementación de sistemas integrados de gestión.	
D8 Demora en el proceso de entrega de pedidos	D12 D14 O4. Mejorar las condiciones del ambiente de trabajo.	
D9 Quejas y reclamaciones de los clientes	D14 O4. Capacitar al personal en higiene laboral.	
D10 Bajo nivel de implementación ISO 9001 e ISO 45001	D13 D15. Realizar análisis estadístico de datos sobre productividad del personal.	
D11 Capacidad financiera.		
D12 No se analizan las condiciones de seguridad en los puestos de trabajo		
D13 Aumento del ausentismo		
D14 Presencia de molestias musculoesquelética y fatiga		
D15 Reducción del rendimiento del personal		

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2 Diseño de la Documentación de los Procesos Misionales para la Empresa Cinco Jeans**

Para el diseño de la documentación se asumió un enfoque integrado desde el nivel directivo, para asegurar la correcta gestión de los procesos en función de los requisitos de calidad y de seguridad y salud en el trabajo. En este sentido, fue necesario revisar el direccionamiento estratégico, como punto de partida para la planificación del sistema y la definición de las responsabilidades, que fortalezca el liderazgo y la capacidad necesaria para dar cumplimiento a la gestión unificada de los requisitos y de los dos sistemas en cada proceso.

En esta parte del proyecto se realizó el diseño de la documentación según los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, aplicado al proceso misional de la empresa, lo cual parte de la definición de la política, objetivos, mapa y caracterización del proceso, así como los procedimientos y registros respectivos. Por lo tanto, se analizaron las condiciones del contexto externo e interno, la relación con las partes interesadas y se redefinió la misión y la visión de la empresa, de manera que permitiera definir con claridad las intenciones gerenciales, en cuanto a la calidad y la seguridad y salud de los trabajadores.

A partir de lo anterior, se llevaron a cabo acciones para hacer el análisis del contexto de la organización desde los dos enfoques mencionados y para integrar la política de cada sistema de gestión, el alcance del mismo, las responsabilidades y funciones del personal, en relación a las actividades críticas del proceso misional y la documentación requerida por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

### 4.2.1 Comprensión del contexto de la organización

Se analizaron los factores externos e internos de la empresa, por medio de la metodología de perfil de capacidad interna PCI (ver tabla 1) y perfil de oportunidades y amenazas POAM (ver tabla 2), los cuales se valoraron de acuerdo al impacto que presentan para el cumplir con el direccionamiento de la gerencia y para asegurar los resultados que se plantean en el sistema integrado de gestión. A partir del PCI, POAM y del análisis DOFA (ver tabla 3), se analizaron las condiciones más relevantes a tener en cuenta y que deben ser objeto de seguimiento y actualización de parte de la gerencia (ver tabla 5).

Tabla 5. Comprensión del contexto de la organización

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa tiene actualmente definida una misión y visión, pero es pertinente actualizarla, teniendo en cuenta las nuevas exigencias del mercado y las condiciones que requiere la implementación de un sistema integrado de gestión.</li> <li>• Las ventajas competitivas de la empresa radican en la experiencia que tiene en el mercado, la calidad de los productos y la madurez de los procesos productivos, que le ha permitido ofrecer precios asequibles para los clientes.</li> <li>• El otro elemento favorable es la amplia experiencia del personal en la fabricación de prendas de vestir y el uso de EPP necesarios para la producción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa no cuenta con objetivos estratégicos claros, falta un organigrama actualizado para definir niveles de autoridad y de comunicación.</li> <li>• Respecto a los requerimientos del sistema integrado de gestión, no se cuenta con política de calidad y SST, hay bajo nivel de implementación de documentos y registros y no hay un compromiso expreso de la gerencia por la mejora de estos aspectos.</li> <li>• Frente a los clientes no se tienen estrategias de mercado definidas y se presentan inconformidades por la demora en el proceso de entrega de pedidos y otras quejas y reclamaciones de los clientes por calidad de la atención.</li> <li>• En los trabajadores no se analizan las condiciones de seguridad en los puestos de</li> </ul>

	trabajo, se tiene aumento del ausentismo, presencia de molestias musculo esquelética y accidentes de trabajo.
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe la oportunidad de incursionar en nuevos canales de ventas, por medio de los tratados de libre comercio y con el apoyo de entidades de fomento (Procolombia, Bancoldex), pero se requiere demostrar mayor capacidad para cumplir requisitos de las partes interesadas.</li> <li>• Las competencias del personal se pueden fortalecer para asumir estos nuevos retos por medio de las instituciones para la formación especializada, con la adquisición de nuevas tecnologías, de equipos de cómputo y software y por el uso de redes sociales y marketing digital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las principales amenazas del entorno de la empresa se relacionan con aspectos económicos y por la falta de regulaciones en materia de contrabando y competencia desleal.</li> <li>• Es necesario optimizar la relación con los proveedores para superar la débil cadena de suministro en la ciudad y para reducir los costos logísticos.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Tabla 6. Matriz de comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Partes interesadas	Requisitos		Nivel de priorización	Estrategias de cumplimiento	Mecanismos de seguimiento y revisión	Responsable
	Necesidades	Expectativas				
Empleados	Bienestar social	Formación del personal y bienestar	Primario	Asegurar las condiciones adecuadas de trabajo	Reducir el nivel de accidentalidad  Reducir el nivel de ausentismo laboral	Administrador
Sociedad	Calidad de productos	Alta calidad de productos	Primario	Aumentar la conformidad de los productos	Reducir productos no conformes al 3%	Jefe de producción
Clientes	Satisfacción por el producto	Confort, diseño y calidad de prendas	Clave	Mejorar los controles de calidad	Aumentar el nivel de satisfacción al 90%	Jefe de ventas
Gerente	Resultados de la organización	Mayores niveles de rentabilidad	Poder	Reducir costos operativos y aumentar ventas	Aumentar las ventas 10%	Gerente
Proveedores	Cumplir con las condiciones acordadas	Continuidad del contrato	Secundario	Evaluar el cumplimiento de las especificaciones de materiales y servicios	Nivel de evaluación de proveedores al 90%	Administrador
Gobierno	Cumplimiento de normatividad	Mayor cumplimiento de normas	Legitimidad	Hacer el seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente	Actualización y cumplimiento de la matriz de requisitos legales	Administrador
Visitantes	Espacios adecuados	Mejores espacios e instalaciones	Entorno	Asegurar las condiciones de seguridad de las instalaciones	Control de incidentes y accidentes de visitantes	Administrador

Fuente: Elaboración propia

### 4.2.3 Direccionamiento estratégico de la empresa 5inco Jeans

#### 4.2.3.1 Definición de la misión

Se identificaron los diferentes componentes de la misión de la empresa 5inco Jeans, teniendo en cuenta las condiciones que se determinaron en el contexto de la organización y la necesidad de contar con una identidad enfocada a la satisfacción del cliente y en el bienestar del capital humano. Se tuvieron en cuenta los diferentes aspectos que recomienda Serna (2012) para la formulación del direccionamiento estratégico (ver tabla 7).

Tabla 7. Formulación de los elementos de la misión

Aspectos	Componentes
¿Quiénes somos?	5inco Jeans
¿Que hacemos?	Empresa dedicada a la fabricación de Jeans y prendas de vestir
¿Para quien lo hacemos?	Clientes de todas las edades
¿Como lo hacemos?	Buscando la innovación en diseño y con alta calidad y confort, acompañado del compromiso para cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mediante el mejoramiento continuo de nuestros procesos y del bienestar de nuestros trabajadores.

Fuente: Elaboración propia

Misión propuesta:

5inco Jeans es una empresa dedicada a la fabricación de Jeans y prendas de vestir, que busca constantemente la innovación en el diseño, la calidad y el confort en las prendas, acompañado del compromiso gerencial para cumplir con las necesidades y expectativas de

nuestros clientes, mediante el mejoramiento continuo de nuestros procesos y del bienestar de nuestros trabajadores.

#### 4.2.3.2 Definición de la visión

Al igual que la misión, se identificaron las principales intenciones que tiene la gerencia para plantear la proyección de la empresa en el horizonte de tiempo establecido para 5 años. Se analizaron los diferentes elementos que recomienda Serna (2012) para la formulación de la visión, teniendo en cuenta la identidad de la empresa y la búsqueda del liderazgo (ver tabla 8).

Tabla 8. Intenciones gerenciales para la visión de la empresa

Intención	Fecha meta	Proyección	
		Actual (valores estimados)	Meta
Aumentar el nivel de ventas anual	2025	0%	10% anual
Satisfacción de cliente	2025	78%	Aumentarla al 90%
Mejorar la eficacia de los procesos	2025	80%	Aumentar al 90%
Aumentar la competencia del personal	2025	60%	Aumentar al 90%
Bienestar social	2025	N.A.	N.A.
Cumplimiento de requisitos legales	2025	N.A.	N.A.

Fuente: Elaboración propia

Visión propuesta:

Para el año 2025, 5inco Jeans será la empresa líder en la fabricación de jeans y prendas de vestir, ampliamente reconocida por el talento y las competencias de nuestro capital humano, quienes buscan continuamente mejorar la eficacia de los procesos, la satisfacción de nuestros clientes y el crecimiento del mercado, sin dejar de lado la procura del bienestar social y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

#### **4.2.4 Definición del alcance del sistema integrado de gestión**

El alcance del sistema integrado de gestión se definió teniendo en cuenta las condiciones externas e internas, como también los requisitos de las partes interesadas y los procesos que conforman la misión de la empresa.

Alcance: Proceso de diseño y producción de prendas de vestir, en las instalaciones de la empresa, ubicada en el municipio de Villa del Rosario, departamento Norte de Santander.

Exclusiones: Las exclusiones del sistema integrado de gestión son los numerales 7.1.5 respecto a la monitorización y medición de equipamiento y calibración, ya que el proceso productivo no requiere de equipos para medir la conformidad de las prendas y que necesiten ser calibrados para que no afecten el resultado. La conformidad de las prendas resultantes del proceso de diseño y producción se pueden verificar al terminar cada etapa y antes de entregarlas al cliente.

#### **4.2.5 Identificación de los procesos del sistema integrado de gestión**

Para que la empresa pueda establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema integrado de gestión, fue necesario hacer la identificación de los procesos, con sus respectivas



secuencias e interacciones, de manera que se pudieran determinar las entradas y salidas esperadas y demás requisitos para el seguimiento. La caracterización consistió en la identificación de actividades que utilizan recursos para transformar las entradas en salidas de cada proceso. Según la ISO 9001:2015 y la 45001:2018 la gestión por procesos requiere de la definición de criterios y métodos necesarios para ejercer un control y revisión de la operación de forma oportuna, para garantizar la conformidad del producto.

Por lo anterior, se tomaron datos de forma documental de cada proceso para establecer el objetivo, el responsable, las actividades generales y los recursos que se emplean. Durante la organización de las actividades se aplicó la metodología PHVA, para asegurar un enfoque de mejora continua y que facilitara la verificación de los resultados y la interacción con otros procesos. A partir de esta información se elaboró el mapa de procesos y las respectivas caracterizaciones.

#### **4.2.5.1 Mapa de procesos**

Las actividades críticas de la empresa se organizaron en procesos y estas a su vez en diferentes niveles: gerenciales, misionales y de apoyo. En los procesos gerenciales se agruparon los relacionados con el análisis del contexto de la organización, la definición del direccionamiento estratégico, la planificación y la asignación de recursos para el cumplimiento de la misión. En este nivel se definieron como necesarios la gestión gerencial y la gestión de calidad.

En los procesos misionales se agruparon las actividades relacionadas con el diseño, corte y confección de las prendas de vestir, acorde a lo dispuesto en la misión de la empresa, de manera que se puedan alcanzar las metas de ventas de la empresa y el cumplimiento de la

satisfacción de los clientes, dentro de un ambiente adecuado de seguridad y salud para los trabajadores.

En los procesos de apoyo se organizaron las actividades logísticas y de apoyo a la producción, que se requieren para el cumplimiento de los objetivos y de la misión de la empresa. Estas actividades dan soporte a los niveles gerenciales y operativos. Incluyen el manejo de proveedores, contratación de personal y el manejo comercial.

Tabla 9. Agrupación de las actividades y objetivos de los procesos de la empresa

<b>PROCESO</b>	<b>Objetivo</b>
Gestión gerencial	Realizar el análisis del contexto de la organización, la definición del direccionamiento estratégico, la planificación, la asignación de recursos y la revisión del SIG.
Gestión integrada	Realizar la implementación, seguimiento y verificación del sistema integrado de gestión, para asegurar la satisfacción del cliente y la seguridad y salud de los trabajadores.
Gestión de la producción	Realizar el diseño y fabricación del producto de acuerdo a las especificaciones del cliente y asegurando las condiciones de seguridad y salud del personal operativo.
Gestión de recursos	Realizar la contratación, evaluación y formación del personal según el perfil del cargo establecido.  Realizar las compras de materias primas, insumos y servicios para garantizar la satisfacción de los clientes y las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores.
Gestión comercial	Realizar la venta y distribución de los productos conforme a las condiciones pactadas con el cliente.

Fuente: Elaboración propia

Mapa de procesos:

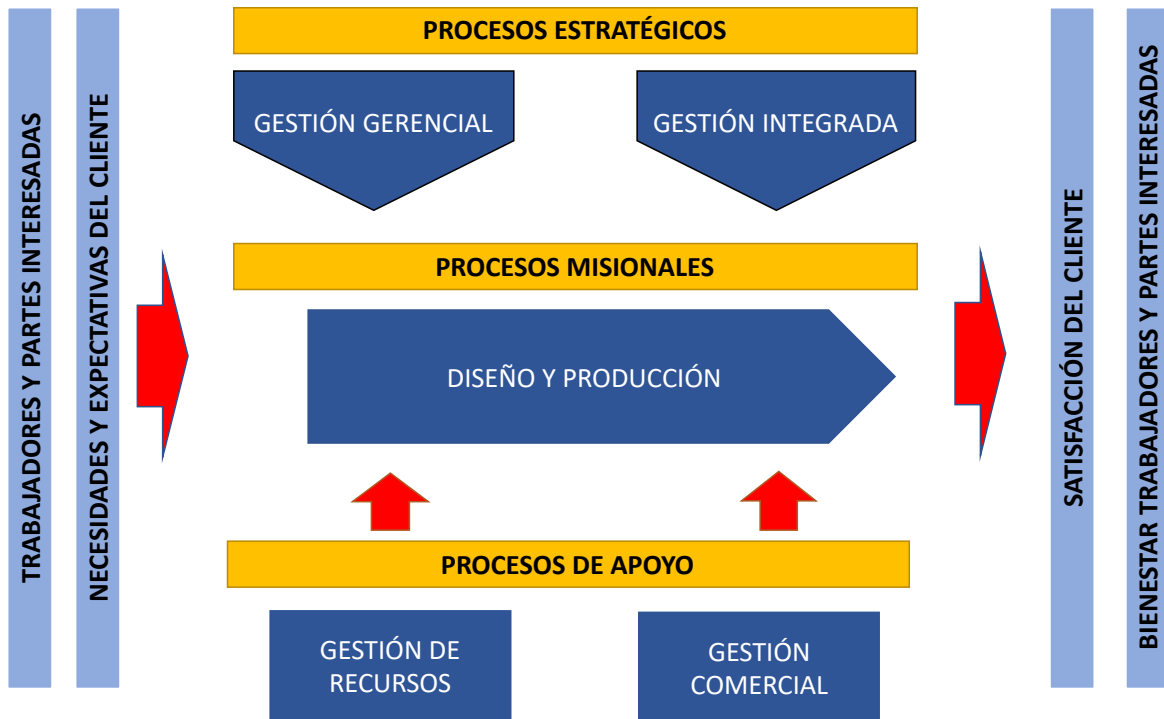


Figura 45. Mapa de procesos de la empresa 5inco Jeans

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.5.2 Caracterizaciones de procesos

Para realizar las caracterizaciones de procesos, se tuvieron en cuenta las actividades que se agruparon en cada proceso y el objetivo que se definió para definir la estructura del mismo, el cual incluye, tanto los elementos del enfoque al cliente, como para la seguridad y salud de los trabajadores. Adicionalmente al objetivo del proceso, dentro de cada caracterización se asoció el objetivo del sistema integrado de gestión que le correspondía, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades relacionadas con el cliente y con el aseguramiento de las

condiciones adecuadas de trabajo, así como las necesarias para dar cumplimiento a la política SIG (ver anexos).

Estos objetivos se tomaron como referencia para solicitar información a las diferentes áreas de la empresa, como fue la gerencia, el administrador, el jefe de producción y el encargado del área comercial (administrador), con el fin de obtener la información necesaria para definir el alcance del proceso, identificar al líder, los recursos, los proveedores (entradas), actividades y clientes (salidas). Con esta información, se definieron los mecanismos necesarios para realizar el seguimiento y medición de los resultados de cada proceso; los requisitos legales aplicables, tanto para el cliente, como para las condiciones de seguridad y salud del personal; y los documentos y registros necesarios para orientar al personal sobre las actividades y para hacer la toma de datos del resultado logrado (ver anexo).

#### **4.2.6 Compromiso de la gerencia con el sistema integrado de gestión**

Se estableció el compromiso de la gerencia con la satisfacción de los clientes y la seguridad y salud de los trabajadores, donde se definen las responsabilidades y los lineamientos para asegurar la integridad de los requisitos, la asignación de recursos, el enfoque por procesos, el apoyo al personal y la mejora continua. Se realizó un acta de compromiso con el cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 SST y el acta de compromiso en calidad para el cumplimiento de los requisitos del cliente (ver anexo).

#### 4.2.7 Definición de la política integrada

La formulación de la política siguió la metodología de integración de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, para definir las intenciones gerenciales que deben orientar las acciones de la organización respecto a la gestión de la calidad y la seguridad y salud de los trabajadores. Consistió en una expresión formal de la alta dirección, conformada por las intenciones gerenciales, las cuales se correlacionaron con los requisitos y estrategias de cumplimiento de las partes interesadas, pero principalmente en lo relacionado con las expectativas de mejora de los clientes y de los trabajadores para reducir los incidentes, accidentes y ausentismo (ver tabla 10).

Tabla 10. Matriz de correlación para definir las directrices del sistema integrado de la empresa Cinco Jeans

<b>Intenciones Gerenciales</b>	Aumentar el nivel de ventas	Aumentar la satisfacción del cliente	Mejorar la eficacia de los procesos	Aumentar las competencias del personal	Bienestar social	Cumplimiento de requisitos legales
<b>Requisitos de partes interesadas</b>						
Empleados: Bienestar social		X	X	X	X	X
Sociedad: Calidad de productos	X	X	X	X	X	X
Clientes: Satisfacción por el producto	X	X	X	X	X	
Gerente: Resultados de la organización	X	X	X	X		X
Proveedores: Cumplir con las condiciones acordadas	X	X	X		X	X
Gobierno: Cumplimiento de normatividad	X		X	X		X
Visitantes: Espacios adecuados			X		X	X

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la matriz permitieron determinar la relevancia de las directrices que se tuvieron en cuenta para la formulación de la política del sistema integrado de gestión, considerando la estrecha relación que tienen con los requisitos de las partes interesadas, con las que interactúa la organización. Este análisis permitió establecer las bases de la política integrada, verificando que es apropiada al enfoque gerencial y al contexto de la organización, que es un marco de referencia para definir los objetivos, que se incluye un claro compromiso por el cumplimiento de requisitos legales y con la mejora continua.

En este sentido, la política integrada se formuló de la siguiente manera:

Sinco Jeans es una empresa dedicada a la fabricación de Jeans y prendas de vestir, que busca constantemente la innovación en el diseño, la calidad y el confort en las prendas, cumpliendo con los requisitos legales y otros acordes a la normatividad colombiana. Como parte de su política de sistemas integrados de gestión, se compromete con la seguridad y salud del personal y con la satisfacción de los clientes; para lo cual, trabaja de la mano de los proveedores en el control y mejora continua de los procesos, para mejorar día a día la manera como interactúa con el entorno y estar a la vanguardia con de las demás empresas del sector.

Teniendo en cuenta el contenido de la política integrada de gestión, se definieron los siguientes objetivos integrados:

- Aumentar el nivel de ventas anual.
- Aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumentar la eficacia de los procesos productivos.
- Identificar los peligros existentes en el desarrollo de las actividades que puedan dar origen a los accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades laborales.

- Promover el bienestar físico, social y mental de los trabajadores.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables.

#### **4.2.8 Determinación de roles, responsabilidades y autoridades de la empresa**

Se definieron las responsabilidades y niveles de autoridad respecto a los roles que debe asumir el personal como parte del sistema integrado de gestión, de manera que facilitara su comunicación a todo el personal y, por lo tanto, para asegurar el cumplimiento de los requisitos, la conformidad de los procesos y para facilitar la planificación y el cambio organizacional. Para esto, se realizó una matriz de competencias de forma integrada entre los requerimientos de calidad y para la seguridad y salud de los trabajadores (ver anexo).

#### **4.2.9 Planificación, control operacional y control del personal**

Se identificaron los requisitos de la empresa para planificar, implementar y controlar el funcionamiento de los procesos productivos, incluyendo los controles para garantizar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Dentro de estos controles se tuvieron en cuenta los contemplados en el Decreto 1072 de 2015; artículo 2.2.4.6.23 de gestión de los peligros y riesgos; artículo 2.2.4.6.24 de medidas de prevención y control; artículo 2.2.4.6.27 adquisiciones y el artículo 2.2.4.6.28 sobre contratación. Como resultado, se definieron los lineamientos para trabajo seguro en maquinaria, el procedimiento de gestión del cambio y el procedimiento adquisición de productos y servicios (ver tabla 12 y 13).

#### **4.2.10 Requisitos para los productos y servicios**

En esta parte de la documentación se tuvieron en cuenta los requisitos, tanto para los productos y servicios, como para la eliminación de peligros y reducción de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, y para la preparación y respuesta ante emergencias. Otros requisitos analizados fueron los del Decreto 1072 de 2015, artículo 2.2.4.6.12 sobre documentación y artículo 2.2.4.6.25 para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias. Por lo tanto, para la empresa se elaboró un formato de orden de pedido para asegurar que se establecen y evalúa el cumplimiento de los requisitos de los clientes, pero también un plan de emergencias, una lista de chequeo actualización plan de emergencias y un formato para la evaluación de simulacro de evacuación (ver tabla 12 y 13).

#### **4.2.11 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

La empresa 5inco Jeans dentro de sus procesos misionales cuenta con actividades de diseño de prendas de vestir, según tendencias del mercado o solicitud de los clientes, por lo que fue necesario definir las etapas y controles para el diseño y desarrollo de los productos, en etapas que pudieran facilitar el cumplimiento de requisitos. Como resultado, se definieron formatos para que se haga la verificación del diseño del producto, los registros de las entradas en diseño y desarrollo, los controles de diseño y desarrollo (resultados de las revisiones del proceso), y para hacer el control, salidas y cambios del diseño, que pudiera resultar luego de terminados los modelos finales de cada colección de prendas y que requieran ajustes antes de pasar a producción (ver tabla 12 y 13).



#### **4.2.12 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

Por tratarse de un sistema integrado de gestión, se tuvieron en cuenta los bienes y servicios que la empresa adquiere por medio de proveedores externos. En el caso de la elaboración del producto, se relaciona con materias primas de confección, insumos como hilos, herrajes, marquillas, como también el mantenimiento de maquinaria y equipos y las compras asegurar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Esto, incluyó los requisitos del Decreto 1072 de 2015, artículo 2.2.4.6.27 sobre adquisiciones y el artículo 2.2.4.6.28 para contratación. Para estos requisitos, se tuvo en cuenta el procedimiento integrado de adquisición de productos y servicios, y los formatos para hacer los pedidos de materiales y servicios según los requerimientos necesarios (ver tabla 12 y 13).

#### **4.2.13 Producción y provisión del servicio**

Estos requisitos se relacionan directamente con la operación de los procesos misionales, los cuales tienen como finalidad el diseño y la producción de prendas de vestir, de acuerdo a las necesidades y expectativas del cliente, teniendo en cuenta las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Se tuvieron en cuenta los requisitos para la producción y provisión del servicio y lo relacionado con la preparación y respuesta ante emergencias, que se pueden presentar durante las actividades productivas (ver tabla 12 y 13).

En cuanto a la elaboración del producto, se definió un procedimiento para la producción, preservación y posventa, donde se consideran las características del producto a producir en un formato de control para corte y confección; las actividades de corte y confección; el manejo de la propiedad del cliente y las acciones posteriores a la entrega, cuando se reciben productos que ingresan por garantía; y para registrar los cambios en producción que se

desprendan de las no conformidades de los productos durante el proceso y luego de la entrega de los pedidos (ver tabla 12 y 13).

#### **4.2.14 Liberación de los productos y servicios**

En el proceso productivo se definió que, luego de terminada la fabricación de las prendas de vestir, se debía realizar la verificación de las especificaciones de las prendas, antes de ser despachadas a los puntos de venta, con la finalidad de comprobar que se hayan cumplido con las disposiciones planificadas. Para esto, se ajustó el formato de verificación del diseño de producto utilizado para la revisión de las salidas en diseño y desarrollo, de manera que se pudiera determinar la conformidad del producto con el criterio utilizado desde la recepción de requisitos y de las salidas del diseño (ver tabla 12 y 13).

#### **4.2.15 Control de las salidas no conformes**

Como complemento de los requisitos anteriores, se determinaron las acciones para realizar el control de las salidas no conformes, para asegurar que la empresa pueda controlar la conformidad de las prendas, prevenir el despacho no intencionado y tomar acciones para corregir posibles fallas en el proceso de producción, incluyendo las que se determinan en la devolución de mercancía por garantía. Se definió un formato para dar tratamiento al producto no conforme con la descripción de las fallas, la identificación de las posibles causas de la no conformidad, los responsables a quienes se reporta, la acción correctiva y el respectivo seguimiento (ver tabla 12 y 13).

#### **4.2.16 Evaluación de desempeño**

Para documentar los requisitos de evaluación de desempeño del sistema integrado de gestión, se tuvieron en cuenta los requisitos para la calidad del producto y para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores. También se consideraron las evaluaciones que debe hacer la gerencia de la empresa para evaluar las la eficacia de las revisiones anteriores, para considerar cambios en las cuestiones externas e internas y sobre el desempeño del sistema. Dentro de los requisitos legales tenidos en cuenta del Decreto 1072 de 2015, estuvieron el artículos 2.2.4.6.16 para la evaluación inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, el artículo 2.2.4.6.19 para la definición de indicadores, el artículo 2.2.4.6.20 sobre indicadores de estructura del SG-SST, artículo 2.2.4.6.21 de indicadores de proceso SG-SST, el artículo 2.2.4.6.22 para indicadores de resultado SG-SST y el artículo 2.2.4.6.31 para la revisión por la alta dirección (ver tabla 12 y 13).

Se propuso como base documental para hacer el seguimiento, medición, análisis y evaluación del sistema integrado, la matriz de indicadores de gestión y la matriz de seguimiento con los aspectos a medir, tanto para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, como para el bienestar físico y mental del personal. Adicionalmente, en el caso de los clientes se definió un instrumento de evaluación de la satisfacción, ya que la empresa carecía de uno apropiado para tal fin. Para asegurar estas evaluaciones requeridas a intervalos periódicos, se estableció el procedimiento de auditoría interna SIG, el plan anual de auditoría del SIG, el plan de auditoría interna SIG, mientras que para el registro de los resultados se diseñó un formato para el reporte de las no conformidades - acciones correctivas SIG, el informe de auditoría SIG y para la revisión SIG por la dirección (ver tabla 12 y 13).

#### **4.2.17 Mejora**

Como parte fundamental del funcionamiento de un sistema integrado de gestión, se analizaron los requisitos de calidad y de seguridad y salud en el trabajo para que la empresa pueda determinar e implementar las acciones de mejora que sean apropiadas para dar cumplimiento a los requisitos de los clientes, para el bienestar físico y mental de los trabajadores, y para dar cumplimiento a los requisitos aplicables, tales como el Decreto 1072 de 2015, artículo 2.2.4.6.12 sobre la documentación de estas acciones, el artículo 2.2.4.6.32 para la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, el artículo 2.2.4.6.33 para definir acciones preventivas y correctivas, y el artículo 2.2.4.6.34 para asegurar la mejora continua de los procesos.

Para que la empresa desarrolle la mejora del sistema integrado de gestión, se propuso un procedimiento de investigación de incidentes y accidentes de trabajo y un formato para el reporte de no conformidades y acciones correctivas, donde se da cumplimiento a los requisitos de registro de incidentes y no conformidades, para los resultados de las acciones correctivas y para el tratamiento de incidentes y no conformidades (ver tabla 12 y 13).

#### **4.2.18 Documentación del sistema integrado de gestión**

El objetivo principal de esta fase del proyecto era diseñar la documentación del sistema integrado de gestión, según los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, aplicado al proceso misional de la empresa, por lo que anteriormente se definieron los aspectos generales como fue la lectura del contexto, el liderazgo y la planificación. En esta parte se definieron los procedimientos, formatos y registros respectivos. La determinación de los requisitos de la documentación se basó en los resultados de la lista de chequeo que fue

aplicada, en contraste con la revisión documental realizada en la empresa y la caracterización de los procesos que fueron elaborados.

El diseño de la documentación tuvo en cuenta: procedimientos documentados requeridos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, incluyendo los formatos y registros requeridos para dar soporte al sistema integrado de gestión. El diseño de estos documentos se conformó por el encabezado y el cuerpo del mismo. En el encabezado se tiene el logotipo de la empresa, el nombre del documento, nombre del proceso al que pertenece y la sección de identificación documental. Esta sección tiene el código, la fecha y la versión como se muestra en la figura 46.

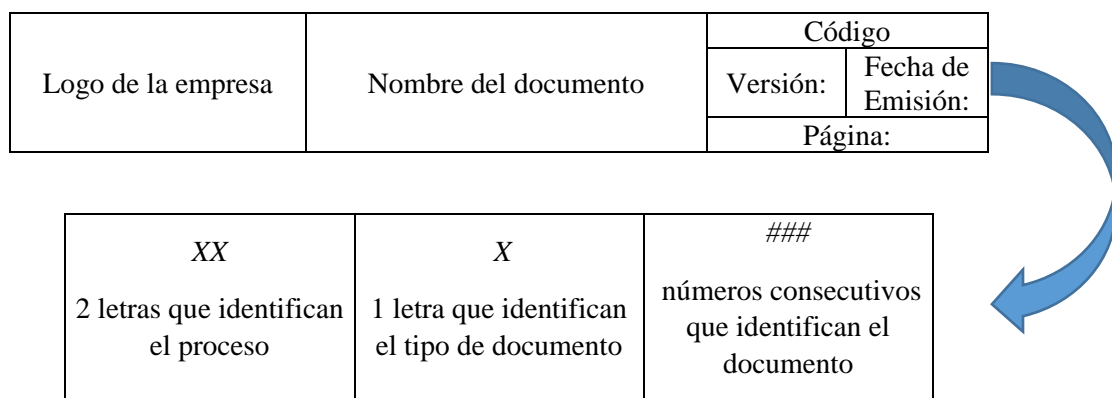


Figura 46. Sección de identificación de documentos

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta lo anterior, la documentación se clasificó según la tabla 11, para diferenciar entre las caracterizaciones, matrices, procedimientos y registros, que conforman el sistema integrado de gestión.

Tabla 11. Asignación de códigos para la documentación

Por proceso		Por tipo de documento	
Nombre	Cód.	Nombre	Cód.
Gestión gerencial	GG	Caracterización	C
Gestión integrada	GSI	Documento	D
Gestión de diseño y producción	GP	Procedimiento	P
Gestión de recursos	GR	Registro	R
Gestión comercial	GC		

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.18.1 Documentación del sistema integrado de gestión

Los documentos generales del sistema y los procedimientos fueron diseñados de forma integrada en el sistema de gestión para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, de acuerdo a las actividades, controles y responsables de cada proceso. Los procedimientos se enlistaron en la tabla 12.

Tabla 12. Listado de documentos y procedimientos del sistema integrado de gestión

Numeral ISO 9001:2015	Numeral ISO 45001:2018	Documento
4.3 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	4.3 Alcance del sistema	GSI-D-01: Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
5.2 Política de Calidad	5.2 Política de Seguridad y Salud	GSI -D-02: Política integrada
5.3 Roles y responsabilidades	5.3 Roles y responsabilidades	GSI -D-03: Matriz de responsabilidades y rendición de cuentas SIG GSI -D-04: Acta de asignación del responsable del SIG
6.1.1 Identificación de riesgos y oportunidades a ser abordados para el SGC	6.1.1 Riesgos y oportunidades de la seguridad y salud	GSI -P-01: Procedimiento de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles. GSI -D-05: Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles. GSI -P-02: Procedimiento de requisitos legales.
	6.1.1 Procesos necesarios para abordar riesgos y oportunidades	GSI -P-01: Procedimiento de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.
6.1.2 Planificación de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.2 Metodología y criterios para la	GSI -P-01: Procedimiento de identificación de peligros,

Numeral ISO 9001:2015	Numeral ISO 45001:2018	Documento
	evaluación de los riesgos de seguridad y salud	valoración de riesgos y determinación de controles.
6.2 Objetivos de calidad	6.2.2 Objetivos y planes	GSI -D-06: Matriz de objetivos del SIG
7.1.5.1 Registros de monitorización y medición de equipamiento y calibración	No aplica	No aplica
7.2 Registros de formación, cualidades, competencias, experiencia y cualificaciones		GSI -D-07: Matriz de competencias
	7.4 Comunicación	GSI -P-03: Procedimiento de comunicación, participación y consulta
	8.1.1 Controles operacionales	GSI -D-08: Lineamientos para trabajo seguro en maquinaria GSI -P-04: Procedimiento de gestión del cambio GR -P-01: Procedimiento adquisición de productos y servicios
	8.2 Preparación para emergencia y planes de respuesta	GSI-D-09: Plan de emergencias
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		GR -P-01: Procedimiento adquisición de productos y servicios



Numeral ISO 9001:2015	Numeral ISO 45001:2018	Documento
8.5 Producción y provisión del servicio		GP -P-01: Procedimiento de producción, preservación y posventa
(cláusula 9.2) Programa de auditoría interna	9.2.2 Programa de auditoría interna	GSI-P-05: Procedimiento de auditoria interna SIG
10.2 No conformidades y acciones correctivas	10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	GSI-P-06: Procedimiento de investigación de incidentes y accidentes de trabajo

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.18.2 Formatos y registros del sistema integrado de gestión

Tabla 13. Listado de formatos y registros del sistema integrado de gestión

Numeral ISO 9001:2015	Numeral ISO 45001:2018	Documentos/registros
	6.1.3 Requisitos legales y de otro tipo aplicables	GSI-D-10: Matriz de requisitos legales
	7.2 Registros de entrenamiento, habilidades, experiencia y calificaciones	GSI -D-06: Matriz de competencias
	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	GSI-R-01 Lista de chequeo actualización plan de emergencias. GSI-R-02 Evaluación de simulacro de evacuación
8.2.3.2 Registros de revisión de requerimientos de productos/servicios		GC-R-01: Orden de pedido
8.3.2 Registros sobre la revisión de las salidas en diseño y desarrollo		GP-R-01: Verificación del diseño de producto
8.3.3 Registros sobre las entradas en diseño y desarrollo		GP-R-02: Entradas de diseño y desarrollo
8.3.4 Registros de controles de diseño y desarrollo		GP-R-03: Control, salidas y cambios del diseño
8.3.5 Registros de salidas en diseño y desarrollo		GP-R-03: Control, salidas y cambios del diseño
8.3.6 Registros de cambios en el diseño y desarrollo		GP-R-03: Control, salidas y cambios del diseño

Numeral ISO 9001:2015	Numeral ISO 45001:2018	Documentos/registros
8.4.3 Información para los proveedores externos		GR-R-01: Orden de compra
8.5.1 Características del producto que es producido y el servicio proporcionado		GP-R-04: Control para corte y confección
8.5.3 Registros de propiedad del cliente		GC-R-02: Ingreso de producto por garantía
8.5.5 Actividades posterior a la entrega		GC-R-02: Ingreso de producto por garantía
8.5.6 Registros de control de cambios en Producción/provisión del servicio		GP-R-05: Control de cambios en producción
8.6 Registro de conformidad de producto/servicio con el criterio de aceptación		GP-R-01: Verificación del diseño de producto
8.7.2 Registro de productos no conformes		GSI-R-03: Producto no conforme
	9.1 Resultados de monitoreo y medición	GSI-R-04: Matriz de indicadores
9.1.1 Generalidades de seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 Verificación, monitoreo y medición	GSI-R-05: Matriz de seguimiento de indicadores
9.1.2 Satisfacción del cliente	9.1.2 Evaluación de las obligaciones de cumplimiento	GSI-R-05: Matriz de seguimiento de indicadores GSI-R-06: R: Satisfacción del cliente
9.2 Programa de auditoría interna	9.2.2 Programa de auditoría interna	GSI-R-07: Plan anual de auditoría SIG

Numeral ISO 9001:2015	Numeral ISO 45001:2018	Documentos/registros
		GSI-R-08: Plan de auditoría interna SIG
	9.2.2 Resultados de las auditorías internas	GSI-R-09: Reporte de no conformidades y acciones correctivas SIG GSI-R-10: Informe de auditoría SIG
9.3 Resultados de la revisión por la dirección	9.3 Resultados de la revisión de la gestión	GG-R-01: Revisión SIG por la dirección
10.1 Resultados de acciones correctivas	10.1 Incidentes No conformidades	GSI-R-09: Reporte de no conformidades y acciones correctivas
	10.1 Resultados de las acciones correctivas	GSI-R-09 Reporte de no conformidades y acciones correctivas
10.2 No conformidades y acciones correctivas	10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	GSI-R-09: Reporte de no conformidades y acciones correctivas

Fuente: Elaboración propia

### 4.3 Plan de Socialización

Se elaboró una socialización de los resultados del proyecto de mejora que se desarrolló en la empresa, basado en el diseño de un sistema integrado de gestión, con alcance en los procesos productivos. Como parte de la socialización se mostró a la alta dirección y al personal de la empresa, por medio de diapositivas, la conveniencia, los beneficios y las generalidades de la implementación del sistema integrado de gestión. También se propuso

un plan para el diseño e implementación del sistema integrado de gestión, de acuerdo a las etapas del proceso de mejora hasta lograr la certificación e iniciar el mantenimiento del mismo (ver anexo xx).

Adicionalmente, la socialización se aprovechó para promover la participación del personal y para favorecer la comprensión del enfoque por procesos y de la mejora continua que se requiere asumir para tener éxito en este proyecto de mejora organizacional, dirigido a la satisfacción del cliente y para las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Por lo tanto, la programación de la socialización convocó a la gerencia, a los jefes de área y parte del personal, ya que, por motivos de jornada laboral, no todos podían asistir a la reunión. En total participaron 4 trabajadores de la empresa.

La socialización se desarrolló dentro de las instalaciones de la empresa Sinco Jeans, para lo cual, se dispusieron con anticipación de los protocolos de bioseguridad y de distanciamiento social, tales como limpieza de los mobiliarios de la sala, espacio de 2 metros entre cada persona, uso de tapabocas, uso de gel desinfectante al inicio y al final de la presentación. La presentación contó con ayudas audiovisuales (ver anexo 4).

Como producto de esta actividad de socialización, se aplicó una evaluación de la comprensión de los temas presentados, que fueron los conceptos básicos de un sistema de gestión, el concepto de sistema integrado de gestión, principios de los sistemas de gestión, enfoque por procesos, mapa de procesos, política integrada, beneficios para la empresa y beneficios para los trabajadores (ver anexo 5). Igualmente, se tomó evidencia de la asistencia del personal a la actividad de socialización (ver anexo 6).



Figura 47. Evidencia de la actividad de socialización con el personal de la empresa

Fuente: Elaboración propia

## 5. Conclusiones

Se realizó el diagnóstico de las condiciones actuales de los procesos misionales de la empresa Sinco Jeans, tomando como criterio de evaluación los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, a partir de lo cual, se determinó un bajo nivel en el cumplimiento de requisitos, siendo apenas el 11% en lo relacionado con el contexto de la organización, el 5% en liderazgo, el 7% en planificación, el 13% en soporte, 35% en operación, 8% en evaluación de desempeño y el 25% en mejora.

La elaboración de la documentación de los procesos misionales bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, dio como resultado el diseño integrado de 5 caracterizaciones, 10 documentos, 8 procedimientos y 18 registros, con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos de gestión de calidad, a los de seguridad y salud en el trabajo, y lo aplicable del Decreto 1072 de 2015.

La actividad de socialización se desarrolló en las instalaciones de la empresa, con participación del gerente y un trabajador de cada área, donde se presentaron los principales resultados del proyecto, generando un buen nivel de comprensión sobre la conveniencia y los beneficios que podría traer la eventual implementación del Sistema Integrado de Gestión, tanto para la productividad y la satisfacción del cliente, como para la seguridad y salud de los trabajadores.

## **6. Recomendaciones**

Para dar continuidad al proyecto, se necesita indiscutiblemente del compromiso y liderazgo de la gerencia, de manera que se puedan asignar los recursos y las responsabilidades para iniciar el proceso de implementación, según lo que se presentó en la socialización realizada con el personal de la empresa.

A pesar que en la socialización se explicaron algunos aspectos del enfoque por procesos y del sistema integral para calidad y seguridad y salud en el trabajo, es necesario promover la participación del personal y su compromiso con la mejora, para facilitar la implementación y el logro de las metas propuestas con la gerencia.

La gerencia debe asignar las responsabilidades del funcionamiento del sistema integrado de gestión en todos los niveles de la organización, además de asignar al responsable de implementar, mantener y mejorar el funcionamiento de los procesos, acorde a lo esperado por la gerencia y las partes interesadas.

Se deben realizar auditorías y revisiones gerenciales en intervalos programados, recomendable cada tres meses, según cronograma de implementación propuesto, como parte del seguimiento del sistema integrado de gestión, para detectar oportunamente las desviaciones en las metas esperadas y tomar las acciones correctivas y de mejora.

Solicitar el acompañamiento de la ARL, a al cual se encuentra afiliada la empresa, para el desarrollo de las actividades de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015.



### Referencias Bibliográficas

1. Abril, N. (2018). Pasantía: diagnóstico del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 aplicable a la dirección de asuntos jurídicos de la Cámara de Comercio de Facatativá. Universidad de Cundinamarca. Facatativá, Colombia.
2. Almeida, M. (2018). Implicaciones en la gestión estratégica de las empresas de la integración de los sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud laboral, basados en estándares internacionales: El caso de Ecuador. Tesis doctoral. Universidad de Oviedo. Oviedo, España.
3. Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Episteme.
4. AXA Colpatria. (2018). ISO 45001. Un equipo más productivo, más protegido. ARL Prensa, 21(82), 1-43.
5. Bernal, D. (2014). Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
6. Cárdenas, N. (2016). Diagnóstico del sistema integrado de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 4001:2015 de los procesos misionales en la Cámara de Comercio de Pamplona. Universidad de Pamplona. Pamplona, Colombia.
7. Coltejer. (2018). Manual de calidad: textiles. Recuperado de: [https://www.coltejer.com.co/subidos/manual\\_calidad.pdf](https://www.coltejer.com.co/subidos/manual_calidad.pdf)
8. Constitución Política de 1991. Artículo 333. La actividad económica. Bogotá: Diario oficial.
9. Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Bogotá: Diario oficial.

10. Durán, A. (2018). Diseño de un sistema de gestión integrado para plataforma virtual en la empresa British American Tobacco Chile Operaciones S.A. Universidad Técnica Federico Santa María, sede Viña del Mar. Viña del Mar, Chile.
11. Escuela Europea de Excelencia. (2018). Anexo SL de la ISO 45001 ¿Cuáles son sus objetivos? Recuperado de: <https://www.nueva-iso-45001.com/2019/06/anexo-sl-iso-45001-objetivos/>
12. Escuela Europea de Excelencia. (2018). ISO 45001 2018: ¿Cuál es el objetivo del Sistema de Gestión de SST? Recuperado de: <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/03/iso-45001-2018-objetivo-sistema-gestion-sst/>
13. Escuela Europea de Excelencia. (2019). ISO 9001:2015 y la dirección estratégica. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/12/iso-90012015-direccion-estrategica/>
14. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
15. Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
16. Industrias Lafayette. (2019). ¿Cuáles son las principales pruebas de calidad en la industria textil? Recuperado de: <https://www.lafayette.com/cuales-son-las-principales-pruebas-de-calidad-en-la-industria-textil/>
17. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). Sistema de gestión de calidad. NTC ISO 9001:2015. - Requisitos. Bogotá: ICONTEC.
18. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). Norma ISO 9001-2015. Sistema de Gestión de la calidad. Bogotá: ICONTEC.

19. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2018). NTC ISO 45001:2018. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Bogotá: ICONTEC.
20. Instituto Europeo de Pogrado. (2019). ¿Qué son los sistemas integrados de gestión? Recuperado de: <https://www.iep-edu.com.co/que-son-sistemas-integrados-gestion/>
21. International Standarization Organization. (2015). ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
22. ISO Tools Excelence. (2018). Capítulo 6. Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2018/10/25/capitulo-6-sistema-gestion-seguridad-salud-trabajo/>
23. ISO Tools Excelence. (2018). Sistemas de Gestión de Riesgos y Seguridad. Recuperado de: <https://www.isotools.org/normas/riesgos-y-seguridad/iso-45001>
24. Larsson, S. (2018). Norma ISO 45001 - Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Universidad Nacional. Recuperado de: [http://siga.unal.edu.co/images/informes-presentaciones/ISO\\_45001\\_Sistemas\\_Gestion\\_SST.pdf](http://siga.unal.edu.co/images/informes-presentaciones/ISO_45001_Sistemas_Gestion_SST.pdf)
25. Lesmes, M. & Firacative, L. (2019). Diseño de un modelo para la implementación del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, basados en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa Robrica Comercializadora Ltda., en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia. Bogotá, Colombia.
26. Ley 256 de 1996. Código de comercio. Bogotá: Diario oficial.

27. Montaña, R. & Ramos, R. (2019). Comparativo Estándar OSHAS 18001:2007 e ISO 45001:2018. *Ingeniería Industrial*, 1,(2019), 1-13.
28. Mora, R. & Prado, L. (2016). Diseño de un sistema integrado de Gestión bajo los lineamientos de las NTC ISO 9001:2015 y NTC OSHAS 18001:2007 en el proceso gestión de transporte de la empresa CHIATOURS. Universidad de Pamplona. Villa del Rosario, Colombia.
29. Organización Mundial de la Salud. (2013). Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción. Recuperado de: [https://www.who.int/phe/publications/healthy\\_workplaces/es/](https://www.who.int/phe/publications/healthy_workplaces/es/)
30. Ramón, Y. (2019). Aplicación del sistema de gestión integrada para cumplir con la regulación de la seguridad, la salud, el medio ambiente y la calidad para el proceso de transición al ISO 45001 en la empresa minera Incimmet de la CIA. MINERA MILPO S.A.A. - Unidad el Porvenir. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco, Perú.
31. Rojas, A. (2019). Propuesta para integrar la ISO 45001:2018 al sistema de gestión de calidad de la empresa Outsourcing S.A. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia.
32. Sanabria, D. (2019). Implementación de un Sistema Integrado de Gestión con base en la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 para el mejoramiento organizacional de Next Clean una línea de servicio de la empresa Next Services S.A.S. Universidad Santo Tomás. Bucaramanga, Colombia.
33. Sánchez, D. (2019). Documentación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo NTC-ISO 45001: 2018 al interior de la Corporación Club Campestre de Neiva "CCN". Universidad Cooperativa de Colombia. Neiva, Colombia.

34. Saquicela, M. (2015). Guía referencial de requerimientos de calidad en productos textiles para exportación. Caso: Unión Europea. Universidad del Azuay. Quito, Ecuador.
35. Serna, H. (2012). Gerencia estratégica. Bogotá: 3R.
36. Torres, J. & Casas, C. (2017). Metodología para la Integración de los Sistemas de Gestión según NTC ISO 9001: 2015 y NTC ISO 14001:2015 en la Superintendencia de Notariado y Registro – SNR. Universidad Santo Tomas. Bogotá, Colombia.
37. Universidad de Valladolid. (2018). Guía metodológica para la elaboración de la política de un sistema integrado de gestión. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/12095/GUIA;jsessionid=E3B2146CE355A8791D14FA8CDBA19D3A?sequence=2>
38. Villamizar, G. & Rondón, L. (2016). Diagnóstico del sistema integrado de gestión para el proceso de ejecución de contratos de interventoría de la empresa Roca Proyectos e Ingenierías S.A.S. Universidad de Pamplona. Pamplona, Colombia.

## Anexos

### Anexo 1. Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa

#### Cuestionario sobre condiciones internas de la empresa

Objetivo: Identificar las condiciones internas de la empresa Sinco Jeans, relacionadas con el direccionamiento estratégico, las labores operativas y las condiciones sociodemográficas de los trabajadores, como parte del diagnóstico de los procesos misionales bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018

1. ¿La gerencia tiene en cuenta las condiciones externas e internas para orientar la dirección de la empresa?
  - Se tienen en cuenta las condiciones internas y externas
  - A veces se tienen en cuenta estas condiciones externas
  - A veces se tienen en cuenta estas condiciones internas
  - Nunca se tienen en cuenta
2. ¿Conoce el direccionamiento estratégico que tiene definido la gerencia para los próximos años?
  - Conoce la misión, visión y objetivos
  - Conoce la misión y visión
  - Solo conoce los objetivos
  - Ninguno
3. ¿La gerencia se muestra comprometida con el mejoramiento de la seguridad y salud de los trabajadores?
  - Siempre está pendiente de la seguridad y salud de los trabajadores
  - A veces está pendiente de la seguridad en el puesto de trabajo
  - A veces esta pendiente de las condiciones de salud de los trabajadores
  - Ninguno
4. ¿En la empresa se planifica la producción teniendo en cuenta los riesgos que se pueden presentar con la salud y seguridad de los trabajadores?
  - Se tienen en cuenta los riesgos en la salud y seguridad de los trabajadores
  - A veces se tienen en los riesgos en la salud y seguridad de los trabajadores
5. ¿La empresa proporciona al personal los elementos de trabajo necesarios para el proceso de producción?
  - Solo se tienen en cuenta las metas de producción
  - Ninguno
  - Los elementos de trabajo son suficientes y adecuados
  - Los elementos de trabajo son adecuados pero insuficientes
  - Algunas veces no hay elementos de trabajo
  - Nunca hay los elementos de trabajo necesarios
6. ¿La empresa cuenta con las máquinas y equipos necesarios para la producción?
  - Las máquinas y equipos son los necesarios y tienen buen funcionamiento
  - Algunas veces faltan algunas máquinas o equipos para la producción
  - Algunas veces presentan mal funcionamiento
  - No se cuenta con las máquinas y equipos necesarios
7. ¿La postura que adopta en el puesto de trabajo le permite tener espalda recta, piernas descansadas y herramientas cerca del cuerpo?
  - Siempre se pueden tener posturas cómodas en el puesto de trabajo
  - Casi siempre se pueden tener posturas cómodas en el puesto de trabajo
  - Algunas veces se pueden tener posturas cómodas en el puesto de trabajo
  - Nunca se pueden tener posturas cómodas en el puesto de trabajo

8. ¿La empresa mantiene buenas condiciones de higiene y limpieza en los puestos de trabajo?

- Siempre las condiciones de higiene y limpieza son las adecuadas
- Casi siempre las condiciones de higiene y limpieza son las adecuadas
- Algunas veces las condiciones de higiene y limpieza son las adecuadas
- Nunca las condiciones de higiene y limpieza son las adecuadas

9. ¿Los servicios sanitarios de la empresa están en buenas condiciones de orden y aseo?

- Siempre los servicios sanitarios tienen orden y aseo
- Casi siempre los servicios sanitarios tienen orden y aseo
- Algunas veces los servicios sanitarios tienen orden y aseo
- Nunca los servicios sanitarios tienen orden y aseo

10. ¿El personal conoce los procedimientos y los riesgos para la seguridad y salud laboral durante el proceso de producción?

- Conoce los procedimientos y los riesgos que se pueden presentar
- Conoce los procedimientos, pero no los riesgos presentes en el ambiente de trabajo
- Solo conoce algunos riesgos presentes en el ambiente de trabajo
- No conoce los procedimientos, ni los riesgos que se pueden presentar

## Cuestionario sobre condiciones sociodemográficas de los trabajadores de la empresa

Objetivo: Identificar las condiciones sociodemográficas de los trabajadores de la empresa 5inco Jeans, como parte del diagnóstico de las condiciones actuales de los procesos misionales bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Instrucciones: Marque con una X según corresponda

### Cuestionario

#### I. Información individual y familiar:

1. Sexo:

- Hombre  
 Mujer

2. Edad:

- 18 a 25 años  
 26 a 35 años  
 36 a 45 años  
 46 a 55 años  
 56 años o más

3. Estado civil:

- Soltero(a)  
 Casado(a)  
 Unión libre  
 Viudo(a)

4. Número de personas del núcleo familiar:

- Entre 2 y 3 personas  
 Entre 3 y 5 personas  
 Más de 5 personas  
 Vive solo

5. Nivel educativo:

- Estudios de primaria  
 Estudios de secundaria  
 Técnicos/tecnológicos  
 Universitarios

Postgrados

No tiene

6. Estrato de la vivienda:

- Estrato 1  
 Estrato 2  
 Estrato 3  
 Estrato 4

7. Tenencia de la vivienda:

- Propia  
 Arrendada  
 Vivienda familiar

8. Actividades que realiza en su tiempo libre:

- Deporte  
 Entretenimiento  
 Ocio y descanso  
 Recreación  
 Espiritualidad  
 Otro

#### II. Información laboral:

9. Tiempo de antigüedad en la empresa:

- Menos de 6 meses  
 Entre 6 meses y 1 año  
 Entre 1 y 2 años  
 Entre 3 y 5 años  
 Más de 5 años



10. Horas promedio que trabaja a la semana en la empresa:

- Menos de 12 horas
- Entre 12 y 24 horas
- Entre 24 y 48 horas
- Más de 48 horas

11. La jornada donde realiza su turno de trabajo:

- Diurno en la mañana
- Diurno en la tarde
- Nocturno
- Se rotan turnos

12. El promedio de sus ingresos mensuales:

- Menos de 1 salario mínimo
- Entre 1 y 2 salarios mínimos
- Entre 2 y 4 salarios mínimos
- Más de 4 salarios mínimos

13. Tipo de vinculación laboral que tiene con la empresa:

- Contrato término fijo
- Contrato término indefinido
- Contrato de obra o labor
- Contrato por prestación de servicios

14. Nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la empresa:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho

Fuente: Adaptado del Decreto 1072 de 2015, Art. 2.2.4.6.2

**Anexo 2. Lista de chequeo integrada con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018**

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
<b>4. Contexto de la organización</b>					
1	4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son relevantes para la organización y para la propuesta estratégica de la misma que pueden afectar a los resultados esperados dentro del sistema de gestión?			
2		¿La organización puede demostrar que se hace un seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas que influyen o pueden influir sobre el sistema de gestión?			
3	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	¿La organización determina las otras partes interesadas además de los trabajadores que son pertinentes ?			
4		¿La organización dispone de un procedimiento para la identificación inicial de las partes interesadas y de aquellos requisitos que se consideran relevantes para el Sistema de gestión integrado?			
5		¿La organización puede demostrar que hace seguimiento y revisión de forma regular de la información relevante de las partes interesadas y los trabajadores?			
6	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión.	¿El alcance del SG de la organización se ha determinado teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas de la organización, así como los requisitos relevantes de las partes interesadas?			
7		¿El alcance de la organización se encuentra documentado?			
8	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión, incluidos todos los procesos necesarios, así como su secuencia de interacción?			
9		¿La organización ha desarrollado sistemas de seguimiento de los procesos por medio de indicadores y otras herramientas, ha establecido las responsabilidades, entradas del proceso y salidas del proceso?			
<b>5. Liderazgo</b>					
10	5.1 Liderazgo y compromiso.	¿La alta dirección se responsabiliza de la eficacia del SG?			
11		¿La alta dirección se asegura de que la política y los objetivos de calidad se han establecido, se han comunicado y son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización?			
12		¿La alta dirección se asegura que los requisitos del SG se encuentran integrados dentro del propio negocio de la organización?			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
13		¿La alta dirección promueve la concienciación del pensamiento basado en el análisis de riesgos y en la gestión del sistema basada en procesos?			
14		¿La alta dirección ha comunicado a todos los niveles de la organización la importancia de una gestión eficaz de la calidad?			
15		¿Se han determinado adecuadamente todos los requisitos de los clientes así como todos los requisitos legales y reglamentarios que son de aplicación, además los mismos son entendidos y comunicados a través de la organización?			
16		¿Los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos o servicios o la capacidad de satisfacer al cliente se han determinado y se actúa sobre ellos?			
17		¿La organización, a través de su alta dirección, protege a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades?			
18		¿La organización, a través de su alta dirección, se asegura de que se establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores?			
19		¿La organización, a través de su alta dirección, apoya el establecimiento y funcionamiento del vigía de seguridad y salud?			
20	5.2 Política.	¿La alta dirección ha determinado un política integrada (calidad y SST)?			
21		¿La política se encuentra documentada, se comunica dentro de la organización y está accesible a las partes interesadas?			
22		¿La política incluye compromiso de alcanzar las obligaciones de cumplimiento?			
23		¿La política está en línea con el propósito de la organización y su contexto?			
24		¿La política incluye un compromiso con para proporcionar condiciones de trabajo seguro y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo?			
25		¿La organización, a través de su alta dirección, establece, implementa y mantiene una política que incluya un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la Sistema de gestión?			
26	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades dentro de la organización.	¿La alta dirección se ha asegurado que dentro de la organización, las responsabilidades y autoridades para aquellos roles que se consideran relevantes se han asignado, comunicado y las mismas son entendidas?			
27		¿La organización ha asignado las responsabilidades que recaían en el representante de la dirección, dentro del nuevo sistema?			
28		¿La organización, procura que los trabajadores, en cada nivel de la organización, asuman la			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
		responsabilidad de aquellos aspectos del sistema de gestión sobre los que tengan control?			
29		¿La alta dirección ha asignado responsabilidades y autoridades en el caso de que se vayan a realizar cambios en el sistema de gestión ?			
30	5.4.- Consulta y participación de los trabajadores	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión ?			
31		¿La organización proporciona los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la consulta y la participación?			
32		¿La organización proporciona el acceso oportuno a la información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión ?			
33		¿La organización determina y elimina los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no pueda eliminarse?			
34		¿La organización enfatiza la consulta de los trabajadores no directivos, sobre la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas?			
35		¿La organización enfatiza la consulta de los trabajadores, sobre el establecimiento de la política, asignación de roles responsabilidades y autoridades de la misma, según sea aplicable?			
36		¿La organización enfatiza la consulta de los trabajadores no directivos, sobre la determinación de como cumplir los requisitos legales y otros requisitos?			
37		¿La organización enfatiza la consulta de los trabajadores no directivos, sobre el establecimiento de los objetivos de la SST y la planificación para lograrlos?			
38		¿La organización enfatiza la consulta de los trabajadores no directivos, sobre la determinación de los controles aplicables, para la contratación externa, las compras y los contratistas?			
39		¿La organización enfatiza la consulta, de los trabajadores no directivos, sobre la determinación de qué necesita seguimiento, medición y evaluación?			
40		¿La organización enfatiza la consulta, de los trabajadores no directivos, sobre planificación, el establecimiento, la implementación y el mantenimiento de programas de auditoria?			
41		¿La organización enfatiza la consulta, de los trabajadores no directivos, sobre el aseguramiento de la mejora continua?			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
42		¿La organización enfatiza la participación de los trabajadores no directivos, sobre la determinación de los mecanismos para su consulta y participación?			
43		¿La organización enfatiza la participación de los trabajadores no directivos, sobre la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos y oportunidades?			
44		¿La organización enfatiza la participación de los trabajadores no directivos, sobre la determinación de acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST?			
45		¿La organización enfatiza la participación de los trabajadores no directivos, sobre la determinación de los requisitos de competencia, las necesidades de formación, la formación y la evaluación de la formación?			
46		¿La organización enfatiza la participación de los trabajadores no directivos, sobre la determinación de qué información se necesita comunicar y cómo hacerlo?			
47		¿La organización enfatiza la participación de los trabajadores no directivos, sobre la determinación de medidas de control y su implementación y uso eficaces?			
48		¿La organización enfatiza la participación de los trabajadores no directivos, sobre la investigación de los incidentes y no conformidades y la determinación de las acciones correctivas?			
		<b>6. Planificación</b>			
49	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.1 General	¿La organización dispone de un sistemática que asegure la identificación de los riesgos y oportunidades y que también asegure que se toman acciones sobre estos riesgos y oportunidades?			
50		¿La organización ha identificado y actúa sobre aquellos riesgos y oportunidades sobre los que es necesario actuar para que el sistema de gestión alcance los resultados esperados?			
51		¿La organización cuenta información documentada sobre los riesgos y oportunidades que necesitan ser abordados y define los procesos necesarios para que las acciones se lleven a cabo según lo planificado?			
52		¿Se han determinado las potenciales situaciones de emergencia, incluyendo aquellas que pueden tener en la seguridad de los trabajadores?			
53		La organización debe mantener información documentada con respecto a los aspectos e impactos de la misma, los criterios usados para determinar el grado de significancia.			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
54	6.1.2.- Identificación de los peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades 6.1.2.1.- Identificación de peligros	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos de identificación continua y proactiva de los peligros?			
55		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, cómo se organiza el trabajo, los factores sociales (incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso, bullying e intimidación), el liderazgo y la cultura de la organización?			
56		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de: la infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo?			
57		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de: el diseño de productos/servicios, la producción, el montaje, la construcción, la prestación de servicios, el mantenimiento y la disposición?			
58		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de: los factores humanos?			
59		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que surjan de: cómo se realiza el trabajo?			
60		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas?			
61		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las situaciones de emergencia potenciales?			
62		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las personas, incluyendo la consideración de: aquéllas con acceso al lugar de trabajo y sus actividades, incluyendo trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas?			
63		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las personas, incluyendo la consideración de: aquéllas en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas por las actividades de la organización?			
64	¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, las personas, incluyendo la consideración de: los trabajadores en una ubicación que no está bajo el control directo de la organización?				

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
65		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, otras cuestiones, incluyendo la consideración de: el diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria/equipos, los procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las necesidades y capacidades de los trabajadores involucrados?			
66		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, otras cuestiones, incluyendo la consideración de: las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización?			
67		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, otras cuestiones, incluyendo la consideración de: las situaciones no controladas por la organización y que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar lesiones y deterioro de la salud a personas en el lugar de trabajo?			
68		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, los cambios reales o propuestos en la organización, operaciones, procesos, actividades y el sistema de gestión de la SST?			
69		¿La organización tiene en cuenta en sus procesos de identificación, los cambios en el conocimiento y la información sobre los peligros?			
70	6.1.2.2.- Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes?			
71		¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: determinar y evaluar los otros riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST?			
72		¿La organización define sus metodologías y criterios para la evaluación de los riesgos para la SST, definiéndolas con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo, para asegurarse de que son más proactivas que reactivas y que se utilicen de un modo sistemático?			
73		¿La organización mantiene y conserva las metodologías y criterios, como información documentada?			
74	6.1.2.3.- Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar: las oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST, teniendo en cuenta los cambios planificados en la organización, sus políticas, sus procesos o sus actividades?			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
75	el sistema de gestión de la SST	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar: las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo y el ambiente de trabajo a los trabajadores?			
76		¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar: las oportunidades de eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST?			
77		¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para evaluar: otras oportunidades para mejorar el sistema de gestión de la SST?			
78		¿La organización ha determinado cuales de estas obligaciones son de aplicación a la organización?			
79		¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para: tener en cuenta estos requisitos legales ?			
80		¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre sus requisitos legales y otros requisitos?			
81		6.1.4.- Planificación de acciones	¿La organización planifica las acciones para: abordar estos riesgos y oportunidades (6.1.2.2 y 6.1.2.3)		
82	¿La organización planifica las acciones para: abordar los requisitos legales y otros requisitos (6.1.3)				
83	¿La organización planifica las acciones para: prepararse y responder ante situaciones de emergencia?				
84	¿La organización planifica la manera de: integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST o en otros procesos de negocio?				
85	¿La organización planifica la manera de: evaluar la eficacia de estas acciones?				
86	¿La organización tiene en cuenta la jerarquía de los controles y las salidas del sistema de gestión de la SST cuando planifica la toma de acciones?				
87	¿La organización, al planificar sus acciones, considera las mejores prácticas, las opciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio?				
88	6.2 Objetivos y planificación para lograrlos 6.2.2.-	¿La organización ha establecido objetivos de calidad y y SST sobre las funciones, procesos y niveles relevantes?			
89	Planificación para lograr los objetivos	¿Los objetivos de calidad y SST están en línea con la política de la organización y son relevantes para la conformidad de los productos y servicios y/o para la mejora de la satisfacción del cliente?			
90		¿Los objetivos de la organización son medibles y tienen en cuenta los requisitos aplicables?			
91		¿Los objetivos son comunicados a través de toda la organización?			



N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
92		¿La organización dispone de mecanismos para hacer seguimiento de los objetivos del cumplimiento de los mismos?			
93		¿La información sobre los objetivos y como lograrlos se encuentra documentada y archivada?			
94		Cuando se planifica la consecución de objetivos se tiene en cuenta: ·Las acciones requeridas ·Los recursos requeridos ·Las responsabilidades ·Los plazos ·Cómo se van a evaluar los resultados.			
		<b>7. Soporte</b>			
95	7.1.1 Recursos	¿La organización ha determinado y proporciona todos los recursos necesarios para el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión incluyendo tanto los recursos internos como los externos?			
96	7.1.2 Personas	¿La organización ha determinado y proporciona el personal necesario para la implementación efectiva del sistema de gestión de calidad, sus procesos y operativa?			
97	7.1.3 Infraestructura	¿La organización proporciona y mantiene una infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para conseguir la conformidad de los productos o servicios?			
98	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	¿La organización ha determinado, proporciona y mantiene los ambientes necesarios para la correcta operación de los procesos y para alcanzar la conformidad de los productos y servicios?			
99	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	El seguimiento y medición se emplea para evidenciar la conformidad de los productos o servicios con las especificaciones. ¿La organización ha determinado y proporciona los recursos necesarios para demostrar que se obtienen resultados adecuados?			
100		Se ha determinado: ¿Qué necesita ser monitoreado y medido? ¿Qué métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación se necesitan para garantizar resultados válidos? ¿Cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y la medición? ¿Cuándo se analizarán y evaluarán los resultados del seguimiento y medición?			
101		Si se determina que la trazabilidad de los equipos de seguimiento y medición es esencial o la organización determina que tiene que mantener una trazabilidad; ¿Estos equipos son calibrados antes de su uso o a intervalos adecuados?			
102		¿Se han establecido medidas si se detecta que algún equipo está dañado, desajustado o deteriorado?			
103		¿La organización dispone de información documentada que evidencie e identifique todos los recursos de seguimiento y medición y que			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
		evidencie que los mismos son adecuados para su propósito?			
104					
105		¿La información documentada está disponible como prueba del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados?			
106	7.1.6 Conocimiento de la organización.	¿La organización ha determinado los conocimientos que son necesarios para operar los procesos y alcanzar la conformidad de los productos y servicios?			
107		¿El conocimiento de la organización se mantiene y se pone a disposición en la medida de lo necesario?			
108		¿La organización dispone de un proceso para revisar las nuevas necesidades de conocimiento cuando se hace necesaria la introducción de cambios?			
109	7.2 Competencia.	¿La organización se asegura de que los trabajadores sean competentes (incluyendo la capacidad de identificar los peligros), basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas?			
110		Si es necesario, ¿La organización ha tomado las acciones necesarias para adquirir aquellas competencias sobre las que se detectaron deficiencias?			
111		¿La organización dispone de información documentada que demuestre la competencia?			
112		¿La organización ha evaluado la eficacia de las medidas de mejora de la competencia?			
113	7.3 Toma de conciencia.	¿La organización está segura que todo el personal que trabaja para la organización, incluyéndose subcontratistas, tiene conocimientos de la política de calidad, de los objetivos de calidad que influyen en su puesto de trabajo, cómo su puesto contribuye al sistema de gestión de calidad y qué consecuencias tiene el no ajustarse a los requisitos del sistema?			
114	7.4 Comunicación 7.4.1 General 7.4.2 Comunicación interna. 7.4.3 Comunicación externa.	¿La organización ha planificado, implementado y mantiene un proceso de comunicación, que permite operar de forma interna y externa, teniendo en cuenta las obligaciones de cumplimiento y que garantiza la coherencia con el sistema de gestión ?			
115		¿Se ha establecido, qué, cuando, a quién y cómo se comunica?			
116		¿Las comunicaciones son consistentes y están en línea con el sistema de gestión?			
117		¿Se dispone de información documentada que evidencie el correcto proceso de comunicación?			
118		¿La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas que son relevantes para el sistema de gestión?			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
119	7.5 Información documentada.	¿La organización dispone de la información documentada que obliga la ISO 9001:2015, 14001:2015 e 45001:2015?			
120		¿La organización ha establecido qué información documentada es necesaria para mantener la efectividad del sistema?			
121	7.5.2 Creación y actualización.	¿La documentación establecida por la organización es apropiada, se encuentra correctamente identificada y descrita, se encuentra en el formato adecuado y es accesible aquellas partes que la necesitan?			
122		¿La documentación de la organización se encuentra revisada y aprobada?			
123	7.5.3 Control de la información documentada.	La información documentada ¿está disponible donde y cuando sea necesario y es adecuado para su uso?			
124		La información documentada ¿está adecuadamente protegida (ej. contra pérdida de confidencialidad, uso inapropiado, pérdida de integridad)?			
125		Para el control de la información documentada ¿la organización dispone de una sistemática de distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento. Conservación (incluyéndose la preservación de la legibilidad) control de cambios y la retención y disposición de la información documentada?			
126		¿Ha determinado la organización la información documentada de origen externo que es necesaria para su operativa, así como el control que hay que ejercer sobre la misma?			
127		¿La información documentada que se mantiene como evidencia de cumplimiento, está protegida de alteraciones no deseadas?			
			<b>8. Operación</b>		
128	8.1 Planificación y control operacional.	¿La organización ha establecido procedimientos para la provisión de productos y servicios para cumplir con los requisitos de los mismos,			
129		incluidos los criterios para el proceso, los criterios de aceptación del producto / servicio y los recursos necesarios para dar conformidad a los productos / servicios?			
130		¿La organización puede demostrar que los procesos se controlan según lo planificado?			
131		La organización debe disponer de información documentada que permita asegurar que los procesos se llevan a cabo según lo previsto y que los productos y servicios que se están produciendo cumplen con los requisitos identificados y con los criterios de aceptación.			
132		Cuando se planean cambios, ¿se llevan a cabo de una manera controlada y se toman acciones para mitigar los efectos adversos?			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
133	8.1.2.- Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de riesgos para la SST, utilizando la jerarquía de: eliminar el peligro?			
134		¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de riesgos para la SST, utilizando la jerarquía de: utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo?			
135		¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de riesgos para la SST, utilizando la jerarquía de: ¿utilizar controles administrativos, incluyendo la formación?			
136		¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de riesgos para la SST, utilizando la jerarquía de: utilizar equipos de protección personal adecuados?			
137	8.1.3.- Gestión del cambio 6.3 Planificación de los cambios.	¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST, incluyendo los nuevos productos, servicios y procesos o los cambios de productos, servicios y procesos existentes (incluyendo las ubicaciones de los lugares de trabajo y sus alrededores, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, los equipos y la fuerza de trabajo)?			
138		¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST, incluyendo los cambios en los procedimientos legales y otros requisitos?			
139		¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST, incluyendo los cambios en el conocimiento o la información sobre los peligros y riesgos para la SST?			
140		¿La organización establece procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST, incluyendo desarrollos en conocimiento y tecnología?			
141		¿La organización revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario?			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
142		¿La organización dispone de un plan o procedimiento para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de la implementación de los cambios planificados?			
143	8.1.4.- Compras 8.1.4.1.- Generalidades	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos para controlar la compra de productos y servicios de forma que se asegure su conformidad con su sistema de gestión			
144	8.1.4.2.- Contratistas	¿La organización coordina sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de los contratistas que impactan en la organización?			
145		¿La organización coordina sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de la organización que impactan en los trabajadores de los contratistas?			
146		¿La organización coordina sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de los contratistas que impactan en otras partes interesadas y en el lugar de trabajo?			
147		¿La organización define en sus procesos de compra y aplica los criterios de la seguridad y salud en el trabajo para la selección de contratistas?			
148	8.1.4.3.- Contratación externa 8.4 Control de los procesos, productos o servicios suministrados externamente.	¿La organización cuenta con controles que le permiten conocer que los productos, servicios o procesos proporcionados externamente cumplen con los requisitos?			
149		¿La organización se asegura de que sus acuerdos, en materia de contratación externa, son coherentes con los requisitos legales y otros requisitos y con alcanzar los resultados previstos del sistema de gestión de la SST?			
150	8.4.1 General. 8.4.2 Tipo y alcance del control.	¿La organización define dentro del sistema de gestión de la SST el tipo y el grado de control a aplicar a las funciones y procesos contratados externamente?			
151		¿Dispone la organización de criterios para la evaluación, selección, supervisión de rendimiento y reevaluación de proveedores externos?			
152		¿La organización se ha asegurado que los procesos, productos y servicios prestados externamente no afecten negativamente a la capacidad de ofrecer productos y servicios que se ajustan los requisitos?			
153		¿La organización ha determinado las verificaciones, u otras actividades, necesarias			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
		para garantizar que los procesos, productos y servicios prestados externamente cumplen con los requisitos?			
154		¿La organización dispone de información documentada sobre las actividades anteriores y de las acciones tomadas?			
155	8.4.3 Información para los proveedores externos	¿Los requisitos que la organización pretende comunicar a los proveedores externos son revisados antes de su entrega?			
156		¿La organización comunica los requisitos de los procesos, productos, servicios; y la aprobación de los mismos?			
157	8.2.- Preparación y respuesta ante emergencias	¿La organización ha establecido e implementado un procedimiento que especifica cómo puede responder a una potencial situación de emergencia, incluyendo además la prestación de primeros auxilios?			
158		¿La organización pone a prueba periódicamente las acciones de respuesta a emergencia planificadas, siempre que esto sea posible?			
159		¿La organización adapta las respuesta a emergencia después de los datos que se obtienen cuando estas se han puesto en marcha o se han puesto a prueba, por ejemplo, con ejercicios de emergencia?			
160		¿La organización proporciona información y formación relacionada con la preparación y respuesta ante emergencias, y en su caso, a las partes interesadas pertinentes, incluidas las personas que trabajan bajo su control?			
161		¿La organización dispone de información documentada para la correcta gestión de las situaciones de emergencia y genera aquella información documentada que demuestra una correcta gestión de este proceso?			
162		¿La organización mantiene y conserva información documentada sobre los procesos y sobre los planes de respuesta ante situaciones de emergencia potenciales?			
163	8.2.1 Comunicación con el cliente.	¿La organización ha establecido o implementado un procedimiento para responder a una potencial situación de emergencia, incluyendo además la prestación de primeros auxilios?			
164	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.	¿Se han definido los requisitos de los productos o servicios, incluyéndose los requisitos legales, reglamentarios y otros que se consideren necesarios?			
165		¿La organización ha logrado demostrar que las declaraciones asociadas a los productos o servicios se pueden cumplir en todos los casos?			
166	8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con	¿La organización dispone de un procedimiento para la revisión de los requisitos de los productos y servicios antes de ser estos ofertados al cliente?			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
167	los productos o los servicios.	¿La revisión de los requisitos tiene en consideración, los requerimientos establecidos por el cliente, los requisitos no establecidos expresamente por el cliente, pero que sabemos que son necesarios para el producto o servicio sea adecuado al uso especificado o previsto por el cliente y, todos los requisitos legales o reglamentarias aplicables en relación con el producto o servicio ?			
168		¿Las revisiones se hacen siempre antes de ofrecer de forma definitiva el producto o servicio al cliente?			
169		¿La organización documenta los resultados de las revisiones de los requisitos y sobre las nuevas exigencias sobre productos o servicios?			
170	8.3.1 General	diseño y desarrollo. ¿La organización dispone de un procedimiento que se encuentra en línea con los requisitos de la norma?			
171	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.	La organización en la determinación de las etapas y los controles para el diseño y desarrollo, ¿Ha tenido en cuenta todos los elementos que figuran en la cláusula 8.3.2 A - J?			
172	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.	La organización tiene que determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que van a ser diseñados y desarrollados. ¿La organización ha considerado todos los elementos indicados en la cláusula 8.3.3 A - E?			
173		¿La organización tiene documentada toda la información disponible sobre las entradas para el diseño y desarrollo?			
174	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.	¿La organización aplica controles de diseño y desarrollo tal y como requiere la norma?			
175		¿Se dispone de la información documentada necesaria para demostrar el control del proceso?			
176	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo. 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.	Las salidas del diseño y desarrollo; ¿Cumplen con los requisitos de las entradas?			
177		¿Son adecuadas para los posteriores procesos para la provisión de productos y servicios?			
178		¿Se incluye o se hace referencia a los requisitos de seguimiento y medición y los criterios de aceptación, según proceda?			
179		¿Se especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para el fin previsto y su suministro seguro y adecuado?			
180		¿La organización dispone de información documentada de esta parte del proceso?			
181	8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.	Si se han realizado cambios bien durante el diseño y desarrollo o con posterioridad a este que tienen un impacto negativo sobre la conformidad de los requisitos. ¿Se han identificado, revisado y controlado estos cambios?			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
182		La información documentada referente a los cambios sobre el diseño y desarrollo. ¿Los resultados de la revisión y las autorizaciones en los cambios están disponibles?			
183	8.5 Producción y prestación del servicio. 8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio.	¿La organización dispone de información documentada que define las características de los productos y servicios a entregar?			
184		¿La organización dispone de documentación que defina los resultados que deben alcanzarse?			
185		¿La organización dispone de actividades de seguimiento y medición dentro de las etapas apropiadas, para verificar que se han cumplido los criterios para el control de procesos o las salidas y los criterios de aceptación de los productos y servicios?			
186	8.5.2 Identificación y trazabilidad.	¿La organización tiene métodos adecuados para garantizar la identificación y la trazabilidad de los productos durante la producción y la prestación del servicio?			
187		Si la trazabilidad es obligatoria. ¿La organización dispone de información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?			
188	8.5.3 Propiedad perteneciente a cliente o a proveedores externos.	¿La organización ha identificado, verificado, protegido y salvaguardado cualquier propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras están siendo utilizadas o están bajo el control de la organización?			
189	8.5.4 Preservación.	¿La organización toma las medidas adecuadas durante la producción y prestación de servicios para salvaguardar los productos, con el fin de mantener la conformidad con los requisitos?			
190	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.	Las actividades posteriores a la entrega son entre otras: las garantías, los servicios de mantenimiento, el reciclaje o disposición final. ¿La organización ha definido las actividades posteriores a la entrega del producto y gestiona adecuadamente estas actividades?			
191	8.5.6 Control de los cambios.	¿La organización controla todos los cambios que sean necesarios a fin de garantizar que los productos o servicios continúen asumiendo sus requisitos especificados?			
192		¿La organización dispone de información documentada de la revisión de los cambios, la persona(s) que autoriza los cambios y de cualquier acción necesaria que se derive de esta revisión?			
193	8.6 Liberación de los productos y los servicios.	¿La organización dispone de sistemas que permiten hacer controles in situ para verificar que los productos y servicios cumplen con los requisitos?			
194		¿La organización se asegura que los productos y servicios no son liberados hasta que los controles y acciones planificados se han llevado a cabo,			



N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
		salvo que personal autorizado permita una liberación temprana?			
195		¿La organización dispone de información documentada que permite la liberación del producto, incluyéndose evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a la persona que autorizó la liberación?			
196	8.7 Control de salidas no conformes.	¿Se asegura la organización que los productos que no se ajusten a sus requerimientos son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional?			
197		Si se identifica producto no conforme ¿Se toman las medidas apropiadas según la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?			
198		Cuando se identifica una No Conformidad ¿Se dispone de información documentada que describe la no conformidad, las medidas adoptadas, las concesiones obtenidas y se identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?			
		<b>9. Evaluación del desempeño</b>			
199	9.1.2 Evaluación del cumplimiento	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de las obligaciones de cumplimiento?			
200		¿La organización ha determinado la frecuencia con que se evaluará el cumplimiento?			
201		¿La organización evalúa el cumplimiento y toma las medidas, si es necesario, para mantener el conocimiento y la comprensión del estado de cumplimiento?			
202		¿La organización conserva información documentada de los resultados de la evaluación del cumplimiento?			
203	9.1.2 Satisfacción de cliente.	¿La organización dispone de métodos que permitan conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos y expectativas?			
204	9.1.3 Análisis y evaluación.	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surge del seguimiento y medición?			
205	9.2 Auditoría interna	¿La organización ha establecido un programa de auditoría interna del sistema de gestión? Este programa debe incluir, métodos, responsabilidades, requisitos de Planificación y sistemas de presentación de informes.			
206		¿La organización en el programa de auditoría tiene en cuenta la importancia de los procesos, los cambios que afectan a la organización, y los resultados de anteriores auditorías?			

N°	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018	Cuestiones relacionadas	Si	No	Observaciones
207		¿Se dispone de información documentada del programa de auditoría y de los resultados de auditoría?			
208	9.3 Revisión por la dirección.	¿La organización revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su continua conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica?			
209		¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, los cambios del SGC y las necesidades de recursos?			
210		¿Dispone la organización de información documentada como prueba de los resultados de las revisiones por la dirección?			
211		<b>10. Mejora</b>			
212	10.1 General	¿La organización ha determinado y seleccionado oportunidades para la mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del mismo?			
213	10.2.- Incidentes, no conformidades y acciones correctivas	¿La organización establece, implementa y mantiene procesos, incluyendo informar, investigar y tomar acciones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades?			
214		¿La organización, en caso de ocurrir un incidente o una no conformidad, evalúa, con la participación de los trabajadores e involucrando a otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la investigación del incidente o la revisión de la no conformidad?			
215		¿La organización dispone de procedimientos adecuados para la gestión de las no conformidades y las acciones correctivas relacionadas?			

Fuente: Adaptado de Rojas, 2019 y norma ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018

**Anexo 3. Matriz de correspondencia entre la norma ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018**

N°	ISO 9001: 2015		ISO 45001:2018	
	Num.	Descripción	Num.	Descripción
1	4.	Contexto de la organización (título solamente)	4.	Contexto de la organización (título solamente)
2	4.1	Comprensión de la organización y su contexto	4.1	Comprensión de la organización y su contexto
3	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas
4	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión SGSST
5	4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	4.4	Sistema de gestión de SST
6	5.	Liderazgo (título solamente)	5.	Liderazgo (título solamente)
7	5.1	Liderazgo y compromiso	5.1	Liderazgo y compromiso
8	5.2	Política	5.2	Política SST
9	5.3	Roles, responsabilidad y autoridades en la organización	5.3	Roles, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades en la organización
10			5.4	Consulta y participación de los trabajadores
11	6.	Planificación (título solamente)	6.	Planificación (título solamente)
12	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.2	Identificación y evaluación de los riesgos y las oportunidades
13	6.1.1	Identificación de riesgos y oportunidades a ser abordados para el SGC	6.1.3	Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos

N°	ISO 9001: 2015		ISO 45001:2018	
	Num.	Descripción	Num.	Descripción
14	6.1.2	Planificación de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.4	Planificación de las acciones
15	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos de SST y planificación para lograrlos
16	6.3	Planificación de los cambios		
17	7.	Apoyo (título solamente)	7.	Apoyo (título solamente)
18	7.1	Recursos	7.1	Tecnología
19	7.2	Competencia	7.2	Gestión humana
20	7.3	Toma de conciencia	7.3	Planeación y estadística
21	7.4	Comunicación	7.4	Gestión administrativa
22	7.5	Información documentada		
23	8.	Operación (título solamente)	8.	Operación (título solamente)
24	8.1	Planificación y control operacional	8.1	Planificación y control de personal
25	8.2	Requisitos para los productos y servicios	8.1.2	Eliminar peligros y reducir los riesgos para la SST
26	8.3	Diseño y desarrollo para los productos y servicios	8.1.3	Gestión del cambio
27	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.1.4	Contratación externa
28			8.1.5	Compras
29			8.1.6	Contratistas
30	8.5	Producción y provisión del servicio	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
31	8.6	Liberación de los productos y servicios		

N°	ISO 9001: 2015		ISO 45001:2018	
	Num.	Descripción	Num.	Descripción
32	8.7	Control de las salidas no conformes		
33	9.	Evaluación de desempeño (título solamente)	9.	Evaluación de desempeño (título solamente)
34	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación de desempeño
35	9.1.1	Generalidades	9.1.1	Generalidades
36	9.1.2	Satisfacción del cliente	9.1.2	Evaluación de cumplimiento
37	9.1.3	Análisis y evaluación		
38	9.2	Auditoría interna	9.2	Auditoría interna
39	9.2.1	Auditorías internas a intervalos planificados	9.2.1	Generalidades
40	9.2.2	Requisitos programas de auditoría	9.2.2	Programa de auditoría interna
41	9.3	Revisión por la dirección	9.3	Revisión por la dirección
42	10.	Mejora (título solamente)	10.	Mejora (título solamente)
43	10.1	Generalidades	10.1	Generalidades
44	10.2	No conformidad y acción correctiva (título solamente)	10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas
45	10.2.1	Tratamiento de no conformidad		
46	10.2.2	Conservación de la información documentada sobre no conformidades y resultado de acción correctiva		
47	10.3	Mejora continúa	10.3	Mejora continúa

Fuente: Elaboración propia a partir de la norma ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018

## Anexo 4. Dispositivas de socialización

# Diseño del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001-2015 y NTS ISO 45001-2018 para la empresa 5INCO JEANS en la ciudad de Cúcuta

Belsy Lorena Fierro  
José Foliaco Foliaco Rodríguez

## Sistemas de Gestión

- ▶ Es una herramienta empresarial para dirigir y controlar las actividades que desarrolla una organización.
- ▶ En este caso, se enfoca en el mejoramiento de la satisfacción del cliente y las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores.
- ▶ Por lo tanto, influye en los resultados de desarrollo que esperan todos los miembros de la empresa.
- ▶ Se basa en la implementación de normas internacionales de gestión:
- ▶ NTC ISO 9001-2015: Enfocada a la calidad.
- ▶ NTS ISO 45001-2018: Enfocada a la seguridad y salud en el trabajo.

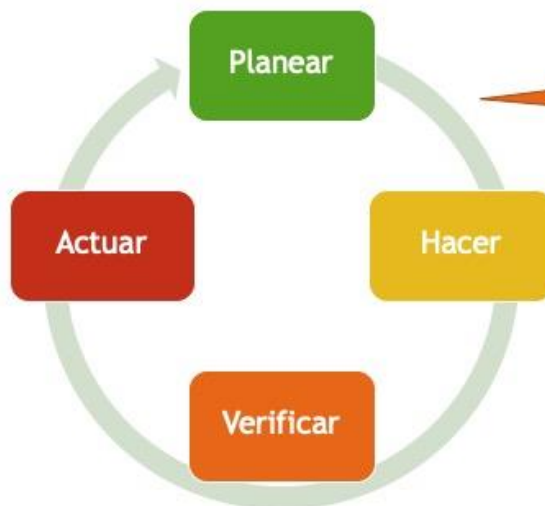
## Sistema Integrado de Gestión



## Principios



## Enfoque por procesos



Permite realizar las actividades cotidianas de una manera organizada para que se cumpla con lo que espera el cliente, mientras que los trabajadores están en condiciones seguras

## Mapa de procesos





## Política integrada

Sinco Jeans es una empresa dedicada a la fabricación de Jeans y prendas de vestir, que busca constantemente la innovación en el diseño, la calidad y el confort en las prendas, cumpliendo con los requisitos legales y otros acordes a la normatividad colombiana. Como parte de su política de sistemas integrados de gestión, se compromete con la seguridad y salud del personal y con la satisfacción de los clientes; para lo cual, trabaja de la mano de los proveedores en el control y mejora continua de los procesos, para mejorar día a día la manera como interactúa con el entorno y estar a la vanguardia con de las demás empresas del sector.

## Beneficios para la empresa





**Anexo 5. Evaluación de comprensión de la socialización****EVALUACIÓN DE LA COMPRENSIÓN DE LA SOCIALIZACIÓN**

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Objetivo: Evaluar la comprensión de los temas tratados durante la socialización, en relación a la participación del personal en el proceso de mejora y para la eventual implementación del sistema integrado de gestión en la empresa.

Responda las siguientes preguntas:

1. ¿Qué entiende por un sistema de gestión?
2. ¿En qué consiste el sistema integrado de gestión de la empresa?
3. ¿Cuáles son los principios de los sistemas de gestión?
4. ¿Qué es el enfoque por procesos?
5. ¿Qué es un mapa de procesos?
6. ¿En qué consiste una política integrada?
7. ¿Cuáles son los beneficios de la implementación del sistema de gestión integrado para la empresa y para los trabajadores?

## EVALUACIÓN DE LA COMPRENSIÓN DE LA SOCIALIZACIÓN

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: Daniel A. NAREZ

Objetivo. Evaluar la comprensión de los temas tratados durante la socialización, en relación a la participación del personal en el proceso de mejora y para la eventual implementación del sistema integrado de gestión en la empresa.

Responda las siguientes preguntas:

1. ¿Qué entiende por un sistema de gestión?  
 es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre las actividades de la empresa de una forma más eficiente.
2. ¿En qué consiste el sistema integrado de gestión de la empresa?  
 Son herramientas con planes estratégicos para seguir y optimizar los procesos reduciendo tiempo, costos y selección de personal.
3. ¿Cuáles son los principios de los sistemas de gestión?  
 enfoque en los procesos / participación del personal.  
 proveedores / liderazgo  
 liderazgo / mejora continua.
4. ¿Qué es el enfoque por procesos?  
 manejan la entrada y salida de procesos a desarrollav. para optimizar y reducir tiempos y costos.
5. ¿Qué es un mapa de procesos?  
 es la representación que identifica las entradas y salidas para la fabricación.
6. ¿En qué consiste una política integrada?  
 Son los compromisos de la empresa tanto en calidad, medio ambiente y seguridad en el trabajo.
7. ¿Cuáles son los beneficios de la implementación del sistema de gestión integrado para la empresa y para los trabajadores?  
 bajar costos en la producción evitando reprocesos demora en los pedidos e identificando los riesgos de la empresa tanto en calidad, como en el medio ambiente y con los trabajadores.

## EVALUACIÓN DE LA COMPRESIÓN DE LA SOCIALIZACIÓN

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre: Florry Lemo

Objetivo: Evaluar la comprensión de los temas tratados durante la socialización, en relación a la participación del personal en el proceso de mejora y para la eventual implementación del sistema integrado de gestión en la empresa.

Responda las siguientes preguntas:

1. ¿Qué entiende por un sistema de gestión?  
Es la metodología para que toda la cadena del proceso de la empresa sea más eficiente corrigiendo los problemas antes de que ocurran.
2. ¿En qué consiste el sistema integrado de gestión de la empresa?  
Es el sistema integrado de gestión de la empresa, es la herramienta que nos indica el protocolo a seguir en las actividades para la fabricación.
3. ¿Cuáles son los principios de los sistemas de gestión?  
- enfocar las necesidades de los clientes, / participación del personal  
/ liderazgo. / enfoque sistema de gestión  
/ mejora continua. / monitorear.
4. ¿Qué es el enfoque por procesos?  
/ Son las estrategias que se utilizan para gestionar y controlar los procesos. O sea entradas y salidas.
5. ¿Qué es un mapa de procesos?  
Es una representación gráfica que nos permite entender el conjunto de actividades implicadas para conseguir un objetivo en nuestro caso la fabricación de jeans.
6. ¿En qué consiste una política integrada?  
Son los lineamientos de acción de la empresa para mejorar sus procesos en una forma integral minimizando calidad, medio ambiente y seguridad en el trabajo.
7. ¿Cuáles son los beneficios de la implementación del sistema de gestión integrado para la empresa y para los trabajadores?  
Se trabaja minimizando tiempo y corrigiendo los errores que se pueden presentar, en el ambiente del personal se pueden identificar y tomar acciones para el bienestar del trabajador.

### Anexo 6. Acta de asistencia del personal a la socialización

#### ACTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL A LA SOCIALIZACIÓN

Fecha: \_\_\_\_\_

Tema: Conceptos del sistema de gestión, conceptos del sistema integrado de gestión, principios de los sistemas de gestión, enfoque por procesos, mapa de procesos, política integrada, beneficios para la empresa y beneficios para los trabajadores.

Nº	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Observaciones:

---



---



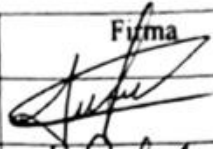
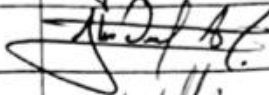


---



## ACTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL A LA SOCIALIZACIÓN

Fecha: \_\_\_\_\_

Tema: Conceptos del sistema de gestión, conceptos del sistema integrado de gestión, principios de los sistemas de gestión, enfoque por procesos, mapa de procesos, política integrada, beneficios para la empresa y beneficios para los trabajadores.

Nº	Nombre	Cargo	Firma
1	Henry Fajmo	Gerente.	
2	Daniel Alvarez	Diseñador	
3	Yanid Perez	administradora	
4	Daisy V. Lozada	Secretaria	
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Observaciones:

---



---



---

