



Formando líderes para la construcción
de un nuevo país en paz

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS
NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018, PARA LA EMPRESA AFA
CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A SUCURSAL PAMPLONA,
NORTE DE SANTANDER**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
Especialista en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ



DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NORMAS ISO
9001:2015 E ISO 45001:2018, PARA LA EMPRESA AFA CONSULTORES Y
CONSTRUCTORES S.A SUCURSAL PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER

EDITH JACKELINE SIERRA MENDOZA
LEIDY ACUÑA MALDONADO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de Especialista en Sistemas
Integrados de Gestión HSEQ

Director: ING. MARÍA VICTORIA BAUTISTA BOCHAGÁ

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ
PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER
2022



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	7
2. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	9
2.1 Objetivo general	9
2.2 Objetivos específicos.....	9
3. MARCO REFERENCIAL	10
3.1 ESTADO DEL ARTE – ANTECEDENTES.....	10
3.2 MARCO TEÓRICO	13
3.2.1 Sistemas Integrados de Gestión	13
3.2.2 Norma ISO 9001:2015	13
3.2.3 Sistema de Gestión de la Calidad	15
3.2.4 Norma ISO 45001:2018	16
3.2.5 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo	16
3.2.6 Diagnóstico de la situación actual	18
3.2.7 Documentación Integrada	18
3.2.8 Alcance del Sistema Integrado de Gestión.....	19
3.2.9 Política integral.....	19
3.2.10 Objetivos integrales.....	19
3.2.11 Auditoría Interna Integral.....	20
3.2.12 Evaluación del sistema de gestión Integral	20
3.2.13 Indicador de gestión Integral:	20
3.2.14 Informe de auditoría interna Integral:	21
3.2.15 Plan de mejora Integral:	21
3.3 MARCO CONTEXTUAL	22
Logo de la empresa.....	22
3.3.1 Datos de AFA Consultores y Constructores S.A.....	22
3.3.2 Reseña Histórica	23
3.3.3 Servicios que presta la empresa	23
3.3.4 Nuestros clientes.....	25
3.3.5 Organigrama	26
3.3.6 Misión	26
3.3.7 Visión	26
3.3.8 POLÍTICA SST.....	27
4. METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA	28
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
5.1 Realizar diagnóstico para conocer el estado actual de la empresa AFA CONSULTORES Y	



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
 www.unipamplona.edu.co



CONSTRUCTORES S.A, con respecto a los lineamientos exigidos por las normas establecidas.....	30
5.1.1 Observación directa.....	30
5.1.2 Entrevista.....	30
5.1.3 Análisis Estratégico – Matriz DOFA	31
5.1.4 Análisis Operacional – Lista de Verificación	31
5.2 Desarrollar la estructura documental del sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.	32
5.2.1 Expectativas de las Partes Interesadas.....	33
5.2.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión.....	33
5.2.3 Mapa de procesos	33
5.2.4 Caracterización integral del proceso	¡Error! Marcador no definido.
5.2.5 Compromiso de la dirección.....	34
5.2.6 Política integral.....	35
5.2.7 Roles, responsabilidades y autoridad.....	36
5.2.8 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	38
5.2.9 Peligros y valoración de riesgos.....	38
5.2.10 Requisitos legales	39
5.2.11 Objetivos del sistema y programas	40
5.2.13 Competencia y toma de conciencia	41
5.2.14 Comunicaciones (interna y externa), participación y consulta	42
5.2.15 Información documentada	43
5.2.16 Control de la información documentada	44
5.2.17 Control de productos, procesos y servicios suministrados externamente	45
5.2.18 Liberación de productos y servicios	¡Error! Marcador no definido.
5.2.19 Control de salidas no conformes.....	¡Error! Marcador no definido.
5.2.20 Preparación y respuesta ante emergencias	46
5.2.21 Seguimiento y medición	48
5.2.22 Satisfacción del cliente	48
5.2.23 Evaluación cumplimiento legal.....	49
5.2.24 Auditoría interna	49
5.2.25 Revisión Gerencial	50
5.2.26 No conformidad, acción correctiva y acción de mejora.....	51
5.2.28 Investigación de incidentes	52
5.3 Documentar las actividades del proceso misional ejecución proyectos de interventoría dentro del sistema integrado de gestión.	53
6. CONCLUSIONES.....	57
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59



RESUMEN

La presente propuesta realizó el diseño del sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A. sucursal Pamplona – Norte de Santander.

Esta propuesta se llevó a cabo en tres etapas: Diagnóstico, estructura documental del SIG y documentación del proceso misional. La primera etapa correspondió al diagnóstico, con el ánimo de conocer los procesos de la organización y determinar el estado actual de la empresa con respecto a los lineamientos exigidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, para lo cual se aplicó entrevista y lista de verificación. La segunda etapa de estructura documental, se desarrolló toda la estructura documental del sistema integrado de gestión para la empresa AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.S bajo las normas mencionadas. Y tercera etapa de documentación del proceso misional, donde se documentó cada una de las actividades del proceso “ejecución proyectos de interventoría” dentro del sistema integrado de gestión.

Palabras Claves: Diseño, Estructura Documental, ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, Sistema Integrado de Gestión.



ABSTRACT

The present proposal intended to carry out the design of the integrated management system, based on the ISO 9001: 2015 and ISO 45001: 2018 standards for the company AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A. Pamplona – Norte de Santander branch.

This proposal was carried out in three stages: Diagnosis, GIS documentary structure and documentation of the missionary process. The first stage corresponded to the diagnosis, with the aim of knowing the processes of the organization and determining the current state of the company with respect to the guidelines required by the ISO 9001: 2015 and ISO 45001: 2018 standards, for which an interview was applied. and checklist. The second stage of documentary structure, the entire documentary structure of the integrated management system for the company AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.S was developed under the aforementioned standards. And the third stage of documentation of the missionary process, where each of the activities of the process execution of auditing projects within the integrated management system was documented.

Keywords: Design, Document Structure, ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, Integrated Management System.



1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones se han visto en la necesidad de diseñar, implementar e integrar los sistemas de gestión (Calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo), que anteriormente se venían trabajando por las organizaciones de manera independiente; es decir, cada sistema de una manera aislada. Al integrar sistemas de gestión se observa a la organización como un organismo completo y unificado, de tal manera la visión global ya no solo corresponde al dueño o al gerente, y por esto es importante y necesario involucrar a los trabajadores y las partes interesadas de esta forma nacen los Sistemas Integrados de Gestión. Por tal razón, la integración de estos sistemas es fundamental y permite obtener algunos beneficios, entre los más importantes se encuentran la reducción de: costos, tiempo, documentación; conocimiento de forma global sobre los avances conseguidos por la empresa en cuanto a los componentes: calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo; incremento de la participación de todas las partes interesadas, aumento de la productividad, entre otros.

El presente trabajo contiene tres (3) capítulos en los cuales se muestra el diseño de la estructura documental del sistema integrado de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa **AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.** En el primer capítulo del presente documento, hace referencia a la problemática presentada bajo las dos normas en mención y se realiza el debido diagnóstico con el ánimo de establecer la situación actual de la organización. En



el segundo capítulo del documento, se hace un especial énfasis en el desarrollo de la estructura documental requerida por las normas mencionadas con anterioridad. Para el desarrollo del capítulo tercero, se desarrolla la estructura documental del proceso misional en el cual se realiza énfasis **“ejecución proyectos de interventoría”** y finalmente se realiza la socialización de los avances pertinentes al Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Organización basado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 al personal de la empresa.

El presente documento se realizó con el ánimo de generar una adecuada estructura documental del sistema integrado de gestión y de proponer una posible solución para el mejoramiento del proceso de **“ejecución proyectos de interventoría”** de **AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.**



2. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

2.1 Objetivo general

- ✓ Diseñar el sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, para la empresa AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A sucursal Pamplona, Norte de Santander.

2.2 Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar el estado actual de la empresa AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, con respecto a los lineamientos exigidos por las normas establecidas.
- ✓ Desarrollar la estructura documental del sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
- ✓ Documentar las actividades del proceso misional ejecución proyectos de interventoría dentro del sistema integrado de gestión.



3. MARCO REFERENCIAL

3.1 ESTADO DEL ARTE – ANTECEDENTES

Para el desarrollo de la presente propuesta, se hace necesario buscar antecedentes locales, nacionales e internacionales que permitan abordar la temática orientada a: (1) Las normas a integrar; (2) Las metodologías utilizadas; (3) Los logros alcanzados con estos proyectos. A continuación, se presentan los antecedentes analizados para la presente propuesta.

A nivel internacional se realizó el diseño del sistema de gestión integrado en la empresa Oleohidráulica Cienfuegos en Cuba año 2017, a partir de los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015, NTC 18001: 2015; NTC ISO 14001: 2015 y las recomendaciones dadas en la NTC PAS 99:2008, cuyo proyecto desarrolló la siguiente metodología: Diagnóstico inicial, donde se conoció el estado de la organización para afrontar la integración. El autor propone la nueva estructura a partir de la relación de los documentos con los requisitos y procesos generales, esto posibilita la reducción de la información documentada, incluye además la forma de medir el nivel de integración en una organización. En segundo lugar, se determinan acciones correctivas que permitan fortalecer el sistema de gestión. (Aníbal Barrera García, 2017)

Por otra parte, en el año 2014 a nivel internacional se realizó el diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y de seguridad y salud ocupacional según la norma ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007, en una empresa comercializadora de ropa y accesorios de vestir, ubicada en la Ciudad de Guayaquil, Ecuador en el año 2014, cuyo proyecto desarrolló la siguiente



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



metodología: (1) Diagnóstico inicial de la organización con el propósito de verificar el grado de cumplimiento respecto a las normas mencionadas. Tomando como referencia el diagnóstico realizado, la organización toma conciencia en la necesidad de un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad & salud ocupacional. La identificación y evaluación de los riesgos y se compromete a futuro en implementar el modelo recomendado por los autores del proyecto. (Massiel Miranda Torres, 2014)

En el territorio nacional se identificaron las siguientes proyectos que contribuyen a nuestro proyecto como: Porto Erazo y colaboradores. quienes realizaron el diseño de un sistema integrado de gestión, Calidad – Medio Ambiente – Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, para la empresa C.I. RECYCABLES S.A de la Ciudad de Cartagena, como respuesta a las exigencias del mercado chino en el año 2010, donde desarrollo la siguiente metodología de investigación, primero los autores parten de una problemática de investigación, identifican los elementos que se deben incluir a la hora de diseñar correctamente un sistema integrado de gestión, realizan un diagnóstico interno y externo de la organización y toman las medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de estándares de calidad de producto, cuidado del medio ambiente y seguridad industrial – salud ocupacional. En segundo lugar, se realiza la estructura documental (manual, procesos, procedimientos, formatos). En tercer lugar, se establecen criterios para el diseño del sistema de gestión integrado, sin dejar de lado sus indicadores de gestión. Y en cuarto lugar, los autores elaboran la propuesta para la implementación del sistema integrado de gestión. (Claudia Vanesa Porto Erazo, 2010)

Por otra parte, Bolívar Cárdenas y colaboradores realizan el diseño de un sistema integrado de gestión a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 18001:2007 para la empresa inversiones



SC-CER96940

“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



Galavis S.A.S en el año 2014 en la Ciudad de Bucaramanga – Santander, proyecto que pretendía mejorar la eficiencia y efectividad de la organización para la adaptación a las necesidades del mercado, la reducción de los índices de errores, evitando así los reprocesos y la reducción de los costos de no calidad, a partir del diseño del SIG de la empresa. La metodología implementada por los autores se basó en el diagnóstico de la situación actual de la empresa, análisis y evaluación de la información, posteriormente diseño de herramientas para planificar el SIG y finalmente, el diseño de la estructura documental del SIG. (Sergio Enrique Bolívar Cárdenas, 2014)

De acuerdo con los antecedentes anteriormente expuestos, se evidencia la importancia de estructurar la siguiente metodología a la hora de planificar el diseño de un sistema integrado de gestión SIG; en primer lugar, un diagnóstico muy detallado de la situación actual de la empresa, para posteriormente realizar de una manera efectiva el análisis y evaluación de los sistemas integrados de gestión - SIG. Seguidamente, con base en los resultados obtenidos con la evaluación, siempre se hace importante proponer un plan de mejora, que potencie los resultados positivos de la investigación y que permite subsanar las falencias encontradas en el mismo.

Partiendo de la información base anteriormente expuesta, nosotros planteamos el diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, para la empresa AFA Consultores & Constructores con sucursal en la Ciudad de Pamplona – Norte de Santander.



3.2 MARCO TEÓRICO

3.2.1 Sistemas Integrados de Gestión

Las organizaciones y la industria en general se han concientizado de la importancia de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y la salud de los trabajadores, por este motivo, se han visto en la necesidad de diseñar los sistemas correspondientes e integrarlos, los cuales indudablemente en algunos de sus aspectos se encuentran estrechamente relacionados, de modo que si se deja de prestar atención a alguno, esto puede repercutir en gran manera en el desarrollo de los otros. (Consultores, 2018)

El origen común de estos tres aspectos tan fundamentales, se basa en el cumplimiento en conjunto de factores como las necesidades y requerimientos de los clientes, mantener el desarrollo sustentable del medio ambiente y velar por la seguridad y la salud de los trabajadores, lo cual es el resultado de un trabajo bien hecho y organizado, de tal forma que las fallas en los procesos, la insatisfacción de los clientes, los impactos ambientales, los accidentes y enfermedades laborales significan que realmente las cosas no se están haciendo de la mejor manera.

3.2.2 Norma ISO 9001:2015

Esta Norma se diseñó bajo parámetros de orden internacional, con el fin de establecer una serie de pautas o requisitos tanto para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad para todas las organizaciones en general sin importar su tipo o tamaño y los productos y/o servicios que presten. Además, es importante mencionar que a



mediano y largo plazo, con la adecuada implementación de un sistema de gestión de calidad, las organizaciones pueden llegar a alcanzar ciertos beneficios en la prestación de los productos y/o servicios en condiciones de calidad, es decir que satisfagan los requisitos de los clientes y partes interesadas. (Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos, 2015)

La norma ISO 9001:2015 presenta su última actualización para el 23 de septiembre de 2015. Se hace necesario mencionar que la norma en estudio presentó una serie de cambios representativos, aunque el más destacado para esta última versión es la inclusión de la gestión del riesgo o el enfoque basado en riesgos en los Sistemas de Gestión de la Calidad. La versión 2015, ya debe de estar implementada en las organizaciones, en vista a que su periodo de transición es de 3 años especialmente relevante para aquellas que tengan un certificado bajo ISO 9001:2008.

Es importante precisar que la norma en estudio esta direccionada hacia el enfoque a procesos. La aplicación de este aspecto en el sistema de gestión de calidad permite:

- ✓ La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos.
- ✓ La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- ✓ El logro del desempeño eficaz del proceso
- ✓ La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

Además, toma como referencia el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), el cual es una estrategia para las organizaciones, que se constituye como una de las principales herramientas de mejoramiento continuo para toda organización, tomando como partida la planificación de todos los elementos y recursos que se necesitan para llevar a cabo los procesos



de forma adecuada en todas las áreas que conforman la empresa. El pensamiento basado en riesgos, también hace parte de la nueva actualización de la Norma, este aspecto permite a la organización establecer los elementos o factores que podrían causar que el sistema de gestión de calidad en general no cumpla con los objetivos previstos, para de esta manera llevar a cabo controles preventivos para disminuir los efectos negativos.

Esta norma ISO 9001:2015 establece como base los siguientes principios para la gestión de calidad:

- ✓ Enfoque al cliente
- ✓ Liderazgo
- ✓ Compromiso de las personas
- ✓ Enfoque a procesos
- ✓ Mejora
- ✓ Toma de decisiones basada en la evidencia
- ✓ Gestión de las relaciones

3.2.3 Sistema de Gestión de la Calidad

El sistema de gestión de calidad es una herramienta que permite a las organizaciones en general ejecutar: la planeación, ejecución y control de las actividades necesarias para el cumplimiento de la misión y visión, por medio de la prestación de servicios con los mas altos estándares de calidad. La calidad en la prestación de los bienes y servicios se mide por lo general con la aplicación de indicadores de satisfacción a los clientes.





3.2.4 Norma ISO 45001:2018

La norma ISO 45001, es una norma internacional para la aplicación de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones, su principal objetivo es el de proteger al personal que labora o ingresa en las instalaciones de una organización, en temáticas de accidentalidad o de enfermedad laboral.

Esta norma está enfocada directamente a la gerencia de las organizaciones, tiene como objetivo colaborar a las organizaciones a proporcionar entornos de trabajo seguros para su personal (talento humano) y cualquier persona que ingrese al lugar de trabajo.

La ISO 45001:2018 cuenta con una estructura común a los sistemas de gestión que se describen en otras normas como la ISO 9001:2015 y la ISO 14001:2015, lo que permite su interacción de una mera más práctica, la norma en estudio se estructura en dos temáticas: Introducción y Requisitos. En primer lugar, la introducción corresponde a todo lo concerniente con generalidades, términos y definiciones, estructura de la norma y ciclo PHVA. En segundo lugar, requisitos, se encuentra relacionado: El contexto de la organización, liderazgo y participación de los trabajadores, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, mejoras y resumen corporativo. (Internacional, Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos, 2018)

3.2.5 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo

actualmente, la sociedad está inmersa en un continuo proceso de cambios, en donde las organizaciones deben ser más productivas y competitivas para poder mantenerse vigentes en el





mercado, para lograrlo deben ofrecer servicios y productos de calidad, así mismo deben realizar una gestión adecuada de las condiciones laborales de sus trabajadores, porque de esta depende el funcionamiento, evolución de la empresa y la productividad. teniendo en cuenta que los accidentes de trabajo son factores negativos que afectan la economía del país, teniendo en cuenta: el ausentismo, baja productividad, pago de indemnizaciones por concepto de incapacidades y atención médica, etc. Por tal razón, es necesario el diseño e implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. (Ministerio del Trabajo, 2021)

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es una herramienta que permite a las organizaciones prevenir las lesiones y/o enfermedades causadas por la exposición a riesgos presentes en el área de trabajo. así mismo permite implementar una serie de acciones que promueven efectivamente la protección y la promoción de la salud de los trabajadores. El diseño e implementación de este sistema tiene como finalidad mejorar las condiciones laborales y el ambiente de trabajo, que ayuden a mejorar el desarrollo de la calidad de vida integral del personal. Este sistema al igual que el de calidad, se desarrolla por medio de etapas y está basado en la mejora continua y el ciclo de PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):

- ✓ **Planificar:** En este paso es necesario planear la forma de mejorar la seguridad y salud del personal de la empresa, analizando detalladamente todas las actividades que se están llevando a cabo de forma incorrecta para buscar soluciones adecuadas a las mismas.
- ✓ **Hacer:** En esta etapa se llevan a cabo las medidas planeadas y se da solución a los aspectos que se están manejando de forma incorrecta.
- ✓ **Verificar:** En este paso se realizan las respectivas revisiones y seguimientos de las



medidas implementadas, con el fin de verificar si se están obteniendo los resultados esperados.

- ✓ **Actuar:** En esta etapa se realizan acciones de mejoramiento en las medidas implementadas, con el fin de obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores.

3.2.6 Diagnóstico de la situación actual

Es una herramienta que funciona como primera medida para identificar todos los aspectos y factores de la organización, conocer su actividad económica, organización, talento humano, recursos tecnológicos, maquinarias y/o equipos, infraestructura, etc. Además, el uso de estrategias como la evaluación inicial del sistema de gestión, permitirá conocer el estado actual de la empresa. También es importante plantearse una serie de interrogantes como:

- ✓ ¿Qué tiene actualmente la empresa en términos de sistemas de gestión?
- ✓ ¿Cómo desarrolla cada requisito de un sistema de gestión?
- ✓ ¿Cómo podría desarrollarse, ser productiva y competitiva?
- ✓ ¿Qué no debería hacer que pueda afectar el logro de los fines corporativos?
- ✓ ¿Qué pasos debe seguir para mejorar continuamente?
- ✓ ¿Cómo se proyecta, hasta dónde quiere llegar en unos años?

3.2.7 Documentación Integrada

Esta fase hace referencia a la realización del plan y la política integral del sistema de gestión. En

el plan integral se documenta todo lo referente a los procedimientos, los recursos que son



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



necesarios en cada uno y quién es la persona responsable de llevar a cabo esos procedimientos y manejar los recursos correspondientes. Por otro lado, la política integral, es un documento en el cual deben ir los objetivos integrales y el compromiso de la empresa de realizar el diseño, implementación y control del sistema de gestión integral, con un enfoque hacia la mejora continua y la adecuada prestación de servicios a los clientes.

3.2.8 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

Para la determinación de alcance, la norma comienza mencionando los factores externos e internos y los requisitos de las partes interesadas antes de considerar los productos y servicios de la organización.

3.2.9 Política integral

La política integral, incluye los compromisos en materia de seguridad, salud, medio ambiente y calidad, partiendo de los siguientes pilares fundamentales: Cultura de alto desempeño y aprendizaje. Adherencia a los valores y políticas corporativas.

3.2.10 Objetivos integrales

son el medio con el que la empresa puede enfilear todos sus esfuerzos para cumplir con la política integral, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se consiga determinar el grado de cumplimiento de la política integral.



3.2.11 Auditoría Interna Integral

Este proceso corresponde a la realización de revisiones al funcionamiento del sistema de gestión integrado de gestión, con el fin de observar las falencias, corregirlas y detectar las posibles oportunidades de mejora para el desarrollo del mismo. (Escuela Europea de Excelencia, 2020)

3.2.12 Evaluación del sistema de gestión Integral

La organización debe determinar a que necesita realizar evaluación, seguimiento y medición, que métodos necesita para ejecutar esa evaluación, en que momento se debe aplicar la evaluación. Medir un Sistema de Gestión integral significa evaluar en qué medida el resultado planificado ha sido alcanzado. Y calcular la eficiencia implica examinar la cantidad de recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos que fueron destinados para la generación del resultado

3.2.13 Indicador de gestión Integral:

Un indicador de gestión integral es un valor medible que demuestra la eficacia con la que una empresa está logrando objetivos empresariales clave. Las organizaciones usan indicadores de gestión en varios niveles para evaluar su éxito al alcanzar objetivos. Hay diferentes tipos de indicadores de gestión, por ejemplo: Indicadores de cumplimiento, indicadores de evaluación, indicadores de eficacia, indicadores de eficiencia e indicadores de gestión. La aplicación del indicador depende del análisis y el proceso que la organización pretenda evaluar y conocer su comportamiento.



3.2.14 Informe de auditoría interna Integral:

“proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría interna”. (Internacional, Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos, 2015)

3.2.15 Plan de mejora Integral:

Un plan de mejora integral es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización por un proceso que identifica un hallazgo. El plan formulado orienta la mejora de rendimiento en sus componentes, sistemas, subsistemas, procesos, proyectos o actividades, en donde se identificó tal hallazgo.



3.3 MARCO CONTEXTUAL

AFA consultores y constructores S.A es una organización que tiene su oficina principal en la ciudad de Cartagena; En el Departamento de Norte de Santander, en los patios específicamente en la casa 99 MZ L Altos de colozal cuenta con una sucursal encargada de la interventoría del proyecto de la doble calzada pamplona Cúcuta Unión vial rio pamplonita 4G.

Logo de la empresa



Ilustración 1. Logo de la empresa

3.3.1 Datos de AFA Consultores y Constructores S.A

Razón social	AFA Consultores y Constructores S.A.
Representante legal	Mairon Vergel Armenta
Actividad económica	7112, 7020,7490.
Número de trabajadores	31
Teléfono	3164825743
NIT	890403012-8
Ubicación	Manzana l casa 99 altos de corozal



Correo Electrónico	auxiliaradm.cucuta@afa.com.co
--------------------	-------------------------------

Tabla 1. Datos de AFA Consultores y Constructores

3.3.2 Reseña Histórica

La Firma **AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.** fue constituida en la ciudad de Cartagena por el economista y abogado Mayron Vergel Armenta como firma consultora llamada inicialmente **ASESORES FINANCIEROS ASOCIADOS LTDA.** Sus primeros contratos fueron con Entidades públicas en la región de la Costa Atlántica como: Obras Sanitarias de la Costa Atlántica, Gobernación de Bolívar, Municipios de Bolívar, Magdalena y Atlántico en proyectos como: Consultoría en programas de Desarrollo institucional que incluyen: auditorías financieras, censo de suscriptores de servicios públicos, Estratificación socioeconómica, estudio tarifario, diseño e implantación del diagnóstico Institucional, análisis de las alternativas institucionales y la implantación de la alternativa seleccionada en las entidades como: Empresas de obras sanitarias de la costa Atlántica entre las cuales estaban: Empobol, Emposucre, Empotlan, Empogira, Empodupar, Empomarta, Empomagdalena.

3.3.3 Servicios que presta la empresa

AFA Consultores y Constructores S.A. es una empresa consultora en las siguientes áreas:

- **Interventoría técnica, administrativa y financiera.**

Esta consultoría conlleva a efectuar el monitoreo de:

- Los diseños de las obras de ingeniería y proporcionar recomendaciones sobre los mismos.
- Precios de presupuesto acorde con los precios del mercado.
- Ejecución del presupuesto de obra.



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
 Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
 www.unipamplona.edu.co



- Ejecución del cronograma de obra.
 - Revisión de las cantidades de obra en campo.
 - Calidad de la obra.
 - Revisión de la ejecución financiera del proyecto.
 - Revisión de la contratación para la ejecución de la obra.
 - Emitir conceptos técnicos, administrativos y financieros.
- **Interventoría de concesiones de infraestructura o de servicios.**
 - Interventoría técnica, operativa, administrativa, financiera, ambiental, comercial y de sistemas de los contratos de concesión de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos, barrido de calles y limpieza de áreas públicas y de disposición final de residuos.
 - Interventoría para la supervisión técnica, administrativa, financiera y ambiental al contrato de Gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado celebrado entre el Distrito de Cartagena y Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. ACUACAR
 - Interventoría de los Estudios y Diseños definitivos y Gestión Predial de la Doble Calzada Yé de Ciénaga - Santa Marta y de la Doble Calzada de la Vía Alternativa al Puerto, Sector Quebrada del Doctor - Mamatoco y Diseño de las Obras Complementarias y del Espacio Público del Plan Vial.
 - Interventoría financiera, administrativa, técnica, legal, operativa, ambiental y de seguridad al Aeropuerto Rafael Núñez.
 - Interventoría técnica, económica, financiera, contable, jurídica, administrativa, operativa, medio ambiental y socio predial del proyecto Malla Vial del Meta.
 - Interventoría técnica, económica, financiera, contable, jurídica, administrativa, operativa, medio ambiental y socio predial del proyecto Popayán-Santander de Quilichao.



- Interventoría técnica, administrativa, legal, financiera, contable, ambiental, social y predial en Puerto Berrio.

3.3.4 Nuestros clientes

Empresas Públicas de servicios

Las empresas de servicios de acueducto y alcantarillado, energía y telecomunicaciones solicitan servicios de interventoría técnica, administrativa y financiera para supervisar la ejecución de obras civiles.

Entes Territoriales

Las gobernaciones y alcaldías solicitan los servicios de interventoría técnica, administrativa y financiera para supervisar la ejecución de obras civiles y concesiones. Son nuestros clientes: Alcaldía de Cartagena, Gobernación de Bolívar, Gobernación del Magdalena, Gobernación de la Guajira.

Entidades del Estado

Las entidades tales como el Ministerio del Transporte, Cormagdalena, Comisión Nacional de Regalías, Findeter, Incoder, Fondo Adaptación, Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), contratan los servicios de Afa Consultores para realizar Interventoría técnica, administrativa y financiera a proyectos de inversión propios o del gobierno nacional.

Entidades Privadas

Las empresas privadas de servicios como Electrocosta – Electricaribe y la Sociedad Portuaria de Buenaventura han solicitado servicios de interventoría técnica, administrativa y financiera de obras civiles.

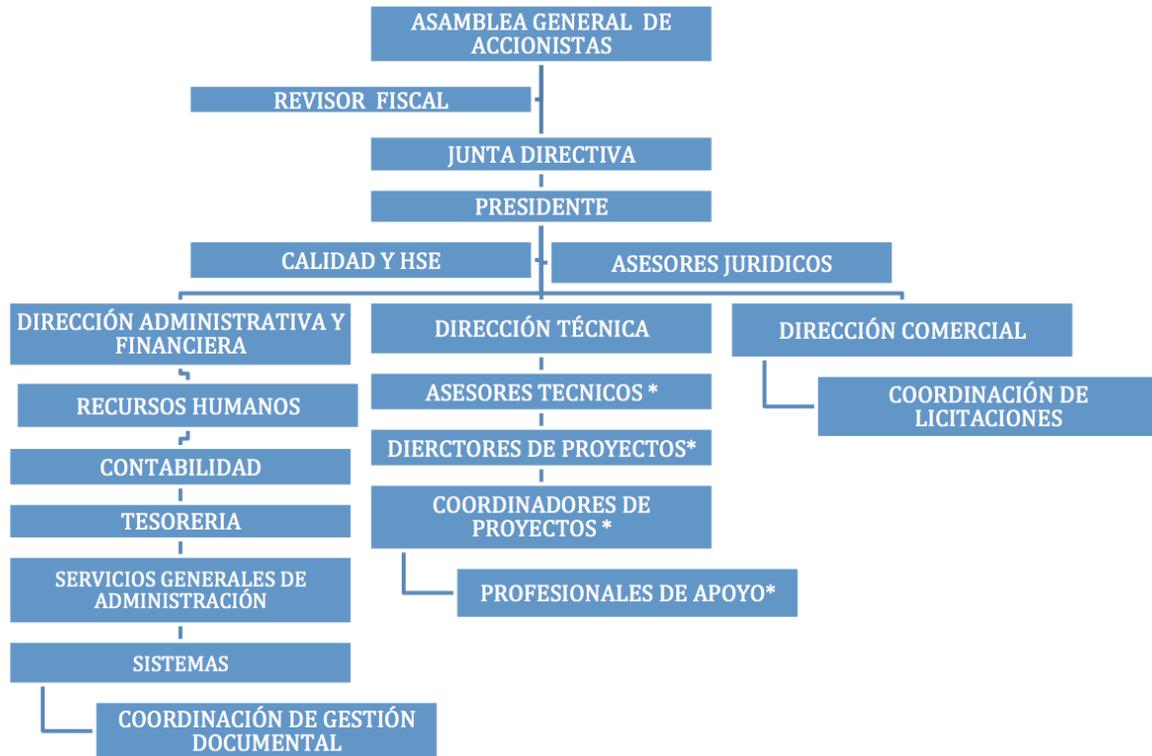


“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



3.3.5 Organigrama



3.3.6 Misión

AFA Consultores y Constructores S.A. es una firma Cartagenera dedicada al servicio de Interventorías Técnicas, Administrativas y Financieras a Empresas del Sector Público y Privado, para lo cual dispone de personal calificado e idóneo y equipos especializados para garantizar a sus clientes cumplimiento, transparencia y calidad.

3.3.7 Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional, especialista en Consultorías, consolidar ese liderazgo con



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
 Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
 www.unipamplona.edu.co



un nivel de excelencia en su personal para lograr la máxima satisfacción de sus clientes, y hacerla competitiva en el mercado y comprometida con el desarrollo del país.

3.3.8 POLÍTICA SST

La empresa **AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A** en el desarrollo de sus actividades de prestación de servicios profesionales de Interventorías y construcción de obras civiles, tiene como razón fundamental, velar por la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales originadas en el trabajo; así como contribuir al bienestar físico y mental de sus empleados, personal en misión y demás partes interesadas, en todos los centros de trabajo donde opere, para esto **AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A** se apoya en los siguientes compromisos:

- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- ✓ Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa;
- ✓ Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

Esta política será publicada y difundida a todo el personal, para obtener así su cooperación y participación, siguiendo el ejemplo manifestada y demostrada desde el compromiso gerencial de la empresa **AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.**



4. METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA

La metodología de la propuesta es de carácter descriptivo, con la finalidad de lograr describir los datos obtenidos en el estudio y lograr generar un impacto significativo en el desarrollo de los componentes del sistema integrado de gestión, es decir, calidad y seguridad y salud en el trabajo. De igual manera, es necesario desarrollar la metodología en mención con el fin de lograr la adecuada ejecución del proyecto, basados en la observación del estado actual del proceso de logística al igual que el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Es de igual importancia, el uso de una metodología exploratoria para generar una visión global con respecto al problema a investigar. Teniendo en cuenta lo anterior, la presente propuesta se desarrollará mediante cuatro etapas, éstas son: diagnóstico, documentación, socialización y como valor agregado el diseño de la distribución de planta actual y propuesta de la empresa.

La presente propuesta se realizará bajo tres etapas: Diagnóstico, estructura documental del SIG y documentación del proceso misional.

La primera etapa que corresponde al Diagnóstico, se desarrollarán las siguientes técnicas con el ánimo de conocer la organización y determinar el estado actual de la empresa con respecto a los lineamientos exigidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, para lo cual se aplicará observación directa, entrevista, lista de verificación, matriz DOFA y análisis de la información obtenida.



La segunda etapa corresponde al desarrollo de la estructura documental del sistema integrado de gestión para la empresa AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.S, etapa que se ejecutará de la siguiente manera: Se identifican los procesos (mapa de procesos), se construye la política integral del sistema de gestión, se definen objetivos integrales, se elaborará el plan para el logro de los objetivos integrales, se estructurará el procedimiento para control de documentos y registros que forman parte del sistema y se define la plantilla que manejarán todos los documentos de la organización.

Y tercera etapa de documentación del proceso misional, con el ánimo de documentar cada una de las actividades del proceso ejecución proyectos de interventoría dentro del sistema integrado de gestión, donde se elaborarán todos los documentos que hacen parte del proceso: Caracterización, indicadores, matriz de requisitos legales, matriz de riesgos, procedimientos, instructivos, formatos, protocolos, todo lo que hace parte del proceso misional y socialización, la cual consistirá en dar a conocer el diseño de la estructura documental del sistema integrado de gestión a la alta dirección de la organización, por medio de una presentación y charla con ayudas audiovisuales (video beam).



5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los resultados alcanzados en la ejecución de los objetivos propuestos.

5.1 Realizar diagnóstico para conocer el estado actual de la empresa AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, con respecto a los lineamientos exigidos por las normas establecidas.

La primera etapa correspondiente al Diagnóstico, se desarrollaron las siguientes técnicas con el ánimo de conocer la organización y determinar el estado actual de la empresa con respecto a los lineamientos exigidos por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, para lo cual se aplicó observación directa, entrevista, lista de verificación, matriz DOFA y análisis de la información obtenida.

5.1.1 Observación directa

Se desarrolla visita a la organización, donde se identifica la actividad comercial de la misma, igualmente los procesos gerenciales, misionales y de apoyo con los que cuenta la empresa, funcionamiento de cada uno, en especial detalle en el proceso de ejecución proyectos de interventoría. Igualmente, se realiza recolección de la información documental presente en la empresa.

5.1.2 Entrevista

Se ejecuta entrevista con el personal de la empresa (Líder proceso de ejecución proyectos de



interventoría y funcionario encargado de la información documental de la organización), se pregunta por el funcionamiento de la empresa, principales procesos de la empresa, información documental presente a la fecha y consideraciones respecto a los sistemas integrados de gestión.

(Anexo 1. Video Entrevista)

5.1.3 Análisis Estratégico – Matriz DOFA

Este tipo de análisis busca investigar sobre el entorno de negocios dentro del cual opera una organización y el estudio de la propia organización, con el fin de formular una estrategia para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos. Teniendo en cuenta lo anterior se llevó a cabo un Análisis DOFA, definiendo las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A. Además, se realizaron las estrategias DOFA, basadas en el análisis. *(Anexo 2. Matriz Análisis Contexto Externo); (Anexo 3. Matriz Análisis Contexto Interno)*

5.1.4 Análisis Operacional – Lista de Verificación

Este tipo de análisis permite conocer la situación actual y la realidad de las operaciones y procesos que se llevan a cabo en la organización. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó una lista de chequeo para verificar el cumplimiento de los requisitos de las normas de referencia (ISO 9001:2015, ISO 45001:2018). *(Anexo 4. Diagnóstico Sistema Integrado de Gestión)*



5.2 Desarrollar la estructura documental del sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Objetivo: Desarrollar la documentación establecida por las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007.

El desarrollo de este objetivo se basó en el análisis y resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico, teniendo en cuenta además que la lista de verificación de cumplimiento de requisitos arrojó resultados poco satisfactorios en cuanto a la estructura documental de los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Para dar cumplimiento a la etapa numero dos (2) del proyecto, se elaboró una política integral en cuanto a las normas en estudio, directrices, objetivos integrales, matriz de peligros, matriz de riesgos, caracterizaciones y procedimientos del proceso de logística de la organización, esenciales para generar un compromiso por parte de la organización y darlo a conocer a las partes interesadas, promoviendo la seguridad y salud en el trabajo de los empleados y en la búsqueda de la satisfacción de los clientes.



5.2.1 Expectativas de las Partes Interesadas

Las partes interesadas de una organización son de vital importancia en el desarrollo y evolución de la misma y sin estas las empresas no podrían funcionar. Por tal razón, el objetivo de una organización es crear valor y resultados para las partes interesadas, si estas reciben incentivos que superen el valor de las contribuciones que realizan quedaran satisfechas y participarán en la organización. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó la identificación de las partes interesadas en AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A. con sus respectivas necesidades y expectativas. (*Anexo 5. Matriz de Identificación Partes Interesadas*); (*Anexo 6. Matriz de Identificación y Seguimiento Partes Interesadas*).

5.2.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del Sistema Integrado de Gestión se basa fundamentalmente en el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los productos y servicios prestados por AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A Teniendo en cuenta lo anterior, se definió el alcance del Sistema Integrado de Gestión para la organización de la siguiente manera. (*Anexo 7. Matriz de Determinación del Alcance*).

5.2.3 Mapa de procesos

Como un modelo para determinar los procesos, su secuencia e interacción, AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, Adapto un modelo, teniendo en cuenta la previa identificación y selección de los procesos, en donde surgió la necesidad de definir y mostrar una estructura de tal manera que facilite la determinación e interpretación de las interacciones existentes entre los



mismos.

Teniendo en cuenta lo anterior AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, define el siguiente mapa de procesos donde se muestra la interacción entre los procesos, donde las salidas de unos procesos se constituyen en las entradas de los siguientes procesos, lo que permite desarrollar una gestión basada en procesos. (*Anexo 8. Mapa de procesos*).

Los procesos de la organización se clasificaron fundamentalmente como se establece en la siguiente imagen:



5.2.4 Compromiso de la dirección

De acuerdo a lo establecido en el Acta de compromiso de la Alta Dirección (*Anexo 9. Acta de Compromiso de la Alta Dirección*), se establece el compromiso de la Alta Dirección la creación del comité para el Sistema Integrado de Gestión de la empresa AFA CONSULTORES Y



CONSTRUCTORES S.A, el cual quedará conformado de la siguiente manera:

- ✓ El Gerente, quien lo dirigirá.
- ✓ El Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, quien dirigirá en ausencia del Gerente.
- ✓ El vigía ocupacional.
- ✓ El Contador.

Participarán permanentemente:

- ✓ El administrador.
- ✓ Asistente de Gerencia.
- ✓ El Jefe de Bodega.

5.2.5 Política integral

La Gerencia de AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A., asegura su compromiso con el Sistema Integrado de Gestión formulando y actualizando la Política integral, la cual brinda las directrices para la constitución de los objetivos integrales y su respectivo plan de logro y desarrollo.

La política integral que se definió para la empresa AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A., es:



SC-CER96940

“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



Política Integral: “AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, está comprometida con la prestación de servicios profesionales de Interventorías técnica, administrativa y financieras de obras de ingeniería civil y contratos de concesión de infraestructura o de servicios de entidades públicas y privadas. involucrando a su personal calificado, gestionando sus riesgos y oportunidades, cumpliendo los requisitos legales y de otra índole y utilizando infraestructura tecnológica adecuada, para cumplir con las exigencias de los clientes y demás partes interesadas pertinentes, promoviendo el mejoramiento continuo del sistema de calidad para lograr un reconocimiento de sus servicios en el mercado nacional y la satisfacción de los clientes. Promovemos un ambiente laboral saludable que motive y desarrolle al personal, cumpliendo siempre con los lineamientos legales y la mejora permanente del sistema integrado de gestión”.

Para dar conocimiento de este numeral a la organización se realizó una circular, (**Anexo 10. Circular Conocimiento de la política integral**).

5.2.6 Roles, responsabilidades y autoridad

Se realizó un manual de funciones (**Anexo 11. Manual de Funciones**), teniendo en cuenta cada uno de los cargos definidos en la organización y que contribuyen en el proceso de “ejecución proyectos de interventoría”. Los cargos asignados son los siguientes:

- ✓ Arquitecto
- ✓ Auxiliar Contable
- ✓ Auxiliar de Calidad
- ✓ Auxiliar de Ingeniería





- ✓ Auxiliar de laboratorio
- ✓ Auxiliar SISO
- ✓ Auxiliar Social
- ✓ Cadenero
- ✓ Contador
- ✓ Coordinador de Proyectos
- ✓ Coordinador General de Proyectos de Interventoría
- ✓ Delineante
- ✓ Director de Interventoría
- ✓ Especialista Ambiental
- ✓ Especialistas
- ✓ Ingeniería de Calidad
- ✓ Ingeniero Ambiental
- ✓ Ingeniero de Proyecto
- ✓ Inspector
- ✓ Laboratorista

Cabe mencionar que se definieron las responsabilidades de cada uno de los cargos con el Sistema



Integrado de Gestión.

5.2.7 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En las organizaciones es de vital importancia establecer y abordar los riesgos y oportunidades que se presenten. Por tal razón, al planificar el Sistema Integrado de Gestión, se debe considerar y tener en cuenta el contexto de la organización y las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de lograr resultados previstos, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr el mejoramiento continuo.

Teniendo en cuenta lo anterior, en AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se definieron los riesgos y oportunidades, basados en la guía para abordar riesgos y oportunidades (*Anexo 12. Guía para abordar riesgos y oportunidades*), además se utilizó la matriz de identificación y análisis del riesgo e identificación y valoración de controles (*Anexo 13/ Matriz de identificación y análisis del riesgo e identificación y valoración de controles*), con el fin de determinar la actividad crítica con sus respectivas causas riesgos, consecuencias, evaluación y valoración de controles.

5.2.8 Peligros y valoración de riesgos

En las organizaciones es importante y necesario realizar la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, con el fin de prevenir posibles incidentes, accidentes y enfermedades laborales. Las organizaciones deben estar conscientes de que los trabajadores de las mismas deben laborar en un ambiente libre de riesgos, con el fin de mejorar su calidad de vida,





seguridad y salud en el trabajo.

De acuerdo a lo anterior, en AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se realizó un procedimiento (*Anexo 14. Procedimiento de la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles*), para la identificación y acceso a los peligros que se presentan en la organización y además se tomó como base la GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 45/2012, la cual es un documento que permite la identificación de los peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Este documento propone una matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles (*Anexo 15. Matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles*), la cual se utilizó para determinar los peligros que se presentan principalmente en el proceso de logística de la organización, el cual se lleva a cabo tanto en el área administrativa como en el área de almacenamiento (Bodega), afectando en gran manera a los trabajadores y el desarrollo de sus actividades.

5.2.9 Requisitos legales

El cumplimiento de los requisitos legales tiene la finalidad de eludir la vulneración de la legislación y garantizar el acatamiento de toda obligación legal impuesta por las autoridades o entidades que ejerzan control sobre las mismas. En la organización se debe establecer un procedimiento para la identificación y acceso a requisitos legales aplicables, los cuales permitirán el cumplimiento de la normatividad legal en materia de calidad, seguridad y salud en el trabajo.



En AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A se tomó como base el DECRETO 1072 DE 2015, en donde se menciona la importancia de la matriz de requisitos legales desde su creación hasta la actualización, pero que además hace parte de las obligaciones de los empleadores y está constatada en el parágrafo del artículo 2.2.4.6.8 del Decreto mencionado con anterioridad. Por tal razón, se realizó un procedimiento (*Anexo 16. Procedimiento Identificación, actualización y evaluación de requisitos legales*), que permitirá la identificación y acceso a requisitos legales aplicables de S y SO, teniendo en cuenta además la matriz de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles. También se realizó la matriz de requisitos legales (*Anexo 17. Matriz de requisitos legales aplicables*), con toda la información sobre la normatividad que la organización debe cumplir legalmente.

5.2.10 Objetivos del sistema y programas

La definición de los objetivos y programas del Sistema Integrado de Gestión es importante y necesaria, ya que los objetivos son la base para iniciar con la gestión del sistema, permiten determinar las acciones a realizar, los recursos requeridos, los responsables de estas acciones y de la disposición de los recursos, el tiempo que se tomará para llevar a cabo el proyecto y la forma en que se evaluarán los resultados. Además, los objetivos deben ser coherentes con la política integral, medibles, tener en cuenta los requisitos legales aplicables, ser objeto de seguimiento, deber ser comunicados y actualizados según corresponda. Los programas para el logro de los objetivos deben incluir metas, actividades, recursos, plazos y responsables. En AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se revisó la política integral de la cual se definieron las directrices que



dan lugar a cada uno de los objetivos, además se realizó el plan para el logro de cada uno de los objetivos definidos. (*Anexo 18. Plan para el logro de los objetivos*). Con el fin de dar a conocer los objetivos integrales a todo el personal de la organización, se realizó una circular (*Anexo 19. Circular Conocimiento de los objetivos integrales*).

5.2.11 Competencia y toma de conciencia

La competencia y toma de conciencia son dos factores fundamentales, que permiten el desarrollo tanto personal como profesional de los trabajadores. Es importante que las organizaciones determinen la competencia necesaria de las personas que están bajo su control, teniendo en cuenta la educación, formación y experiencia, las cuales deben estar acordes al cargo requerido. Por otro lado, los trabajadores deben tomar conciencia de la importancia de llevar a cabo sus labores de forma adecuada, conociendo la política y objetivos integrales, así como también su contribución a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y las consecuencias del incumplimiento de los requisitos legales aplicables.

De acuerdo a lo anterior, en AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se realizó un programa de Capacitación, formación, inducción y reinducción (*Anexo 20. Plan de Formación*), en donde se determinó objetivos, alcance, definiciones, responsables, tiempo de vigencia y por último el proceso general que se llevará a cabo para la realización del programa. También, se tiene en cuenta el manual de funciones (*Anexo 21. Manual de Funciones*), en donde se define el perfil, la competencia y formación necesarias de cada uno de los cargos de la organización. Además, para llevar a cabo el programa se tienen en cuenta los siguientes formatos:

- ✓ Formato: Lista de asistencia (*Anexo 22. Formato Lista de asistencia a capacitación o*



formación).

- ✓ Formato: Evaluación a la capacitación o formación del talento humano (**Anexo 23. Formato Evaluación a la capacitación o formación del talento humano**).
- ✓ Formato: Inducción (**Anexo 24. Formato de inducción**).
- ✓ Formato: Evaluación, Inducción o Reinducción (**Anexo 25. Formato Evaluación, Inducción o Reinducción**).

5.2.12 Comunicaciones (interna y externa), participación y consulta

La comunicación en una organización tanto interna como externa es un factor importante, debido a que de este depende que todos los procesos y personas trabajen en conjunto para lograr las metas y objetivos. La comunicación debe darse entre los diferentes niveles y funciones de la organización además con contratistas y otros visitantes al sitio de trabajo. También es fundamental que todos los trabajadores de los diferentes niveles organizacionales tengan conocimiento y claridad acerca de los canales de comunicación tanto internos como externos y de aspectos como: que comunicar, cuándo comunicar, a quien comunicar, cómo comunicar y quién comunica. Además, es necesario para una organización contar con la participación de sus trabajadores en la identificación de peligros, investigación de incidentes y revisión de políticas y objetivos de SYSO, ya que son estos quienes conocen las particularidades, que acarrea cada uno de sus puestos de trabajo; es decir, los peligros y riesgos a los que se ve expuestos y como desde su lugar de trabajo pueden desarrollar las políticas y objetivos de SYSO. De igual manera, las organizaciones deben consultar a sus trabajadores con



anterioridad para la toma de decisiones que pueden ocasionar consecuencias en la seguridad y salud de los trabajadores derivados de las actividades laborales. Teniendo en cuenta lo anterior, en AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A se realizó un procedimiento para las comunicaciones (internas y externas), participación y consulta (**Anexo 26. Procedimiento comunicación (interna y externa), participación y consulta**), en donde se estableció objetivo, alcance, responsables, definiciones y la descripción de las actividades para llevar a cabo para este aspecto. Además, se definió una matriz de comunicaciones internas y externas (**Anexo 27. Matriz de comunicación interna y externa**), en la cual se muestra los siguientes aspectos: que comunicar, cuándo comunicar, a quien comunicar, cómo comunicar y quién comunica. Cabe mencionar para llevar a cabo el procedimiento y la matriz se realizaron los siguientes formatos:

- ✓ Formato: Memorando (**Anexo 28. Formato memorando**).
- ✓ Formato: Reuniones (**Anexo 29. Formato Acta de Reunión**).
- ✓ Formato: Cartas (**Anexo 30. Formato circular**).

5.2.13 Información documentada

La documentación en una organización debe estar estructurada y organizada de tal manera que se tenga un fácil acceso a ella, al igual que debe tener claridad y veracidad. Es importante que se incluya dentro de la documentación: la política y los objetivos integrales, el alcance del SIG, el mapa de procesos, caracterización, procedimientos y demás documentos y registros determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficacia del sistema integrado de gestión.



En AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se realizó el listado maestro de documentos

(*Anexo 31. Listado maestro de documentos*), en donde se estableció toda la documentación exigida por las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, además de toda la documentación necesaria para el proceso de “ejecución proyectos de interventoría” (*Anexo 32. Matriz de Control de Registros*), con su respectivo código, nombre, estado, versión, fecha y copias controladas. Entre los documentos se encuentran: políticas, planes, programas, guías, formatos, procedimientos, manuales, entre otros.

5.2.14 Control de la información documentada

Es importante en las organizaciones mantener el debido control de la información documentada, requerida por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad en el Trabajo pertinente para la empresa. Esta información documentada debe de estar disponible y protegida adecuadamente para su confidencialidad o pérdida de integridad. La organización debe controlar y mantener los documentos necesarios para demostrar la conformidad de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de la organización.

De tal manera y teniendo en cuenta lo anterior, se diseñó un procedimiento para el control de la información documentada (*Anexo 33. Procedimiento control de la información documentada*) para el adecuado manejo y uso de los documentos en AFA CONSULTORES Y



CONSTRUCTORES S.A, lo cual permitirá a la organización la identificación, el almacenamiento, la protección y disposición de los mismos. Adicionalmente, se realizó un formato de solicitud de elaboración, modificación y eliminación de documentos (**Anexo 34. Formato: Solicitud de elaboración, modificación y eliminación de documentos**).

5.2.15 Control de productos, procesos y servicios suministrados externamente

Para las organizaciones es importante y necesario asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados de manera externa son conformes a los requisitos, es por esto que las organizaciones deben determinar controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados de manera externa.

En el caso de AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización, teniendo en cuenta lo anterior, la empresa se ve en la necesidad de generar un procedimiento para el control de los productos, procesos y servicios suministrados externamente (**Anexo 35. Procedimiento: proceso, productos y servicios suministrados externamente**) un programa de adquisición y contratación de bienes y servicios (**Anexo 36. Programa de Adquisición y contratación de bienes y servicios**) en donde se determinan los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos. Además, se realizaron los formatos para la evaluación, selección, reevaluación de proveedores y seguimiento del desempeño:



- ✓ *Anexo 37. Formato: Identificación de proveedores críticos*
- ✓ *Anexo 38. Formato: Evaluación de proveedores*
- ✓ *Anexo 39. Reevaluación de proveedores*
- ✓ *Anexo 40. Seguimiento del Desempeño de proveedores externos*
- ✓ *Anexo 41. Lista de proveedores aceptados*

En donde la organización comunica sus requisitos para: los procesos, productos y servicios a proporcionar, las interacciones de los proveedores externos con la organización, el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización, entre otros de acuerdo a la norma ISO 9001:2015.

5.2.18 Preparación y respuesta ante emergencias

En la actualidad, ninguna organización está exenta de sufrir cualquier tipo de emergencia provocadas principalmente por fenómenos naturales u otros eventos catastróficos. Por tal razón, es fundamental que las organizaciones establezcan un plan de preparación y respuesta ante emergencias, con el fin de identificar el potencial de situaciones de emergencia y dar respuesta de forma adecuada e inmediata. Además, se debe tener en cuenta las necesidades de las partes interesadas pertinentes, por ejemplo, los servicios de emergencia y los vecinos.

En AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se estableció un plan de prevención y



preparación ante emergencias en donde se muestra la vulnerabilidad de la empresa con respecto a ciertos eventos, prioridades de protección y salvamento, análisis de riesgos, brigadas de emergencia, acciones para la prevención y mitigación del riesgo y protocolos generales de emergencia. Además, se realizó un plano de evacuación en el cual se muestra la ruta de evacuación, salidas de emergencia, punto de encuentro y la ubicación de extintores, camilla y botiquines. Cabe mencionar que se realizaron los siguientes formatos:

- ✓ **Anexo 48. Formato Inspección de elementos de atención de emergencia – AFA**
- ✓ **Anexo 49. Formato Consumo de elementos de emergencias – Botiquín AFA**
- ✓ **Anexo 50. Formato Inspección locativa – AFA**
- ✓ **Anexo 51. Formato Preoperacional de vehículos AFA**
- ✓ **Anexo 52. Formato Indicadores de accidentalidad y ausentismo AFA**
- ✓ **Anexo 53. Formato Inspección equipos de carreteras vehículo**
- ✓ **Anexo 54. Formato Solicitud de elementos de protección personal**
- ✓ **Anexo 55. Formato Registro entrega de dotación y elementos de protección personal**
- ✓ **Anexo 56. Formato Análisis de trabajo seguro en alturas**
- ✓ **Anexo 57. Formato Permiso de trabajo en alturas**
- ✓ **Anexo 58. Formato Retiro de equipos defectuosos**
- ✓ **Anexo 59. Formato Inspección arnés cuerpo completo**



5.2.19 Seguimiento y medición

Para obtener y asegurar resultados válidos y adecuados, las organizaciones deben determinar métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación. Además, es importante analizar y evaluar el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, en AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se realizó un procedimiento para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, el cual contiene objetivo, alcance y metodología para llevar a cabo este procedimiento. Además, se estableció la matriz de indicadores (*Anexo 60. Seguimiento Indicadores de Gestión*), en la cual se tienen en cuenta los siguientes aspectos: política y objetivos integrales, indicadores, proceso, metas, periodicidad e índice.

5.2.20 Satisfacción del cliente

Para las organizaciones es fundamental realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Por tal razón, es necesario determinar los métodos para obtener y realizar control y seguimiento a esta información.

En AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se realizó una encuesta para conocer el grado de conformidad de las PQRS. (*Anexo 61. Encuesta de satisfacción de PQRS Atendidas por el Concesionario*). Además, se definió un formato para seguimiento y verificación de PQRS *Anexo 62.*



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



Formato Seguimiento y verificación de PQR'S, y se realiza seguimiento a la página web de la empresa, con el fin de que los clientes realicen sus preguntas, quejas, reclamos y sugerencias a través de este medio de forma virtual. (**Anexo 63. Formato Seguimiento actualización página WEB concesionario**). Cabe mencionar que se realizó un formato de verificación para las oficinas de atención al usuario. (**Anexo 64. Formato Verificación oficinas atención al usuario**).

5.2.21 Evaluación cumplimiento legal

En la actualidad, es fundamental el cumplimiento de los requisitos legales, es por esto que las organizaciones deben establecer, implementar y mantener un o unos procedimientos para realizar la evaluación periódica del cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Debido a lo anterior, AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, toma como base la norma ISO 45001:2018, en donde se da a conocer la importancia de las organizaciones de contar con procedimiento(s) que permitan la evaluación de los requisitos aplicables de manera periódica y la frecuencia de la evaluación periódica puede variar entre los otros requisitos que suscriba la organización. Por tal razón, se realizó un procedimiento para la evaluación del cumplimiento legal (**Anexo 65. Procedimiento para la evaluación del cumplimiento legal**), y su respectivo formato (**Anexo 66. Formato Evaluación del cumplimiento legal**), lo cual permitirá la evaluación de la conformidad de los requisitos legales aplicables de S y SO, teniendo en cuenta además la matriz de requisitos legales, con toda la información sobre la normativa que la organización debe cumplir legalmente.

5.2.22 Auditoría interna





Las auditorías internas son un aspecto necesario dentro del desarrollo del sistema integrado de gestión en la organización, ya que permiten definir si este es conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Además, permite saber si el sistema se está ejecutando y controlando de forma eficaz. Teniendo en cuenta lo anterior, en AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se realizó un programa para las auditorías internas (*Anexo 67. Programa de auditorías*), en donde se definen objetivos, alcance y metodología para llevar a cabo el programa. Además, se establecieron los siguientes formatos:

- ✓ *Anexo 68. Formato lista de verificación auditor*
- ✓ *Anexo 69. Formato plan de auditoria*
- ✓ *Anexo 70. Formato informe de auditor interno*
- ✓ *Anexo 71. Formato informe de auditoría interna de calidad*

5.2.23 Revisión Gerencial

La alta dirección de las organizaciones debe revisar el sistema integrado de gestión de la empresa, y esta revisión por la dirección debe ser de manera planificada. Las revisiones por la alta dirección deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora, se debe de conservar la información documentada de cada una de las revisiones por la dirección.

Es por esto que en AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se determina la realización de una reunión, programada para el cierre del año en curso, donde se tendrán en cuenta las siguientes temáticas:



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



- ✓ Resultados de auditorías. Satisfacción del cliente.
- ✓ Desempeño de los procesos.
- ✓ Evidenciar el estado de las acciones preventivas y correctivas.
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
- ✓ Cambios pertinentes al sistema integrado de gestión.
- ✓ Riesgos y requisitos legales actualizados e identificados por la organización.
- ✓ Revisión de la política y objetivos integrales.
- ✓ Resultados de la revisión por la dirección.

Para la revisión de la alta dirección, es preciso contar con la presencia de la alta dirección, líderes de los procesos, coordinador del SIG HSQ y personal invitado, cuando se considere necesario. Además, para evidenciar la actividad, el coordinador del SIG HSQ debe diligenciar el formato: *(Anexo 72. Formato: Acta)*.

5.2.24 No conformidad, acción correctiva y acción de mejora

Generalmente, las no conformidades, acciones correctivas y acciones de mejora se determinan teniendo en cuenta algunos aspectos como: hallazgos de las auditorías internas, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los clientes, entre otros. Es de gran importancia que la organización seleccione las oportunidades de mejora y lleve a cabo acciones que permitan cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente. Al presentarse una no conformidad, incluida



cualquiera originada por quejas, es necesario tomar acciones para controlarla y corregirla, así como también se debe realizar una revisión de la eficacia de cualquier acción correctiva tomada

De acuerdo a lo anterior, en AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se realizó un procedimiento para la no conformidad, acción correctiva y acción de mejora (**Anexo 73. Procedimiento para la no conformidad, acción correctiva y acción de mejora**), en el cual se estableció objetivos, alcance y metodología para llevar a cabo la identificación, revisión y control de las no conformidades, acciones correctivas y de mejora. Además, se definió un formato para el informe de acción (**Anexo 74. Formato Informe de acción para la no conformidad, acción correctiva y acción de mejora**), el cual contiene algunos ítems como: responsables, descripción del problema, causas del problema, acciones correctivas o de mejora realizadas, resultados obtenidos y plan de acción propuesto.

5.2.25 Investigación de incidentes

En la actualidad, son muy comunes los incidentes y accidentes laborales en las organizaciones, por tal razón, éstas deben realizar registros, análisis e investigación de incidentes, con el fin de determinar las deficiencias que existen en Seguridad y Salud en el Trabajo, además de determinar acciones correctivas en caso de que sea necesario, así como también identificar oportunidades de acción preventiva y mejoramiento continuo.

En AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, se realizó un procedimiento para la investigación de incidentes (**Anexo 75. Programa para la investigación de incidentes y accidentes de trabajo**), en el cual se estableció objetivos, alcance y metodología para llevar a cabo la investigación. Además, la empresa EQUIDAD SEGUROS, la cual es la ARL de la organización,



facilitó los siguientes formatos con sus respectivos instructivos:

- ✓ *Anexo 76. Formato investigación de incidentes y accidentes de trabajo)*
- ✓ *Anexo 77. Formato de reporte de accidentes de trabajo*

5.3 Documentar las actividades del proceso misional ejecución proyectos de interventoría dentro del sistema integrado de gestión.

5.3.1 Documentación del Proceso Misional

Para la identificación de los aspectos más importantes del proceso de logística se realizó un formato denominado: “Caracterización de Procesos” (*Anexo 78. Caracterización Proceso - Ejecución Proyectos de Interventoría*), el cual hace referencia al establecimiento de la relación e interacción que existe entre los procesos internos o externos, los insumos y salidas de los mismos, así como los proveedores y usuarios, los riesgos y controles, permitiendo además a las partes involucradas en el sistema integrado de gestión tomar decisiones adecuadas de forma clara y sencilla.

La caracterización del proceso de logística en la empresa AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, contiene los siguientes aspectos:

- ✓ Objeto del proceso y responsable del mismo.



SC-CER96940

“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



- ✓ Insumos o entradas, productos o salidas y usuarios.
- ✓ Recursos asociados a la gestión del proceso.
- ✓ Riesgos y controles asociados e indicadores del proceso.
- ✓ Requisitos, documentación y registros relacionados al proceso.

Además, se definieron los procedimientos correspondientes al proceso de ejecución proyectos de interventoría, los cuales son:

- ✓ Anexo 79. Procedimiento ejecución del proyecto.

Cabe mencionar que se diseñaron los siguientes formatos:

- ✓ Anexo 80. Formato Acta de Reunión
- ✓ Anexo 81. Formato acta de entrega de equipos y/o dotación
- ✓ Anexo 82. Acta de entrega de información
- ✓ Anexo 83. Formato orden de servicio
- ✓ Anexo 84. Formato evaluación de la calidad del servicio
- ✓ Anexo 85. Formato Acta de seguimiento de obra
- ✓ Anexo 86. Formato Asistencia Acta Reunión
- ✓ Anexo 87. Formato de Control de Propuesta a Presentar
- ✓ Anexo 88. Formato de Informe Semanal de Interventoría



- ✓ Anexo 89. Formato de verificación de equipos (nivel)
- ✓ Anexo 90. Formato de verificación de equipos ecosonda
- ✓ Anexo 91. Formato de verificación de resultados de ensayos
- ✓ Anexo 92. Formato Quejas o Reclamos
- ✓ Anexo 93. Formato Verificación de Equipos GPS
- ✓ Anexo 94. Formato Verificación Equipo Tránsito
- ✓ Anexo 95. Listado de Documentos Externos
- ✓ Anexo 96. Listado de Normatividad
- ✓ Anexo 97. Plan de Calidad
- ✓ Anexo 98. Registro de las Salidas no Conformes

5.3.2 Socialización a todo el personal de la organización el diseño de la parte documental del Sistema Integrado de Gestión.

El desarrollo de este objetivo se realizó en la sala de juntas de la empresa AFA CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A, en donde se llevó a cabo la socialización, comunicación y participación de todo el personal, tanto administrativo como operativo de los resultados obtenidos en el diseño del sistema integrado de gestión, mostrando en una presentación todo lo concerniente al tema, además, se instaló dos tableros de corcho con el fin de colocar en ellos la información más relevante del Sistema Integrado de Gestión. También, se dispuso la información del SIG en



SC-CER96940

"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
www.unipamplona.edu.co



carpetas, con el fin de que el personal acceda a ellas y pueda tener un mejor entendimiento y conocimiento del tema.





6. CONCLUSIONES

- ✓ Mediante el desarrollo del primer objetivo, que corresponde al diagnóstico fue posible observar y verificar el estado actual de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos contemplados en las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007. Los resultados demostraron que el cumplimiento de los numerales no es aceptable, debido a que existen requisitos que en su mayoría no se encuentran documentados, comunicados e implementados.
- ✓ En cuanto al desarrollo del segundo objetivo, que corresponde al diseño de la estructura documental se puede concluir que no existe una organización documental adecuada y conforme con los requisitos aplicables, los procedimientos no están documentados y se presentan pocas actividades de control, seguimiento y medición, por lo que no es posible evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de la organización. Por otro lado, la empresa posee un mínimo conocimiento sobre el tema, sin embargo, tienen claro que su principal objetivo es la satisfacción del cliente, velar por la seguridad y salud de los trabajadores y mejorar continuamente en sus procesos, pero sus actividades no están regidas bajo parámetros establecidos con los que se pueda valorar la prestación del servicio y la calidad de los productos.

Se realizó la documentación para uno de los procesos misionales de la organización, el cual corresponde a logística. Se realizaron documentos como procedimientos, formatos, matrices,



planes, programas y guías, los cuales finalmente, permitirían a la organización mantener el control, el seguimiento y la medición sobre este proceso, garantizando el cumplimiento de requisitos concernientes a las normas.

- ✓ Mediante el desarrollo del tercer objetivo, que corresponde a la socialización se puede concluir que la organización en todos sus niveles jerárquicos se concientizo de la importancia que representa el diseño e implementación de un sistema integrado de gestión en los diferentes procesos, en este caso, en el proceso de logística, el cual ha sido el más afectado debido a la ausencia de un SIG.



7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ América, F. U. (2018). Importancia de los Sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad: <https://www.uamerica.edu.co/programas-academicos/posgrado/gerencia-de-la-calidad/importancia-de-los-sistemas-de-gestion-integrados-para-las-organizaciones-en-terminos-de-competitividad/>
- ✓ Aníbal Barrera García, L. D. (10 de 6 de 2017). *Scielo*. Obtenido de Scielo - Revista Universidad y Sociedad: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200035
- ✓ Consultores, C. (30 de 01 de 2018). (C. Consultores, Producer) ¿Qué son los Sistemas de Gestión Integrados y por qué los necesitas?: <https://ctmaconsultores.com/sistemas-gestion-integrados/>
- ✓ Internacional, I. (2015). (I. Internacional, Producer) Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos:
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.Pdf>
- ✓ Internacional, I. (2018). (I. Internacional, Producer) Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisitos: <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>
- ✓ Leung, M. C., Porto, C. V. (2010). Diseño de un sistema integrado de gestión, Calidad – Medio Ambiente – Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, para la empresa C.I.



RECYCABLES S.A de la Ciudad de Cartagena, como respuesta a las exigencias del mercado chino: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0061948.pdf>

- ✓ Massiel Miranda Torres, R. O. (2014). *Propuesta del diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y de seguridad & salud ocupacional según la norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, en la empresa comercializadora de ropa y accesorios de vestir, ubicada en la ciudad de Guayaquil.* <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6516/1/UPS-GT000564.pdf>
- ✓ Ministerio del Trabajo. (2021). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: [https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema- de-gestión-](https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestión-)
- ✓ Sergio Enrique Bolívar Cárdenas, J. R. (2014). *Diseño de un sistema integrado de gestión a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 y OHSAS 18001:2007 para la empresa inversiones galavis sas.* Obtenido de Diseño de un sistema integrado de gestión a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 y OHSAS 18001:2007 para la empresa inversiones galavis sas: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/155532.pdf>