

Diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018
en RV- Integral inmobiliaria del municipio de Pamplona, N. de S.

Jexenia Adriana Toloza Galvis

C.C. 1094.246.629

Universidad de Pamplona

Facultad de ingenierías y arquitectura

Especialización de Sistemas Integrados de Gestión – HSEQ

Villa del Rosario

2019

Diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018
en RV- Integral inmobiliaria del municipio de Pamplona, N. de S.

Jexenia Adriana Toloza Galvis

C.C. 1094.246.629

Director:

Ramiro Otero Paternina

Universidad de Pamplona

Facultad de ingenierías y arquitectura

Especialización de Sistemas Integrados de Gestión – HSEQ

Villa del Rosario

2019

| | |
|---|------|
| Contenido | |
| Resumen..... | viii |
| Summary | ix |
| Introducción | x |
| 1. Marco de Referencia:..... | 11 |
| 1.1. Estado del Arte:..... | 11 |
| 1.2. Marco Teórico:..... | 18 |
| 1.2.1. Normas ISO | 18 |
| 1.2.2. Ciclo Planear- Hacer – Verificar – Actuar (PHVA) | 18 |
| 1.2.3. NTC ISO 9001:2015 | 21 |
| 1.2.4. NTC ISO 45001:2018 | 21 |
| 1.2.5. Sistema Integrado de Gestión | 21 |
| 1.2.6. Estructura de Alto Nivel: | 22 |
| 1.3. Marco contextual: | 27 |
| 1.3.1. Identificación de la empresa. | 27 |
| 1.4. Marco legal: | 31 |
| 2. Objetivos:..... | 32 |
| 2.1. Objetivo General:..... | 32 |
| 2.2. Objetivos Específicos:..... | 32 |
| 3. Materiales y métodos:..... | 33 |
| 3.1. Primera etapa: | 33 |
| 3.2. Segunda etapa: | 34 |
| 3.3. Tercera etapa:..... | 35 |
| 4. Resultados y discusión: | 36 |
| 4.1. Diagnóstico: | 36 |
| 4.1.1. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2015 | 42 |
| 4.1.2. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 45001:2018 | 46 |
| 4.1.3. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos resolución 0312 de 2019: | 49 |
| 4.1.4. Determinación de las Partes Interesadas | 51 |
| 4.2. Planeación Estratégica | 52 |
| 4.2.1. Misión | 53 |
| 4.2.2. Visión..... | 53 |
| 4.2.3. Política Integrada del Sistema de Gestión..... | 54 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.2.4. | Objetivos Integrados del Sistema de Gestión..... | 55 |
| 4.2.5. | Alcance de Sistema Integrado de Gestión..... | 56 |
| 4.2.6. | Procesos | 57 |
| 4.3. | Diseño Documental:..... | 67 |
| 4.4. | Identificación de riesgos y oportunidades:..... | 71 |
| 4.5. | Asignación de Roles, Responsabilidades y Autoridades | 72 |
| 4.6. | Gestión del Cambio..... | 72 |
| 4.7. | Auditoria del Sistema..... | 73 |
| 4.8. | Revisión por la Dirección | 74 |
| 4.9. | Plan Anual de Trabajo: | 75 |
| 4.10. | Indicadores:..... | 76 |
| 4.11. | Sensibilización de la alta dirección..... | 80 |
| | Conclusiones | 82 |
| | Recomendaciones | 83 |
| | Referencias bibliográficas..... | 85 |
| | Anexos | 89 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Trabajos desarrollados por otros autores. | 14 |
| Tabla 2. Requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 según la estructura de alto nivel..... | 22 |
| Tabla 3. Requisitos legales aplicables. | 31 |
| Tabla 4. Etapas..... | 35 |
| Tabla 5. Matriz DOFA con cruce de estrategias inmobiliaria RV-Integral..... | 36 |
| Tabla 6. Grado de Cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018..... | 50 |
| Tabla 7. Indicador de captación de clientes mediante TIC´s..... | 76 |
| Tabla 8. Indicador de comercialización de propiedades..... | 77 |
| Tabla 9. Indicador de recaudo de cartera..... | 78 |
| Tabla 10. Indicador de cumplimiento requisitos mínimos del SG-SST..... | 79 |

Lista de figuras:

| | |
|---|----|
| Figura 1. Relación del ciclo PHVA NTC ISO 9001:2015..... | 19 |
| Figura 2. Relación del ciclo PHVA NTC ISO 45001:2018..... | 20 |
| Figura 3. Logotipo RV-Integral Inmobiliaria..... | 27 |
| Figura 4. Localización RV-Integral Inmobiliaria..... | 28 |

Lista de ilustraciones:

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Grado de cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2015..... | 45 |
| Ilustración 2. Grado de cumplimiento requisitos norma ISO 45001:2018..... | 48 |

| | |
|------------------------------|------|
| Resumen..... | viii |
| Summary..... | ix |
| Introducción..... | x |
| 1. Marco de Referencia:..... | 11 |
| 1.1. Estado del Arte:..... | 11 |

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Trabajos desarrollados por otros autores. | 14 |
| 1.2. Marco Teórico:..... | 18 |
| 1.2.1. Normas ISO | 18 |
| 1.2.2. Ciclo Planear- Hacer – Verificar – Actuar (PHVA) | 18 |
| Figura 1. Relación del ciclo PHVA NTC ISO 9001:2015..... | 19 |
| Figura 2. Relación del ciclo PHVA NTC ISO 45001:2018..... | 20 |
| 1.2.3. NTC ISO 9001:2015 | 21 |
| 1.2.4. NTC ISO 45001:2018 | 21 |
| 1.2.5. Sistema Integrado de Gestión | 21 |
| 1.2.6. Estructura de Alto Nivel: | 22 |
| Tabla 2. Requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 según la estructura de alto nivel..... | 22 |
| 1.3. Marco contextual: | 27 |
| 1.3.1. Identificación de la empresa. | 27 |
| Figura 3. Logotipo RV-Integral Inmobiliaria | 27 |
| Figura 4. Localización RV-Integral Inmobiliaria | 28 |
| 1.4. Marco legal: | 31 |
| Tabla 3. Requisitos legales aplicables. | 31 |
| 2. Objetivos:..... | 32 |
| 2.1. Objetivo General:..... | 32 |
| 2.2. Objetivos Específicos:..... | 32 |
| 3. Materiales y métodos:..... | 33 |
| 3.1. Primera etapa: | 33 |
| 3.2. Segunda etapa: | 34 |
| 3.3. Tercera etapa:..... | 35 |
| Tabla 4. Etapas..... | 35 |
| 4. Resultados y discusión: | 36 |
| 4.1. Diagnóstico: | 36 |
| Tabla 5. Matriz DOFA con cruce de estrategias inmobiliaria RV-Integral | 36 |
| 4.1.1. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2015 | 42 |
| Ilustración 1. Grado de cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2015 | 45 |
| 4.1.2. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 45001:2018 | 46 |
| Ilustración 2. Grado de cumplimiento requisitos norma ISO 45001:2018 | 48 |

| | |
|--|----|
| 4.1.3. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos resolución 0312 de 2019: | 49 |
| Tabla 6. Grado de Cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018..... | 50 |
| 4.1.4. Determinación de las Partes Interesadas | 51 |
| 4.2. Planeación Estratégica | 52 |
| 4.2.1. Misión | 53 |
| 4.2.2. Visión..... | 53 |
| 4.2.3. Política Integrada del Sistema de Gestión..... | 54 |
| 4.2.4. Objetivos Integrados del Sistema de Gestión..... | 55 |
| 4.2.5. Alcance de Sistema Integrado de Gestión..... | 56 |
| 4.2.6. Procesos | 57 |
| 4.3. Diseño Documental:..... | 67 |
| 4.4. Identificación de riesgos y oportunidades:..... | 71 |
| 4.5. Asignación de Roles, Responsabilidades y Autoridades | 72 |
| 4.6. Gestión del Cambio..... | 72 |
| 4.7. Auditoría del Sistema..... | 73 |
| 4.8. Revisión por la Dirección | 74 |
| 4.9. Plan Anual de Trabajo: | 75 |
| 4.10. Indicadores:..... | 76 |
| Tabla 7. Indicador de captación de clientes mediante TIC´s | 76 |
| Tabla 8. Indicador de comercialización de propiedades..... | 77 |
| Tabla 9. Indicador de recaudo de cartera | 78 |
| Tabla 10. Indicador de cumplimiento requisitos mínimos del SG-SST | 79 |
| 4.11. Sensibilización de la alta dirección..... | 80 |
| Conclusiones | 82 |
| Recomendaciones | 83 |
| Referencias bibliográficas..... | 85 |
| Anexos | 89 |
| Anexo 1: inspección inicial de las instalaciones diagonal | 89 |
| Anexo 2: inspección inicial de las instalaciones frontal | 89 |
| Anexo 3: Imagen reunión inicial RV Integral..... | 90 |
| Anexo 4: Imagen reunión inicial RV Integral..... | 90 |
| Anexo 5. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2015 | 91 |

| | |
|--|-----|
| Anexo 6. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 45001:2018 | 94 |
| Anexo 7. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos Resolución 0312 de 2019 | 96 |
| Anexo 33: Cuestionario para la identificación de riesgos y peligros..... | 99 |
| Anexo 49 Pre Test..... | 104 |
| Anexo 50: Post Test..... | 105 |

Resumen

Este documento evidencio que en Colombia dada la realidad económica y la incidencia de otros factores sociales y culturales es de vital importancia para las empresas pequeñas, generar diferenciadores que permitan hacer mucho más competitivos los productos y/o servicios que prestan, como es el caso de RV INTEGRAL INMOBILIARIA quien a partir del diseño de su sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 pretendió estimular un mayor crecimiento y sostenibilidad en el tiempo, así mismo, se procuró permanentemente el bienestar de sus trabajadores en cumplimiento de las disposiciones a través del cual se permitirá alcanzar tal cometido.

En este sentido se agotaron tres etapas: diagnóstico, elaboración de la documentación del proceso de arrendamientos, sensibilización, para lo cual, se agotarán las siguientes acciones: Aplicar diagnóstico sobre los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 mediante el cual se precisará la posición actual de la empresa y el grado de cumplimiento de la organización; seguidamente se propuso el la documentación del proceso de arrendamientos debido a su importancia estratégica institucional con el fin de hacerla más acorde a los propósitos de integración de las normas; Finalmente se sensibilizó a la alta dirección sobre los aspectos favorables y no favorables de la implementación del sistema integrado de gestión.

Palabras clave: Diseño, Sistema, Inmobiliaria, Integral, Calidad, Seguridad.

Summary

This document showed that in Colombia given the economic reality and the incidence of other social and cultural factors is of vital importance for small businesses, generate differentiators that make the products and / or services they provide much more competitive, as is the case of RV INTEGRAL INMOBILIARIA who, based on the design of its integrated management system based on the ISO 9001: 2015 and ISO 45001: 2018 standards, sought to stimulate greater growth and sustainability over time, and permanently sought the welfare of its employees in compliance with the provisions through which it will be possible to achieve such a task.

In this sense, the three stages are exhausted: diagnosis, preparation of documentation, leasing process, awareness, for which it refers, the following actions are exhausted: the diagnosis of the requirements of the ISO 9001: 2015 and ISO 45001 standards : 2018 through which is the current position of the company and the degree of compliance of the organization; then the documentation of the leasing process was proposed due to its strategic importance in order to make more consistent with the principles of integration of the rules; Finally, senior management is made aware of the favorable and unfavorable aspects of the implementation of the integrated management system

Keywords: Design, System, Real Estate, Integral, Quality, Security.

Introducción

Los sistemas integrados de gestión ofrecen a las empresas la posibilidad de incidir en los resultados que esperan obtener en el futuro, llevándolos a inmersar sus acciones diarias en una cultura del mejoramiento continuo que les permite evidenciar sus puntos débiles y fortalecer sus puntos fuertes con el fin de entre otros beneficios hacerla más competitiva.

La existencia de dichos sistemas no es reciente, a decir verdad su aparición reúne varias décadas de evolución, no obstante, se han tenido tantas inexactitudes al respecto que en muchas organizaciones se tiene a la fecha un profundo desconocimiento de las potencialidades y beneficios que su implementación concede a las empresas.

Históricamente, por tanto, su uso se ha extendido en aquellas empresas grandes así como en organizaciones que se ven obligadas por condiciones legales o contractuales y en escasa proporción su implementación se ha hecho de manera voluntaria.

Con el presente diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la inmobiliaria RV-integral se presente desafiar en aspectos como que este sea aplicado en una empresa pequeña y que en un futuro su implementación se dé motivada de manera voluntaria a sabiendas de las implicaciones que conlleva dicha acción.

1. Marco de Referencia:

1.1. Estado del Arte:

La vivienda constituye una de las necesidades fundamentales de cualquier sociedad, la generación de su satisfacción ha estado ligada a los procesos de evolución en los cuales el hombre como miembro de comunidad ha establecido unas condiciones mínimas para su ocupación, bajo estas circunstancias, es digno reconocer que en este siglo XXI no todas las personas tienen las condiciones socioeconómicas para acceder a vivienda digna por lo cual, en este sentido, es indispensable que surja como modelo de negocio una organización que establezca lineamientos óptimos para la prestación del servicio y que propenda por la satisfacción del cliente a sabiendas que son dos las expectativas a suplir; las de los propietarios y las de los arrendatarios. Por ello, el surgimiento de empresas de tipo inmobiliario.

En el caso, de los inmuebles destinados a explotación comercial la situación no es muy diferente puesto que el desarrollo de actividades económicas es también un resultado de los procesos de modernización sufridos por la raza humana a lo largo del tiempo, por lo cual, revisten un alto grado de importancia y constituyen una fuente importante en la generación de recursos.

La Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz - Fedelonjas (2017) afirma que *“Colombia sigue siendo un país de arrendatarios. El 44% de las personas viven bajo esta modalidad”*. Entre tanto, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística –Dane (2018) precisa que *“el 34,5 % de la población vive en arriendo o subarriendo, y que de cada 100 viviendas que se construyen 23 se destinan a ese negocio”*.

Actualmente, existen en la nación dos modalidades para acceder a arrendamiento de bienes inmuebles tales como: viviendas o locales comerciales. Cada una de ellas representa

ventajas y desventajas tanto para arrendadores como para arrendatarios y en el caso, del municipio de Pamplona son de amplia aplicación dado el crecimiento urbanístico afrontado en la ciudad en los últimos tiempos.

La primera modalidad consiste en el contrato directo, según Fedelonjas (2017) *“el 85% de los arriendos en Colombia son de forma directa”* perteneciente mayoritariamente a un mercado informal donde en muchos casos, se usa un contrato verbal que genera mayor propensión a incumplimientos y desacuerdos entre las partes, es muy común entre los estratos con mayor grado de vulnerabilidad, es decir, población ubicada en los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3.

La segunda alternativa es hacerlo a través de inmobiliaria, donde principalmente se concentran los usuarios provenientes de los estratos socioeconómicos con mayores capacidades económicas Fedelonjas (2017) afirma que: *“Son los estratos 4, 5 y 6 quienes más utilizan algún tipo de intermediario”* un aspecto que es relevante si se tiene en cuenta que el sector inmobiliario es uno de los que presenta mayores expectativas de crecimiento para la economía del país.

A pesar de esta situación, es necesario reconocer que lamentablemente en nuestro país aún no se ha generado un cambio suficiente fuerte como para que empresas con condiciones similares a las descritas para RV-Inmobiliaria ejecuten de manera masiva acciones que les consentirán destacarse dentro de su ámbito de aplicación.

Por esta razón, se hace complejo hallar antecedentes de estudio en los cuales se describan procesos similares al descrito en este trabajo, lo cual, no debe traducirse en que generar esfuerzos al respecto indique poco impacto o no implique una medida de valor. Por el contrario, debe entenderse como una oportunidad de propiciar cambios que trastocuen incluso paradigmas.

De este modo, a continuación de destacan cuatro enfoques que conceden al tema objeto de estudio la validez para su aplicación toda vez que de manera propositiva reconoce y apunta a la inclusión de sectores empresariales como el inmobiliario que por diversas circunstancias no han sido ampliamente inmiscuidos en la incorporación de directrices en materia de sistemas integrados de gestión - SIG, siendo aún más limitado el escenario, si se trata de aquellos SIG basados en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, situación presuntamente improbable si se menciona que pertenece a las llamadas microempresas y/o pequeñas empresas que debido a sus escasos recursos de toda índole no están abiertas a participar de estas herramientas en muchos casos por su desconocimiento.

Tabla 1. Trabajos desarrollados por otros autores.

| Año | Autor | Título | Descripción | Carácter diferenciador |
|------------|----------------------------|--|--|--|
| 2011 | González Vilorio Sheryl | Sistemas Integrados de Gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. | Este artículo es producto del análisis de diversas teorías y modelos que contribuyen en el aumento de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas, a través de la implementación de Sistemas Integrados de Gestión, en la calidad, gestión medioambiental y gestión de la prevención de riesgos laborales. | Establece un punto de partida a través del cual se reta a las empresas pequeñas y medianas a abrirse hacia nuevos horizontes y apostarle al cumplimiento de estándares de criterio superior que en la concepción general se creen únicamente potestad de empresas de mayor tamaño y con dominio de capitales más holgados. |
| 2013 | Rincón Díaz Rafael Enrique | Sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2008 para la empresa inmobiliaria e ingeniería AJC LTDA. | Presenta las bases del sistema de gestión de calidad implementado en la empresa Inmobiliaria e ingeniería AJC LTDA. | Constituye uno de los primeros acercamientos del sector inmobiliario en la región que conforma el Gran Santander, aunque únicamente aborda la norma de calidad ISO 9001 y se basa en la edición anterior, constituye un antecedente importante para establecer la trascendencia de incorporar dichos estándares en este sector dentro del cual su utilización aun no es frecuente. |

| Año | Autor | Título | Descripción | Carácter diferenciador |
|------------|---|---|---|--|
| 2014 | Durán Téllez Juan Camilo Huertas Tamayo Mónica | Aspectos sobre el sector inmobiliario que pueden determinar la existencia o no de una burbuja inmobiliaria: análisis del caso de los estratos altos en las localidades de Chapinero y Usaquén en la ciudad de Bogotá. | El presente trabajo se permite hacer un análisis sobre este aspecto en la economía colombiana y específicamente en el mercado inmobiliario de vivienda en Bogotá. No sin antes estudiar lo ocurrido en los Estados Unidos, España y Japón en las últimas crisis económicas causadas por lo que se ha denominado el fenómeno de la burbuja inmobiliaria. | Cuando se habla de la generación de competitividad para una empresa a partir del diseño de un sistema integrado de gestión que incorpore directrices de calidad y seguridad y salud en el trabajo para generar mejoras en la prestación del servicio es importante conocer que tanta solidez posee la actividad económica en el mercado. |
| 2014 | Herrera Castro Katuska | Sistemas integrados de gestión HSEQ, más que un requisito exigible | Establece la importancia de contar con sistemas de gestión HSEQ indicando los beneficios que esto aporta a las organizaciones. | Es un documento de carácter argumentativo que señala algunas de las realidades que viven las empresas cuando se inmersan en el diseño e implementación de HSEQ. |
| 2016 | Moreno Martinez Jonathan | Diseño del sistema integrado de gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007 para el proceso de fabricación de helados de la empresa HELADOS DRUCKY de la ciudad de Pamplona. | Presenta el diseño del sistema integrado de gestión para la empresa HELADOS DRUCKY a partir del cual se buscó brindar mejores oportunidades ante el mercado regional, dado el cumplimiento de la normativa nacional; además de establecer en la organización una estructura organizada y sistematizada que oriente los procesos a la mayor productividad. | Evidenciar que en la ciudad de Pamplona, N. de S., es imprescindible que las empresas ahonden en sus esfuerzos por propiciar la mejora continua. |

| Año | Autor | Título | Descripción | Carácter diferenciador |
|------------|---|---|--|--|
| 2016 | Eugenio Montañez Mónica Lorena Peñuela Calderón Sharon | Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007 para el proceso operativo de prestación de servicios de atención en fisioterapia en la empresa FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A. ARCHILA de la ciudad de Cúcuta. | Presenta el diseño de un sistema integrando las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007, lo cual surge de la necesidad que tiene la empresa FISIOTERAPIA Y ESTÉTICA AVANZADA ANDREA A ARCHILA de la ciudad de Cúcuta, de cumplir con el marco legal dictado en el Decreto único 1072 de 2015 sobre la obligación de cada una de las organizaciones en Colombia de implementar el sistema de salud y seguridad en el trabajo. | Incorpora el cumplimiento de la norma de obligatorio cumplimiento que propende por la generación de garantías en temas de seguridad y salud en el trabajo. |
| 2017 | Cáceres Tarazona Ana Lucía | Diseño de un sistema integrado de gestión bajo las normas (NTC-ISO 9001-2015; NTC-OHSAS-18001-2007), para el proceso de gestión de recursos bibliográficos de la universidad de pamplona. | Este documento abarca los resultados del diseño de un Sistema Integrado de Gestión bajo las normas NTC ISO 9001-2015; NTC OHSAS 18001-2007, para el proceso de Gestión de Recursos Bibliográficos de la Universidad de Pamplona, como herramienta de gestión, que le sirva a la Biblioteca para contribuir al logro de los objetivos institucionales de la Universidad, promoviendo la mejora continua del proceso. | Muestra la integración de sistemas basados en la calidad y la seguridad y salud en el trabajo pero enfocados a un proceso institucional. |

| Año | Autor | Título | Descripción | Carácter diferenciador |
|------------|--|---|---|---|
| 2017 | Manzano Suarez María Alejandra Garcia Oliveros Alix Betsabeth | Diseño de un SIG para el proceso de consultoría de gestión del riesgo de SIPREP S.A.S - seguridad integral y prevención de perdidas S.A.S bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 – 2007 | Presenta la oportunidad para el diseño de un modelo documental que integre ambos sistemas en concordancia con los requisitos de las normas ISO 9001 e OSHAS 18001 | Constituye una guía para que las organizaciones, independiente del tamaño o del sector al que pertenezcan, dispongan de una metodología que les permita implementar un sistema de gestión. |
| 2018 | Abdala Mahecha Nazdra Lisbeth Ariza Hernández, Diana Paola Henao Hernández, Linda Estefany | Diseño y planificación de un sistema integrado de gestión basado en las Normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 45001:2018 y conforme al decreto 1072/2015 (2.2.4.6) vinculado con el direccionamiento estratégico para la empresa industria suramericana de sabores S.A.S. | El fin de este Trabajo de Grado es poder proporcionar a Industria Suramericana de Sabores S.A.S, empresa perteneciente al Sector pastelero y panificador el diseño y planificación de un Sistema Integrado de Gestión basado en las Normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 45001:2018 y conforme al Decreto 1072/2015 (2.2.4.6) vinculado con el Direccionamiento Estratégico para la empresa. Teniendo en cuenta que la empresa a lo largo del tiempo ha trabajado sin contar con un Sistema Integrado de Gestión y esto en algunos aspectos hace que la empresa sea menos competitiva. | Teniendo en cuenta que en Colombia a partir del Decreto 1072 de 2015 es de obligatorio cumplimiento para las empresas colombianas contar con un sistema de gestión en seguridad y salud en trabajo, mediante el cumplimiento de criterios mínimos al respecto por lo cual, es de suma trascendencia que al procurar el cumplimiento de estándares superiores se realice una armonización con la norma colombiana. |

Fuente: Autor

1.2. Marco Teórico:

1.2.1. Normas ISO

Certificado ISO (2018) indica que *“ISO son las siglas en inglés International Organization for Standardization. Se trata de la Organización Internacional de Normalización, y se dedica a la creación de estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios”*.

Es decir, cuando se habla de la familia de normas ISO se hace referencia a una serie de estándares de carácter superior y de adopción voluntaria que busca fortalecer el desempeño empresarial en diversos campos de aplicación.

En este sentido, ISO Tools (2018) señala que el objetivo perseguido por las normas ISO es asegurar que los productos y/o servicios alcanzan la calidad deseada. Para las organizaciones son instrumentos que permiten minimizar los costos, ya que hacen posible la reducción de errores y sobre todo favorecen el incremento de la productividad.

1.2.2. Ciclo Planear- Hacer – Verificar – Actuar (PHVA)

Las normas internacionales ISO, emplean el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

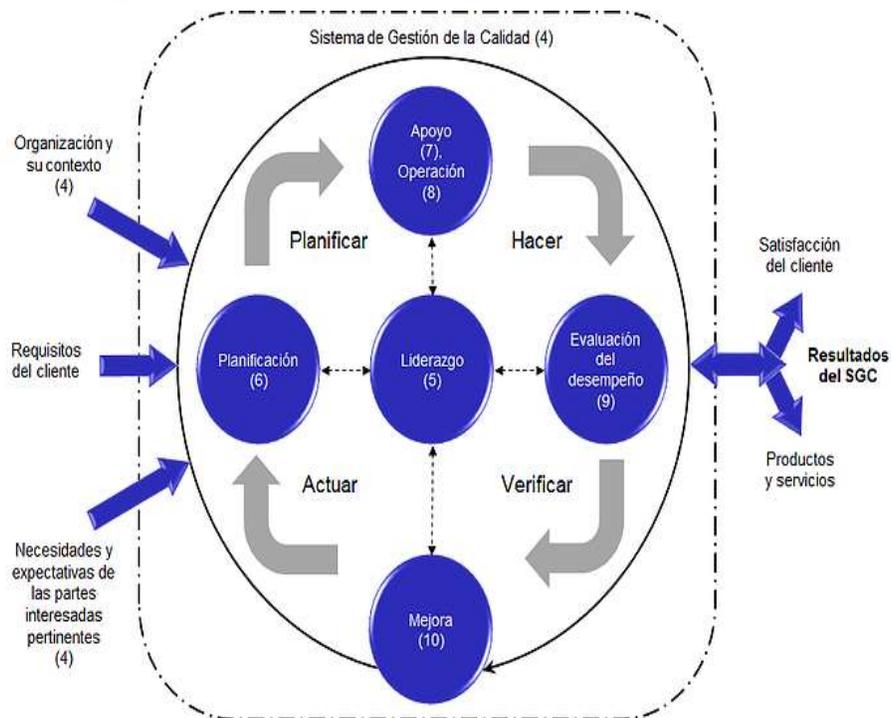
NTC ISO 9001:2015 (2015) indica que:

El ciclo PHVA puede describirse:

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: implementar lo planificado;

- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Figura 1. Relación del ciclo PHVA NTC ISO 9001:2015



Fuente: NTC ISO 9001:2015

NCT ISO 45001 (2018) explica que:

El concepto de PHVA es un proceso iterativo utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua. Puede aplicarse a un sistema de gestión y a cada uno de sus elementos individuales, como:

- a) Planificar: determinar y evaluar los riesgos para la SST, las oportunidades para la SST y otros riesgos y otras oportunidades, establecer los objetivos de la SST y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de la SST de la organización;
- b) Hacer: implementar los procesos según lo planificado;
- c) Verificar: hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la SST, e informar sobre los resultados;
- d) Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de la SST para alcanzar los resultados previstos.

Figura 2. Relación del ciclo PHVA NTC ISO 45001:2018



Fuente: NTC ISO 45001:2018

1.2.3. NTC ISO 9001:2015

El objetivo de la norma es incrementar la consciencia de la organización sobre las actividades -para velar por la conformidad de los productos y servicios y para responder a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La norma ha permitido que la calidad no se limite al producto solamente si no globalmente a todo el proceso con la siguiente evolución desde el año 1987 al año 2015 con un pensamiento basado en riesgos.

1.2.4. NTC ISO 45001:2018

Norma Internacional publicada el 7 de marzo del 2018 con la estructura de alto nivel como la norma NTC ISO 9001: 2015, el cual permite la integración para implementar un Sistema de Gestión. Esta norma reemplaza la norma OHSAS 18001 y tiene un periodo de transición de tres años de esta forma en marzo del 2021 dejara de ser válida la norma OHSAS 18001.

El objetivo de la Norma es suministrar al colaborador condiciones de trabajo seguras y saludables, prevenir el deterioro a la salud y mejorar el desempeño en seguridad y salud en el trabajo.

1.2.5. Sistema Integrado de Gestión

Un sistema integrado de gestión se construye a partir de enlazar dos o más normas para hacer concordantes entre si facilitando que la alta dirección pueda administrar y optimizar sus recursos en un ambiente de mejora continua.

ISO Tools (2018) afirma que:

Los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) o Sistemas HSEQ, ayudan a las organizaciones a mejorar permanente la calidad de los productos y servicios, a establecer y evaluar

programas, política, control y objetivos. La creación de un sistema de gestión integrado simplifica el desarrollo, mantenimiento y utilidad de varios sistemas de gestión.

1.2.6. Estructura de Alto Nivel:

La Escuela de la Excelencia (2018) indica al respecto que: es un sistema de redacción que se ha desarrollado por un comité de control, que pretende la uniformidad de las normas ISO. La estructura de alto nivel pretende, llevar a cabo cierta coherencia o sincronización de todas las normas ISO con independencia del ámbito de cada norma. Además, implanta un conjunto de términos y definiciones comunes a todas ellas, para que a las organizaciones les sea mucho más fácil poder implementar de forma correcta los sistemas de gestión. La estructura de alto nivel de las normas ISO se ha convertido en una herramienta muy útil para facilitar la implementación de las normas.

Tabla 2. Requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 según la estructura de alto nivel.

| REQUISITO | NTC ISO 9001:2015 | NTC ISO 45001:2018 |
|-----------|---|---|
| 1. | OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN. | OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN. |
| 2. | REFERENCIAS NORMATIVAS. | REFERENCIAS NORMATIVAS. |
| 3. | TÉRMINOS Y DEFINICIONES | TÉRMINOS Y DEFINICIONES |
| 4 | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN |
| 4.1 | COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO |
| 4.2 | COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE OTRAS PARTES INTERESADAS |
| 4.3 | DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST |

| | | |
|---------|---|--|
| 4.4 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST |
| 4.4.1 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | |
| 4.4.2 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | |
| 5 | LIDERAZGO | LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES |
| 5.1 | LIDERAZGO Y COMPROMISO | LIDERAZGO Y COMPROMISO |
| 5.1.1 | Generalidades | |
| 5.1.2 | Enfoque al cliente | |
| 5.2 | POLÍTICA | POLÍTICA DE LA SST |
| 5.2.1 | Establecimiento de la política de la calidad | |
| 5.2.2 | Comunicación de la política de la calidad | |
| 5.3 | ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN |
| 5.4 | | CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES |
| 6. | PLANIFICACIÓN | PLANIFICACIÓN |
| 6.1 | ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES | ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES |
| 6.1.1 | ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES | Generalidades |
| 6.1.2 | ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES | Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades |
| 6.1.2.1 | | Identificación de peligros |
| 6.1.2.2 | | Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST |
| 6.1.2.3 | | Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST |
| 6.1.3 | | Determinación de los requisitos legales y otros requisitos |
| 6.1.4 | | Planificación de acciones |
| 6.2 | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS |
| 6.2.1 | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | Objetivos de la SST |

| | | |
|---------|--|---|
| 6.2.2 | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | Planificación para lograr los objetivos de la SST |
| 6.3 | PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS | |
| 7. | APOYO | APOYO |
| 7.1 | RECURSOS | RECURSOS |
| 7.1.1 | Generalidades | |
| 7.1.2 | Personas | |
| 7.1.3 | Infraestructura | |
| 7.1.4 | Ambiente | |
| 7.1.5 | Recursos de seguimiento y medición | |
| 7.1.5.1 | Generalidades | |
| 7.1.5.2 | Trazabilidad de las mediciones | |
| 7.1.6 | Conocimiento de la organización | |
| 7.2 | COMPETENCIA | COMPETENCIA |
| 7.3 | TOMA DE CONCIENCIA | TOMA DE CONCIENCIA |
| 7.4 | COMUNICACIÓN | COMUNICACIÓN |
| 7.4.1 | | Generalidades |
| 7.4.2 | | Comunicación interna |
| 7.4.3 | | Comunicación externa |
| 7.5 | INFORMACIÓN DOCUMENTADA | INFORMACIÓN DOCUMENTADA |
| 7.5.1 | Generalidades | Generalidades |
| 7.5.2 | Creación y actualización | Creación y actualización |
| 7.5.3 | Control de la información documentada | Control de la información documentada |
| 7.5.3.1 | Control de la información documentada | |
| 7.5.3.2 | Control de la información documentada | |
| 8 | OPERACIÓN | OPERACIÓN |
| 8.1 | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL |
| 8.1.1 | | Generalidades |
| 8.1.2 | | Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST |
| 8.1.3 | | Gestión del Cambio |
| 8.1.4 | | Compras |
| 8.1.4.1 | | Generalidades |
| 8.1.4.2 | | Contratistas |
| 8.1.4.3 | | Contratación externa |
| 8.2 | | REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS |
| 8.2.1 | Comunicación con el cliente | |

| | | |
|---------|--|---------------------------------|
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | |
| 8.2.3 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | |
| 8.2.3.1 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | |
| 8.2.3.2 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | |
| 8.2.4 | Cambios en los requisitos para los productos y servicios | |
| 8.3 | DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | |
| 8.3.1 | Generalidades | |
| 8.3.2 | Planificación del diseño y desarrollo | |
| 8.3.3 | Entrada para el diseño y desarrollo | |
| 8.3.4 | Controles de diseño y desarrollo | |
| 8.3.5 | Salidas del diseño y desarrollo | |
| 8.3.6 | Cambios del diseño y desarrollo | |
| 8.4 | CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | |
| 8.4.1 | Generalidades | |
| 8.4.2 | Tipo y alcance del control | |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | |
| 8.5 | PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO | |
| 8.5.1 | Control de la producción y de las provisión del servicio | |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad | |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | |
| 8.5.4 | Preservación | |
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega | |
| 8.5.6 | Control de los cambios | |
| 8.6 | LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | |
| 8.7 | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | |
| 8.7.1 | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | |
| 8.7.2 | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | |
| 9 | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO |

| | | |
|--------|--|--|
| 9.1 | SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN | SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO |
| 9.1.1 | Generalidades | Generalidades |
| 9.1.2 | Satisfacción del cliente | Evaluación del cumplimiento |
| 9.1.3 | Análisis y evaluación | |
| 9.2 | AUDITORIA INTERNA | AUDITORIA INTERNA |
| 9.2.1 | AUDITORIA INTERNA | Generalidades |
| 9.2.2 | AUDITORIA INTERNA | Programa de auditoria interna |
| 9.3 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN |
| 9.3.1 | | Generalidades |
| 9.3.2 | | Entradas de la revisión por la dirección |
| 9.3.3 | | Salidas de la revisión por la dirección |
| 10. | MEJORA | MEJORA |
| 10.1 | GENERALIDADES | GENERALIDADES |
| 10.2 | NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS |
| 10.2.1 | NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | |
| 10.2.2 | NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | |
| 10.3 | MEJORA CONTINUA | MEJORA CONTINUA |

Fuente: Autor

1.3. Marco contextual:

1.3.1. Identificación de la empresa.

Figura 3. Logotipo RV-Integral Inmobiliaria



Fuente: <https://rv-integral.webnode.es/servicios/>

1.3.1.1. Aspectos generales:

- Nombre: Inmobiliaria RV- Integral.
- Ubicación: Carrera 6 N° 8B-44 Pasaje comercial Allegro Plaza Local 106 Pamplona Norte De Santander Colombia.
- Teléfono: 568 1522.
- Email: rv-integral@hotmail.com
- Página web: <https://rv-integral.webnode.es>

Figura 4. Localización RV-Integral Inmobiliaria



Fuente: Google MAPS

1.3.1.2. Objeto social:

“RV INTEGRAL INMOBILIARIA Es una empresa sólida cuyo objetivo principal es ofrecer el mejor servicio a través de un excelente equipo humano, enfocada en la prestación de servicios inmobiliarios administrando de la mejor manera los inmuebles de nuestros clientes, arrendamientos, ventas y avalúos. A demás contamos con personal idóneo para asesorar en áreas jurídicas contables, tributarias.

RV INTEGRAL. Se capacita y crece constantemente persiguiendo el mejoramiento continuo y hacer de nuestros clientes la razón de ser de la empresa.

RV INTEGRAL INMOBILIARIA Es una empresa Confiable, Eficaz, Eficiente, Puntual, Comprometida y controlada” ¹

¹ Tomado de forma literal de la página web <https://rv-integral.webnode.es>

1.3.1.3. Misión y Visión:

Misión:

“Ser la inmobiliaria preferida de los pamploneses, dedicada a compensar las necesidades de sus usuarios con oportunidad, eficiencia, calidad y cobertura en niveles de excelencia. Para ello buscaremos alcanzar el mejor estándar de gestión y profesionalismo, procurando tener clientes satisfechos, colaboradores comprometidos enfocados en objetivos concretos”.

Visión:

“Posicionarnos en el ámbito nacional como una de las mejores empresas prestadoras de servicios demostrando seguridad y confianza a nuestros clientes. Fortalecer cada uno de los departamentos convirtiéndonos en líderes regionales en donde el mejoramiento continuo en todas las áreas sean de agrado a nuestros clientes, de eficiente gestión, competitiva, con alianzas estratégicas en el ámbito nacional e internacional, comprometida con el servicio al cliente, la formación integral de su recurso humano y tecnológico. Y ser un ejemplo para la sociedad a lo que se refiere en buen servicio”.

1.3.1.4. Portafolio de servicios:

Inmobiliaria: “Administramos su vivienda de la mejor manera ofrecemos pagos oportunos y soluciones inmediatas”.

Mediante la prestación de los siguientes servicios:

- Avalúos.
- Arrendamientos.
- Ventas.

- Compras.
- Asesorías jurídicas.
- Asesorías contables y tributarias.

1.4. Marco legal:

Teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos el presente proceso de diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 se basa en los siguientes requisitos legales y otros requisitos descritos a continuación:

Tabla 3. Requisitos legales aplicables.

| Norma | Año | Artículos aplicables | Descripción | Responsable de Cumplimiento | Evaluación de Cumplimiento | |
|---|------|--|--|-----------------------------|----------------------------|----|
| | | | | | SI | NO |
| Constitución Política de Colombia | 1991 | 14, 25, 26, 29, 49, 54, 58 | Máxima ley del Estado Colombiano, como en ella misma se señala, es la norma de normas. Es un conjunto de reglas que establecen los derechos y garantías que tienen los ciudadanos dentro del territorio nacional. Así mismo, señala ciertos deberes y obligaciones que procuran la organización del Estado, y los mecanismos para poder cumplir con sus fines. | Representante Legal | X | |
| Código Sustantivo del Trabajo | 1950 | 5,6,9,10,11,13,22,23,24, 26,27,29, 34, 35, 36,37,38,39, 55,56,57, 58, 60, 61, 62, 104,105,106,108, 127, 132, 138,139,145 | La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre {empleadores} y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. | Representante Legal | | X |
| Código Nacional de Policía y Convivencia (Ley 1801) | 2016 | 2, 7, 8, 24,25,26, 27,31,32,33, 77, 78,79,80, 82,83, 85,87, 91,92,93, | Es la primera herramienta con la que cuentan todos los habitantes del territorio y las autoridades para resolver los conflictos que afectan la convivencia y con la cual se puede evitar que las conductas y sus consecuencias trasciendan a un problema de carácter judicial e inclusive de carácter penal. El conocimiento y aplicación de esta normativa permitirá generar las condiciones de seguridad y tranquilidad que son tan anheladas por todos los colombianos. | Representante Legal | X | |
| Ley 776 | 2002 | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11, 12,13,14,15,16,17,18,19, 20,21,22,23 | Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del sistema general de riesgos profesionales. | Representante Legal | | X |
| Ley 820 | 2003 | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12, 13,14,15,17,18,19, 21, 22, 23, 24 | Tiene como objeto fijar los criterios que regulan los contratos de arrendamiento de los inmuebles urbanos destinados a vivienda, en desarrollo de los derechos de los colombianos a una vivienda digna y a la propiedad con función social. | Representante Legal | X | |
| Decreto 3130 | 2003 | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12 | Aplicable a los contratos celebrados para el arrendamiento de vivienda urbana, teniendo en cuenta aspectos como el pago de los servicios públicos, contrato de arrendamiento, depósitos y otros aspectos referentes al arrendamiento de este tipo de inmuebles. | Representante Legal | X | |
| Decreto 1789 | 2004 | | Por el cual se establecen disposiciones en relación con las sociedades especializadas en arrendamiento a fin de que éstas enfoquen sus esfuerzos en el desarrollo de la actividad constructora. | Representante Legal | X | |
| Decreto 410 | 1971 | 20 | Por el cual se expide el código de comercio colombiano. | Representante Legal | X | |
| Decreto 1072 | 2015 | 2.2.1.2.2.1., capítulo 2 sección 2, capítulo 6 | Recopila todas las normas de las diferentes reglamentaciones existentes para poder establecer un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). | Representante Legal | | X |
| Decreto 2223 | 1996 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 | Por el cual se señalan normas que garantizan la participación activa de la comunidad en el cumplimiento de los compromisos del Pacto Social de Productividad, Precios y Salarios. | Representante Legal | | X |
| Decreto 1295 | 1994 | 13, 15, 16,17,18,21,22,28 | Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales. | Representante Legal | | X |
| Decreto 614 | 1984 | 31 | Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país. | Representante Legal | | X |
| Resolución 1016 | 1989 | 3, 4 | Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. | Representante Legal | | X |
| Resolución 0312 | 2019 | 3, 4, 5, 6 | Por la cual se modifican los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. | Representante Legal | | X |
| Resolución 1401 | 2007 | 3, 4 | Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo. | Representante Legal | | X |
| Resolución 2400 | 1979 | 2,3,4 | Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. | Representante Legal | | X |

Fuente: Autor

2. Objetivos:

2.1. Objetivo General:

Diseñar el sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en RV- Integral inmobiliaria del municipio de Pamplona, N. de S.

2.2. Objetivos Específicos:

- Realizar el diagnóstico organizacional de Rv-Integral inmobiliaria estableciendo su estado actual de cumplimiento de los requisitos incorporados en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
- Elaborar el soporte documental del proceso de arrendamiento de inmuebles bajo los lineamientos del sistema integrado de gestión.
- Sensibilizar a la alta dirección y a los colaboradores de la empresa sobre la importancia de la implementación del sistema integrado de gestión.

3. Materiales y métodos:

Con el fin de diseñar el sistema integrado de gestión de RV-Integral basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 se aplicó una metodología en sitio basada en técnicas como la observación directa y entrevistas llevadas a cabo con la alta dirección, trabajador y otros colaboradores de la organización mediante los cuales se recabo información conducente a permitir el desarrollo del presente trabajo.

De igual manera, teniendo en cuenta los requisitos incluidos en las normas se procedió a agotar las siguientes etapas:

3.1. Primera etapa:

El punto de partida para el diseño del sistema integrado de gestión fue el reconocimiento de la empresa a través del recorrido por el espacio físico donde se ubica la oficina del cual se obtuvieron evidencias fotográficas (Anexo 1) e información basada en observación, aprovechando la ocurrencia de prestación del servicio que demuestran el funcionamiento de la organización. Seguidamente, se realizó entrevista con la Representante Legal y la secretaria general para conocer el manejo que hasta la fecha se ha aplicado en la inmobiliaria, del mismo modo, se aplicó un pequeño pretest (Anexo 2) para establecer el grado de conocimiento que existe en la organización acerca de los sistemas integrados de gestión y el aporte que estos generan a las empresas.

Con la anterior información se aplicó la herramienta de análisis DOFA a través de la cual se identificaron las cuestiones internas y externas, las cuales, mediante un cruce de estrategias fueron abordadas a fin de establecer aquellos aspectos que revisten mayor relevancia para la organización.

Así mismo, con el propósito de establecer el grado de cumplimiento que se tenía de los requisitos incluidos en las normas objeto del diseño del sistema integrado de gestión, se aplicaron los siguientes autodiagnósticos:

- Autodiagnóstico requisitos NTC ISO 9001:2015.
- Autodiagnóstico requisitos NTC ISO 45001:2018.
- Autodiagnóstico requisitos resolución 0312 de 2019.

Esta primera etapa finalizó con la construcción de la planeación estratégica organizacional a fin de armonizar los beneficios que se esperan del sistema integrado de gestión con las capacidades organizacionales. Por lo cual, se reformuló la misión, la visión, la política integrada y los objetivos integrados.

3.2. Segunda etapa:

Durante esta etapa se identificaron los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización, los cuales permiten el desarrollo de su objeto social, permiten su existencia y constituyen herramienta sobre la cual se cimenta el crecimiento futuro a nivel institucional. Los procesos fueron clasificados en procesos misionales, estratégicos y de apoyo, a cada uno de ellos, les fueron adjudicadas cada una de las actividades vinculadas a los mismos.

También, se realizó la construcción de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos teniendo en cuenta factores de calidad así como de seguridad y salud en el trabajo, con los cuales se pretendió a partir de su identificación conceder herramientas a la inmobiliaria RV-Integral para que pueda afrontar, gestionarlos y disminuir su ocurrencia o impacto en el futuro.

Esta segunda etapa concluyo con la propuesta documental que respaldará el proceso de arrendamientos y que servirá el punto de partida para inmersar a RV-Integral en la cultura del mejoramiento continuo basados en la evidencia.

3.3. Tercera etapa:

Finalmente, en la tercera etapa se efectuó encuentro en RV-Integral con la alta dirección, contando además con la presencia de otros de sus colaboradores, con el propósito de hacer la invitación para llevar a cabo la implementación del sistema integrado de gestión diseñado dándoles a conocer el contenido que fue desarrollado en las etapas anteriores y orientando sobre los aspectos favorables y desfavorables de dichos sistemas. Así mismo, en esta etapa se aplicó un pres test y un post test con el fin de precisar el grado de comprensión lograda con tales orientaciones estableciendo con estos, que el sistema integrado de gestión constituye un mecanismo que aporta importantes beneficios a la empresa en términos de: organización, prestación del servicio, imagen y construcción de adecuados escenarios de seguridad y salud en el trabajo. Esta instancia fue agotada dadas las particularidades de la organización como un llamado para aprovechar los beneficios potenciales del Sistema Integrado de Gestión.

Tabla 4. Etapas

| PRIMERA ETAPA DIAGNOSTICO | SEGUNDA ETAPA DOCUMENTACIÓN | TERCERA ETAPA SENSIBILIZACIÓN |
|--------------------------------------|---|--|
| Recorrido in situ | Identificación de procesos | Capacitación del personal para propiciar la implementación del SIG resaltando la importancia y beneficios. |
| Entrevista | Creación mapa de procesos | |
| Matriz DOFA y cruce de estrategias. | Caracterización del proceso de arrendamientos | |
| Autodiagnósticos | Construcción Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos | |
| Planeación estratégica | Propuesta documental para proceso de arrendamientos | |
| | Indicadores | |

Fuente: (Autor)

4. Resultados y discusión:

4.1. Diagnóstico:

Teniendo en cuenta la información recolectada se diseñó la matriz DOFA con cruce de estrategias aplicables a RV-Integral inmobiliaria, a través de la cual se presentan los aspectos internos y externos que presentan mayor incidencia en la organización, identificando por tanto, sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Del mismo modo, se incluyeron las estrategias aplicables para propiciar la mejora continua a nivel organizacional.

Tabla 5. Matriz DOFA con cruce de estrategias inmobiliaria RV-Integral

| <i>Cuestiones Internas</i> | Listado de Fortalezas | Listado de Debilidades |
|----------------------------|---|--|
| | F1: Procesos de aceptación del cliente se acompañan con análisis jurídico para determinar conveniencia. | D1: Al ofrecer los inmuebles no se tiene en cuenta algunas de las características de los clientes. |
| | F2: Varios inmuebles a su disposición ubicados en diferentes zonas de la ciudad. | D2: No cuentan con otros mecanismos para captar clientes. Sólo se da información sobre los inmuebles de manera personal. |
| | F3: Cercanía en el trato con los propietarios de los inmuebles. | D3: La mayoría de las responsabilidades recaen sobre una persona. Por lo que en |
| | F4: Precios variados en los servicios ofertados. | |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>F5: Funciona en un local propio.</p> <p>F6: Posee poco endeudamiento.</p> <p>F7: Cuenta con cámaras de vigilancia.</p> <p>F8: La alta dirección se muestra optimista y abierta a generar cambios en la organización.</p> <p>F9: A pesar de ser una empresa pequeña y depender exclusivamente en el porcentaje de intermediación presenta rentabilidad en la inversión.</p> <p>F10: Basa sus contratos de servicios en la norma aplicable.</p> <p>F11: Mantiene organizada la información sobre sus</p> | <p>algunas épocas el trabajo excede la capacidad del trabajador.</p> <p>D4: Ubicación es un poco escondida y el tamaño de la oficina es muy reducido lo cual ocasiona que esta se sature muy rápidamente. Por el tamaño de la oficina no hay privacidad a la hora de tocar ciertos temas. Esto produce que el espacio de la oficina en ocasiones se vea desordenado.</p> <p>D5: La mayoría de sus actividades se desarrollan de manera manual, engorrosa y demorada.</p> <p>D6: No ha implementado su Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>D7: Sus recursos son</p> |
|--|---|---|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>clientes.</p> <p>F12: Está modificando sus mecanismos para la gestión de cobranza.</p> <p>F13: Cuenta con paquete contable licencia de TNS.</p> <p>F14: Tiene varios años en el mercado.</p> | <p>limitados.</p> <p>D8: Algunos procedimientos no están claros ni han sido concertados entre los propietarios. A veces se generan discusiones y desacuerdos entre algunos trabajadores delante de los clientes. Se han presentado desavenencias con los arrendados quienes manifiestan no tener claridad con algunos aspectos del contrato.</p> <p>D9: No disponibilidad de transporte para mostrar los inmuebles.</p> <p>D10: Contratos verbales con trabajadores.</p> |
| <p><i>Cuestiones Externas</i></p> <p>Listado de Oportunidades</p> | <p><i>I. Estrategias FO</i></p> <p><i>(Ofensivas o crecimiento)</i></p> | <p><i>II. Estrategias DO</i></p> <p><i>(Adaptativas o reorientación)</i></p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>O1: Disponer de otras plataformas para captar clientes como por ejemplo páginas web actualizadas y que permitan agilizar los procesos.</p> <p>O2: Contar con asesoría en temas contables y jurídicos que complemente los servicios ya prestados.</p> <p>O3: Ofrecer mejores alternativas en el área de servicios de arrendamiento mediante la mejora en su gestión atendiendo las diferencias poblacionales.</p> <p>O4: Ampliar su participación en el mercado mediante la difusión de su nombre.</p> <p>O5: Aumentar la complementariedad de sus servicios generando valor</p> | <p>FO1: Incluir dentro de los procedimientos de aceptación de clientes la evaluación de cumplimiento de las especificaciones propias del lugar donde residirán cada uno de los potenciales arrendados.</p> <p>FO2: Actualizar su página web manteniendo al día su oferta de servicios y generando complementos u ofertas por el uso de la misma.</p> <p>FO3: Estimular el uso de la página web para descongestionar la oficina.</p> <p>FO4: Hacer uso de herramientas TIC's para mejorar sus procesos disminuyendo el número de procesos manuales que se</p> | <p>DO1: Identificar oportunamente las necesidades de sus clientes.</p> <p>DO2: Actualizar su página web.</p> <p>DO3: Reorganizar sus instalaciones.</p> <p>DO4: Hacer uso de herramientas TIC's para mejorar sus procesos, especialmente aquellos que se podrían digitalizar.</p> <p>DO5: Difundir los cambios tanto para el cliente interno como para el cliente externo.</p> <p>DO6: Mejorar los procesos de comunicación.</p> <p>DO7: Proveer al trabajador condiciones idóneas para desempeñar su labor agotando acciones para procurar la</p> |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|---|
| <p>agregado en los mismos.</p> <p>O6: Atender y satisfacer tanto a sus clientes internos como a sus clientes externos.</p> | <p>realizan.</p> <p>FO5: Mejorar su publicidad y reconocimiento en el sector aumentando su incidencia en redes sociales.</p> <p>FO6: Aumentar la oferta de los otros servicios que se ofertan entendiendo las necesidades de los clientes.</p> | <p>seguridad y salud en el trabajo a sus colaboradores.</p> <p>DO8: Participar de las nuevas herramientas para hacer crecer las empresas.</p> <p>DO9: Suscribir contratos escritos con los trabajadores y otras colaboradores de acuerdo a los lineamientos legales aplicables.</p> |
| <p>Listado de Amenazas</p> <p>A1: Existen varias empresas de este tipo en la ciudad, algunas de ellas con amplia trayectoria y reconocimiento.</p> <p>A2: Incremento en los cánones de arrendamiento generados por el crecimiento poblacional y cambios sociales que se desarrollan en la ciudad.</p> | <p><i>IV. Estrategias FA</i></p> <p><i>(Defensivas o estabilidad)</i></p> <p>FA1: Generar diferenciadores para sus servicios.</p> <p>FA2: Agilizar sus procesos para la aceptación de clientes.</p> <p>FA3: Ofrecer otras alternativas de servicio como arriendos compartidos u distribución según tipo</p> | <p><i>III. Estrategias DA</i></p> <p><i>(Atrincheramiento o supervivencia)</i></p> <p>DA1: Mantener el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.</p> <p>DA2: Abarcar mayores zonas a través de la captación de inmuebles en zonas de expansión de la ciudad.</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>A3: Disminución en la capacidad de pago de los arrendados por la falta de oportunidades labores del entorno.</p> | <p>poblacional.</p> <p>FA4: Hacer un control de potenciales clientes más restrictivo.</p> | <p>DA3: De manera paulatina aumentar su nivel de participación en los ingresos.</p> |
| <p>A4: Aumento de la cartera de clientes.</p> | <p>FA5: Mejorar su acceso a plataformas de internet.</p> | <p>DA4: Hacer control presupuestal.</p> |
| <p>A5: Presupuesto insuficiente para cubrir las obligaciones.</p> | <p>FA6: Participar en otras plataformas, muchas de ellas gratuitas para difundir su oferta de servicios.</p> | <p>DA5: Optimizar sus procesos de cobranza.</p> |
| <p>A6: Cambio en las condiciones de arrendamiento de los inmuebles.</p> | <p>FA7: Capacitar al personal de acuerdo a las habilidades que este requerirá para conceder</p> | <p>DA6: Optimizar sus procesos de inducción y reinducción de acuerdo a la labor que desempeña cada colaborador.</p> |
| <p>A7: Población flotante que busca otras modalidades de arrendamiento.</p> | <p>satisfacción del cliente.</p> | <p>DA7: Distribuir adecuadamente las funciones y responsabilidades de cada colaborador.</p> |
| <p>A8: Internet de baja conectividad.</p> | <p>FA8: Identificar los riesgos y peligros a los que están sujetos sus colaboradores por acciones u omisiones en su trabajo.</p> | <p>DA8: Definir un plan de trabajo acorde al tamaño y expectativas de crecimiento institucional.</p> |

Fuente: Autor

De esta manera, se precisan los aspectos internos y externos que tienen incidencia tanto favorable como aquellos que si no son manejados apropiadamente llegarían a causar perjuicios, de allí que la generación de estrategias plasmada anteriormente constituye un valor adicional que implicará mejorar lo que no funciona y potenciar aquello que aunque se encuentra bien puede ser mejor.

Con base en el anterior diagnóstico se evidencia que la inmobiliaria RV-Integral debe generar acciones significativas que la ayudaran a alcanzar el logro de los objetivos que se ha propuesto. Entre estas acciones se destacan las siguientes:

- Mejorar el reconocimiento de la empresa para alcanzar un buen posicionamiento.
- Actualizar la página web generando a partir de ella la captación de nuevos clientes.
- Suscribir contratos escritos con sus trabajadores acompañándolos de las obligaciones labores que estos conllevan.

Del mismo modo, con el fin de conocer el grado de cumplimiento que posee RV-Integral respecto de los requisitos incluidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 se aplicaron los autodiagnósticos que se incluyen a continuación:

4.1.1. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2015

De acuerdo al autodiagnóstico de cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2015 (Anexo 5), fue posible establecer que con el diseño del Sistema integrado de gestión, RV Integral inmobiliaria plantea varios desafíos que implican modificar acciones, conductas, esfuerzos, actividades y prácticas que deberán documentarse.

Lo anterior, dado a que a pesar de alcanzar cierto grado de cumplimiento especialmente representado en los estándares de Contexto de la Organización y de Apoyo es necesario

reconocer que estos representan una mínima por porción respecto del total de requisitos pendientes por cumplir.

Dentro de los aspectos más importantes que actualmente RV INTEGRAL no cumple se encuentran los siguientes requisitos de la NTC ISO 9001:2015:

- Determinación de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, realizando el seguimiento y revisión de la información sobre estas.
- Determinación de las partes interesadas así como los requisitos de estas realizando seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.
- Establecimiento el alcance del sistema de gestión de la organización, el cual se mantendrá como información documentada y estará disponible.
- Determinación los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización.
- Demostración de liderazgo y compromiso de la Alta Dirección con respecto al sistema de gestión y con respecto al enfoque al cliente.
- Establecimiento, implementación y mantenimiento de la política apropiada al propósito y contexto de la organización y que apoye su dirección estratégica y sea comunicada de manera apropiada.
- Aseguramiento de la Alta Dirección de que las autoridades y responsabilidades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan en toda la organización.

- Determinación de los riesgos y oportunidades para asegurarse que el sistema de gestión puede lograr los resultados previstos.
- Establecimiento de objetivos para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión.
- Determinación y proporción de los recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión.
- Determinación de los requisitos para los servicios.
- Evaluación del desempeño y la eficacia del sistema de gestión.

No obstante, tal como se señaló anteriormente en este aspecto de calidad no se empezará desde cero, por el contrario, si bien el grado de cumplimiento de los requisitos no es amplio, es necesario, reconocer que existe una base sobre la que es posible emprender, por lo cual, esos avances constituirían insumos a partir de los cuales se cimiente el avance de la organización a través de su mejora y complementación.

Algunos requisitos que SI CUMPLE parcialmente inmobiliaria RV Integral son:

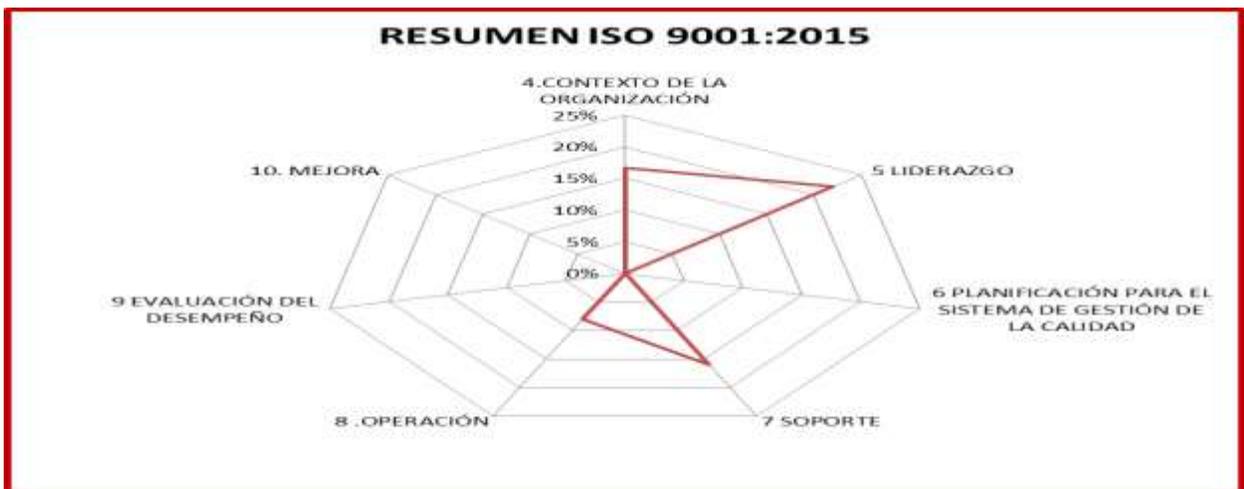
- Determinación, comprensión y cumplimiento de manera coherente de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

- Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierde, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo que ha ocurrido.
- La organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Como es frecuente, una empresa de las características de RV–Integral es administrada casi de manera instintiva, con lo cual se ocasiona que en muchos sentidos no sea evidente el destino que se persigue a través de una clara gestión de aquellos factores determinantes que conforman la organización. Es por ello, que la existencia de un sistema integrado de gestión aporta valor a la organización ya que le permite identificar e implementar oportunidades de mejora incidiendo en la sostenibilidad de la organización.

Con el fin de facilitar la comprensión del anterior chequeo mediante el cual se evidencio el grado de cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 se presenta la siguiente gráfica.

Ilustración 1. Grado de cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2015



Fuente: Autor

De igual manera, a sabiendas que el sistema integrado de gestión también incorpora los requisitos de la NTC ISO 45001:2018, se hizo necesario la verificación de cumplimiento de tales ítems a través de la aplicación del autodiagnóstico (Anexo 6) cuyos resultados se presenta a continuación:

4.1.2. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 45001:2018

Tras la determinación del grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001:2018 es preocupante indicar que al respecto no existe en el momento un punto de partida dentro de la organización, tornándose este tema como un aspecto trascendente para RV-Integral inmobiliaria ya que NO CUMPLE ninguno de los requisitos consagrados en la NTC ISO 45001:2018. Resarcir tal situación involucrará un esfuerzo adicional para la organización debido que deberá demostrar todo el compromiso existente para permitir la disposición de los recursos necesarios para que así sea. Así mismo, es imprescindible tener en cuenta que otorgar seguridad y salud en el trabajo a sus colaboradores permitirá aumentar el grado de satisfacción de estos lo cual repercutirá significativamente en la prestación de sus servicios.

Dentro de los estándares más importantes que se deben cumplir se encuentran los siguientes:

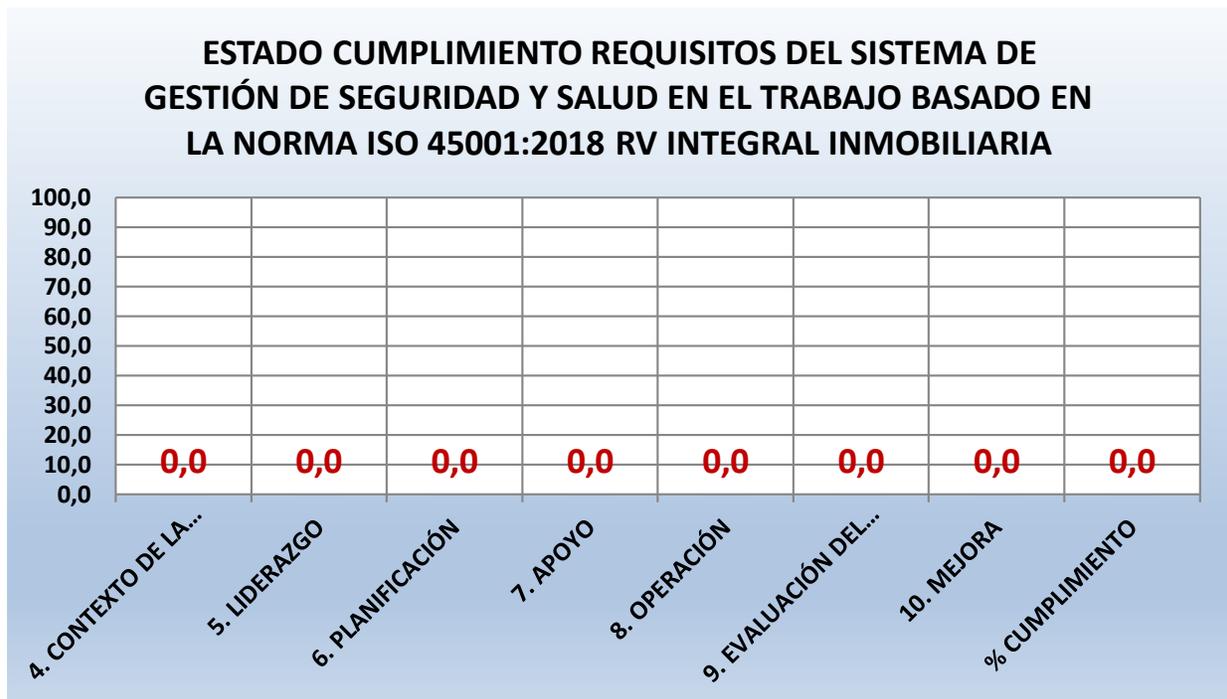
- Determinación de la cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito y que afectan la capacidad de alcanzar los resultados previstos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Determinación de las otras partes interesadas adicionales a los trabajadores.
- Determinación de las necesidades y expectativas en materia de seguridad y salud en el trabajo de cada una de sus partes interesadas.

- Demostración de liderazgo y compromiso con respecto a la seguridad y salud en el trabajo por parte de la Alta Dirección.
- Asignación de los roles, responsabilidades y autoridades necesarias en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Establecimiento, implementación y mantenimiento de procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables.
- Determinación y evaluación de los riesgos y oportunidades que son pertinentes para los resultados previstos del sistema de gestión.
- Establecimiento, implementación y mantenimiento de procesos de identificación continua y proactiva de los peligros.
- Determinación y proporción de los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema.
- Establecimiento, implementación y mantenimiento de procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema.
- Determinación de la información documentada necesaria para la eficacia del sistema de gestión.
- Establecimiento, implementación y mantenimiento de procesos para controlar la compra de productos y servicios de forma que se asegure su conformidad con el sistema de gestión.

- Establecimiento, implementación y mantenimiento de procesos necesarios prepararse y responder ante situaciones de emergencia potenciales.
- Establecimiento, implementación y mantenimiento de procesos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación del desempeño.
- Determinación de las oportunidades de mejora e implementación de acciones necesarias para alcanzar para alcanzar los resultados previstos de su sistema de gestión en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Por tanto, con el fin de esclarecer la información presentada anteriormente, a continuación se representa el estado actual de cumplimiento de RV – Integral inmobiliaria:

Ilustración 2. Grado de cumplimiento requisitos norma ISO 45001:2018



Fuente: Autor

Adicionalmente, teniendo en cuenta que en Colombia desde el año 2015 se ha hecho obligatoria la adopción de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) instaurado a través del decreto 1072 de 2015, y resolución 0312 de 2019, la cual establece los estándares mínimos del SG-SST siendo aplicables aquellos concernientes a empresas de 10 trabajadores o menos, se presentan a continuación los resultados de dicho autodiagnóstico (Anexo 7).

4.1.3. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos resolución 0312 de 2019:

Con base en el mencionado autodiagnóstico, se precisa que RV-Integral bajo dicha norma exigible en el país, debería acatar con los siguientes ítems:

- Asignación de persona que diseña el Sistema de Gestión de SST.
- Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral.
- Capacitación en SST.
- Plan Anual de Trabajo.
- Evaluaciones médicas ocupacionales.
- Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.
- Medidas de prevención y control frente a peligros y riesgos identificados.

Para lo cual, se pudo establecer que RV- Integral NO CUMPLE los requisitos mínimos exigidos en el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de obligatorio cumplimiento en Colombia, haciéndose conveniente que el diseño del sistema integrado de

gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 incorpore el cumplimiento de dichos estándares.

Finalmente se precisa que RV-Integral contó con un grado general de cumplimiento de requisitos al momento de aplicar los diagnósticos que se muestra a continuación:

Tabla 6. Grado de Cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018

| | NTC ISO 9001:2015 | NTC ISO 45001:2018 |
|-----------|-------------------|--------------------|
| | PROMEDIO TOTAL | PROMEDIO TOTAL |
| CUMPLE | 29% | 0% |
| NO CUMPLE | 71% | 100% |

Fuente: Autor

Basados en esta información se determina que para RV-Integral inmobiliaria contar con un sistema integrado de gestión le permitirá:

- Iniciar un proceso de mejoramiento continuo a partir del cual se incidirá en la generación de satisfacción a sus clientes a través del fortalecimiento institucional en la prestación de los servicios.
- Dar cumplimiento a la normatividad vigente que vela por la protección de los trabajadores independientemente de su modalidad de contratación.
- Repercutir en el fortalecimiento institucional que permita dar continuidad a la empresa como negocio en marcha.

4.1.4. Determinación de las Partes Interesadas

El reconocimiento de los grupos de valor que pudieran llegar a incidir de manera directa y/o indirecta en logro de los objetivos organizacionales, en el caso de RV-Integral se presentan en la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas (Anexo 8) la cual evidencia:

- Sus clientes externos se podrían catalogar en dos grupos, el primero de ellos, reconociendo como clientes a aquellos que adquieran los servicios prestados por la inmobiliaria, por ejemplo, los arrendatarios de los inmuebles. En el segundo grupo se incluyen como clientes aquellas personas que depositen su confianza en la inmobiliaria para que esta administre sus inmuebles, tales como los arrendadores.
- Del mismo modo, se reconocen como proveedores a los propietarios de los inmuebles puestos a disposición de RV- Integral para su administración y ejercicio de intermediación.
- Dentro de sus clientes internos se incluyen los trabajadores, contratistas y socios de la empresa a quienes es indispensable conceder beneficios que repercutan en el mejoramiento de la prestación de los servicios.
- Los entes de control también constituyen una preocupación para RV. Integral toda vez que uno de sus principales propósitos dar cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones legales.
- De igual manera, se tiene en cuenta la relevancia que la comunidad en general potencialmente tendría para que RV. Integral preste sus servicios y desarrolle su Sistema Integrado de Gestión.

4.2. Planeación Estratégica

Una lamentable realidad de las empresas en el país –muchas de ellas de micro o pequeño tamaño- es que no cuentan con una planeación estratégica apropiada que conceda estructura a la organización y se convierta en una declaración escrita que favorezca el origen de una auténtica cultura organizacional. Circunstancia que además incide en que muchas de estas empresas no sobrevivan pues desconocen los propósitos de su existencia.

De ahí se puede afirmar que el reto en este aspecto no es simplemente la redacción o definición de la plataforma estratégica organizacional, en cambio, el verdadero desafío para cualquier organizacional, independientemente de su tamaño o forma de constitución, es trascender del papel a la cotidianidad de la empresa, es justo en ese momento que se construye la cultura que permite el alcance de los objetivos y se favorece el mejoramiento continuo.

De este modo, dentro del diseño del Sistema Integrado de Gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 se hizo necesario efectuar la reformulación de su plataforma estratégica representada en misión, visión, política integrada del sistema de gestión, objetivos integrados del sistema de gestión, así como la identificación de los procesos que se ejecutan al interior de la misma.

Lo anterior, en reconocimiento del enorme valor que aportara para RV-Integral tener claridad en dicho aspecto. En este sentido, se precisó que la sencillez y la objetividad de dicha estructura permitirán a RV.- Integral implementar, comunicar y alcanzar los propósitos que allí se han plasmado.

4.2.1. Misión

La misión constituye el reconocimiento de la razón de ser de la empresa basada en los recursos disponibles para desarrollar su objeto social en el momento presente. Dentro del diseño del sistema integrado de gestión se incorporan aquellos aspectos relevantes que pretenden la satisfacción del cliente interno y externo de RV-Integral inmobiliaria, tal como se presenta a continuación:

Inmobiliaria RV – Integral es una organización dedicada a la intermediación de servicios de alquiler, compra, venta y avalúos de bienes inmuebles como casas, apartamentos o locales buscando satisfacer las necesidades habitacionales o comerciales de propietarios y arrendatarios, desempeñándose a través de entornos seguros y de salud para sus trabajadores.

4.2.2. Visión

La visión es una proyección de las expectativas futuras de la organización basado en el reconocimiento de sus capacidades de crecimiento reales generadas por lo recursos disponibles con los que cuenta. El diseño del sistema integrado de Gestión incluye la siguiente visión:

En el año 2022 RV – Integral inmobiliaria será la inmobiliaria preferida de los pamploneses, destacada en su campo a partir del fortalecimiento de sus servicios incorporando las tecnologías de la información y las comunicaciones procurando la mejora continua de la organización.

4.2.3. Política Integrada del Sistema de Gestión

Una política es una declaración escrita en la cual la institución establece cual será su posición respecto a un determinado tema que le afecta o le repercute en la obtención de resultados.

En este caso, tratándose de una política integrada del sistema de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 RV-Integral inmobiliaria presenta la política que a continuación se describe:

RV-Integral inmobiliaria presta servicios de manera ágil y adaptada a las necesidades de sus clientes entendiendo las situaciones y contextos propios en los que se desarrollan, en procura de proveer una adecuada prestación de sus servicios así como del cumplimiento de los requisitos legales aplicables comprometiéndose a trabajar continuamente en la mejora de su atención facilitando diferentes canales de comunicación y propiciando condiciones adecuadas para la seguridad y salud de sus trabajadores.

El cumplimiento de dicha política evidencia el interés de RV-Integral por mejorar la prestación de sus servicios en concordancia con la normas legales que sean aplicables y en procura de escenarios seguros que permitan la seguridad y salud de sus colaboradores, esta última preocupación, tal como lo ha manifestado su alta dirección, no sólo por tratarse de una exigencia de obligatorio cumplimiento sino por la certeza de saber que esto elevara el nivel institucional. Para lo cual, buscará ampliar sus canales de comunicación necesitando además generar una apertura al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a través de las cuales pueda establecer un vínculo mediante el cual, pueda incorporar la mejora continua a nivel organizacional.

4.2.4. Objetivos Integrados del Sistema de Gestión

Los objetivos constituyen el camino que llevará a RV- Integral inmobiliaria de lo que es en el momento presente a lo que espera ser en el futuro, de allí que sea fundamental que la definición de estos se haga acorde a la capacidad real que tiene la empresa para darles cumplimiento indicando que estos se alcanzarán a través de metas establecidas por la organización. Los objetivos del sistema integrado de gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 son:

- Aumentar en un 2% trimestral la captación de clientes a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Incrementar en un 5 el número de arrendamientos concedidos respecto del periodo anterior.
- Fomentar en un 3% el recaudo de la cartera de clientes.
- Mejorar la satisfacción del cliente interno a partir de las actividades institucionales de cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo aplicables a RV- Integral, las cuales se encuentran incluidas en la resolución 0312 de 2019.

Una vez agotados los anteriores esfuerzos, es prudente establecer los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización y que permiten su existencia con el fin de identificar las interacciones que ocurren entre ellos, así como los recursos requeridos por los mismos y sus respectivas actividades que en últimas facilitan la prestación de servicios de la inmobiliaria Rv- Integral.

4.2.5. Alcance de Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) de RV-Integral inmobiliaria se compone de los enfoques de: Calidad y, Seguridad y Salud en el Trabajo, considerando las cuestiones externas e internas que inciden en la organización, identificándolas a través del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Del mismo modo, el Sistema Integrado de Gestión tiene en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas tales como: Clientes, Proveedores, Trabajadores, Contratistas, Socios, Entes reguladores y Comunidad en general.

El alcance cubre el proceso de Arrendamientos – AR que se encuentra catalogado como misional dado la importancia e impacto que otorga a la entidad.

La responsabilidad de la implementación, cumplimiento y seguimiento del Sistema integrado de Gestión recae en sobre el Representante Legal, quien en todo caso, podrá asignar responsabilidades de acuerdo a criterios de competencia que sean aplicables.

La inmobiliaria RV-INTEGRAL determinó el alcance de su Sistema Integrado de Gestión teniendo en cuenta las características organizacionales y la aplicabilidad de los requisitos incluidos en las normas técnicas Colombianas de los subsistemas que lo conforman: ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

4.2.6. Procesos

Establecer un proceso es determinar una secuencia lógica de pasos mediante los cuales se hace una transformación de una entradas de recursos que al ser sometidas a estas actividades darán como resultado la prestación del servicio bajo unos criterios de productividad y disminución de errores. RV- Integral inmobiliaria cuenta con los procesos que se describen más adelante.

4.2.6.1. Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos buscan facilitar el alcance de la visión en la organización, por lo cual, el diseño del Sistema Integrado de Gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 de RV- Integral inmobiliaria los reconoce como Direccionamiento Estratégico dentro de su mapa de procesos (Anexo 9), identificando los siguientes y asociando las actividades vinculadas a los mismos así:

Planeación Institucional - PI:

- Planificación y control de la calidad
- Mejora continua
- Lineamientos
- Plan de acción

Gestión Administrativa y Financiero - AF:

- Organización
- Inventario

- Mantenimiento
- Contabilidad

Contratación – CO

- Compras
- Contratación
- Servicios temporales
- Trabajos por encargo

Marketing de propiedades - MP:

- Publicidad
- Página web
- Redes sociales

Atención al Cliente - AC:

- Servicio al cliente
- Exhibición de inmuebles
- Atención de solicitudes
- PQRSF

4.2.6.2. Procesos Misionales

Los procesos misionales permiten el desarrollo de la misión en la organización a partir del desarrollo del objeto social, haciéndose imprescindibles para la existencia de la inmobiliaria RV-Integral, por tanto, el diseño del Sistema Integrado de Gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 se basó en los siguientes procesos misionales identificando las actividades vinculadas a los mismos así:

Arrendamientos - AR:

- Alquiler de inmuebles

Avalúos - AV:

- Estimación del valor comercial de inmuebles

Ventas – VE:

- Intermediación para venta de inmueble

Asesoría Contable – AC:

- Asesoramiento contable y financiero

Asesoría Jurídica – AJ:

- Asesoramiento legal

4.2.6.3. Procesos De Apoyo

Los procesos de apoyo constituyen un complemento que facilita el desenvolvimiento de la organización, son necesarios para la existencia de la organización, con base en ello, el diseño del Sistema Integrado de Gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 de RV-Integral incluye los siguientes procesos de apoyo identificando las actividades vinculadas a los mismos así:

Gestión del Talento Humano - TH:

- Vinculación de personal
- Evaluación de desempeño del empleado
- Capacitación y aprendizaje
- Motivación
- Seguridad social
- Gestión de la seguridad y salud en el Trabajo

Gestión de Pagaduría y Tesorería – PT:

- Presupuesto
- Pagos
- Caja General

Gestión Jurídica - GJ:

- Proceso contractuales
- Negociaciones
- Gestión de cobranza de cartera de clientes

Gestión Documental - GD:

- Administración de información
- Archivo

4.2.6.4. Proceso de Evaluación y control

Los procesos de evaluación y control facilitan que la organización se inmerse en la mejora continua, con este fin se ha diseñado el Sistema Integrado de Gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018. Por lo cual es responsabilidad de RV-Integral a partir implementarlo y trabajar en pos del alcance del propósito organizaciones:

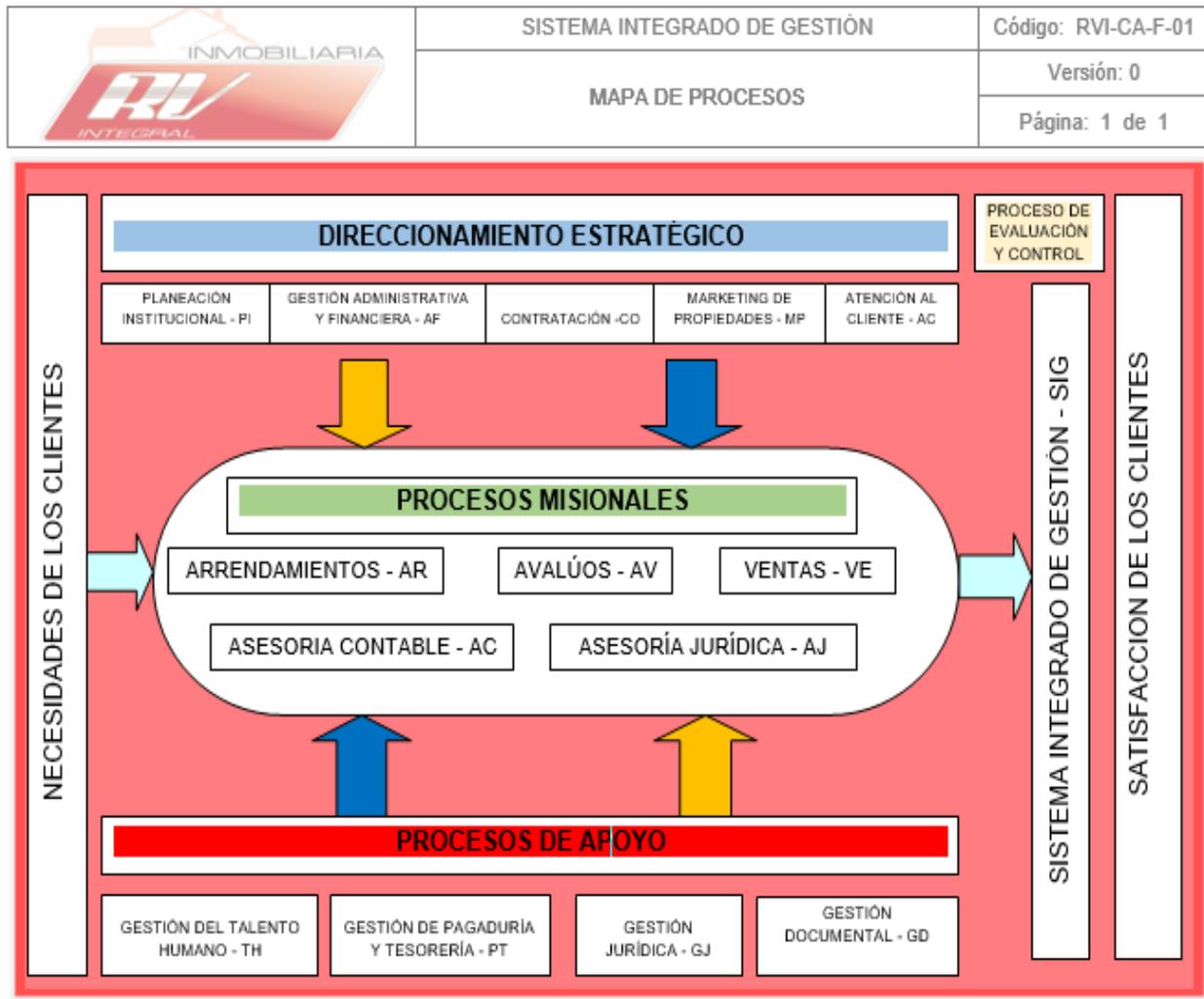
Sistema Integrado de Gestión - SIG

- Sistema Integrado de Gestión - SIG

4.2.6.5. Mapa de Procesos

Basada en la información anterior, se procedió a la elaboración del Mapa de Procesos de inmobiliaria RV-Integral que se describe a continuación en el cual, se incorporaron la totalidad de los procesos emprendidos por esta entidad. Mediante el cumplimiento del mismo, la empresa podrá reconocer y ejecutar de mejor manera su quehacer allí consagrado.

Ilustración 3. Mapa de procesos inmobiliaria RV-INTEGRAL



Fuente: Autor

4.2.6.5.1. Caracterización de Procesos:

La caracterización partió del mapa de procesos presentado anteriormente, sin embargo, dicha caracterización ha sido elaborada específicamente para el proceso de arrendamientos por tratarse del más importante desarrollado por RV-Integral.

Para su elaboración se tuvieron en cuenta las descripciones aportadas por la Alta Dirección, y el personal responsable de dicho proceso, quienes indicaron la manera como este era ejecutado en la inmobiliaria, dichos relatos fueron organizados y plasmados en el documento RVI-AR- CA-F-01 correspondiente a la Caracterización del Proceso de Arrendamientos (Anexo 10).

Con el fin de facilitar la comprensión y correcta aplicación del proceso mencionado este documento se incluye:

- Objetivo del proceso
- Responsable
- Alcance
- Interacción con otros procesos
- Documentos asociados
- Requisitos sobre los que se basa y los cuales les da cumplimiento
- Recursos

Con ello, se incidirá en que cualquiera pueda conocer y llegar a ejecutar el proceso lo cual será muy favorable ya que una de las principales dificultades de RV- Inmobiliaria es una marcada dependencia en un único responsable.

4.2.6.5.2. Procedimientos institucionales:

Con el fin de contribuir al fortalecimiento institucional se procedió con la elaboración de tres procedimientos que son necesarios para el correcto funcionamiento de RV – Integral, el primero de ellos se encuentra en el documento RVI-AF-PT-ED-32 correspondiente al Procedimiento para la elaboración de documentos (Anexo 11) el cual define los criterios para la elaboración de los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.

Del mismo modo, se elaboró el Procedimiento para las comunicaciones internas y externas, considerando totalmente trascendente que la inmobiliaria tenga establecido de qué manera dará manejo a sus comunicaciones.

Para la construcción del mismo, fue igualmente trascendente el detalle de actividades dado por el responsable del proceso de arrendamientos. Así como la escucha de las expectativas que posee la Alta Dirección entendiendo que busca potencializar los canales de comunicaciones tanto a nivel interno como externo.

Este procedimiento busco detallar de un modo sencillo los lineamientos a tener en cuenta para ejecutar de manera apropiada las actividades que darán como resultado la eficaz comunicación, dichos aspectos relevantes se incluyen en el documento RVI-AF-PT-CIE-08 (Anexo 12)

Se pretende que este procedimiento cobije tanto de manera directa como indirecta a todas las partes interesadas tales como: clientes, proveedores, contratistas, visitantes, entes de control, trabajadores y sus familias, visitantes y comunidad en general.

La deficiencia de una adecuada comunicación sería potencialmente contribuyente a la generación de errores y fallas a nivel organizacional. Es por ello, que el diseño del sistema integrado de gestión prevee esta situación y genera orientaciones para prevenir tal circunstancia.

De manera más exacta se indica que para la implementación de tal sistema integrado de gestión se hace imprescindible que exista una adecuada comunicación al interior y exterior de la inmobiliaria con el fin de que se pueda informar de manera adecuada a las partes interesadas. En este sentido, compete a la Alta Dirección velar porque se dé cumplimiento al procedimiento establecido.

Además, se elaboró el Procedimiento de inducción y reinducción contenido en el formato RVI-TH-PT-IR-34 (Anexo 13), el cual es fundamental para propiciar que el personal sea competente y aporte valor a la empresa en el desarrollo de sus funciones.

4.2.6.5.3. Planes, programas y proyectos institucionales

Para el diseño de planes, programas y proyectos del Sistema Integrado de Gestión de la inmobiliaria RV-Integral se recopilaron las recomendaciones y las preocupaciones de la Alta Dirección respecto de generar crecimiento personal a los trabajadores de la organización e incidir favorablemente en la empresa aportando una gana-gana a ambas partes.

Por lo cual, se propuso un Programa de capacitaciones que incluye un Plan de capacitaciones institucional integrado por nueve capacitaciones las cuales se relacionan en el documento RVI-SIG-F-MC-31 Matriz de Capacitaciones (Anexo 14) que propicie el conocimiento de la empresa, permita acoger y asimilar los cambios que se suscitan en la organización al tiempo que propenda por la seguridad de los colaboradores al tiempo que se da cumplimiento a requisitos legales y se contrarrestan algunos riesgos identificados, los temas que aborda son los siguientes:

- Inducción en SIG
- Inducción al COPASST / vigía

- Desordenes osteomusculares.
- Estrategia de orden y aseo
- Inducción al comité de convivencia laboral
- Básico de incendios
- Primeros Auxilios
- Hábitos y estilos de vida saludable
- Atención al Cliente

Para verificar la aceptación y cumplimiento de dicho plan, se hace seguimiento de las capacitaciones a las que accede cada trabajador incluido en RVI-SIG-F-MCT-33 Matriz de capacitaciones por trabajador (Anexo 15).

Del mismo modo, se elaboró el RVI-TH-F-FA-35 FORMATO DE ASISTENCIA A INDUCCIÓN, RE-INDUCCIÓN YO CAPACITACIÓN (Anexo 16), el cual constituye parte de la evidencia necesaria para acreditar la realización de tales eventos.

Del mismo modo, con la anterior propuesta se contribuye en la generación de satisfacción en el cliente, ejerciéndose de manera directa en el cliente interno e indirecta en el cliente externo.

4.3. Diseño Documental:

Al momento de iniciar el diseño del sistema integrado de gestión se encuentra que RV Integral contaba con apenas tres (3) documentos sobre los que basa el desarrollo de su objeto social, dichos soportes han sido complementados otras propuestas documentales con las cuales se pretende generar un cimiento que permita el mejor desarrollo de las actividades para la empresa.

Si bien la propuesta documental se direcciona hacia el proceso de arrendamiento, dentro del mencionado diseño se hizo imprescindible la inclusión de documentos pertenecientes a otros procesos que por su naturaleza son indirectamente requeridos para las actividades del proceso de arrendamientos y/o para el correcto funcionamiento institucional.

A continuación se presenta la relación de documentos que hacen parte del presente diseño documental, presentando inicialmente aquellos que son requeridos por el proceso de arrendamientos, los cuales se enuncian a continuación:

- **RVI-PA-F-CA-01 CONTRATO DE ADMINISTRACION DE INMUEBLES**

Este documento constituye el formato para suscribir el contrato de administración de los inmuebles que quedaran a disposición de RV - Integral para ser arrendados, en él se establecen los derechos y responsabilidades de las partes así como el total de los lineamientos legales existentes al respecto (Anexo 17).

- **RVI-PA-F-IV-02 INVENTARIO DE INMUEBLES PARA ARRENDAR**

Este documento constituye el formato a utilizarse en dos momentos, el primero de ellos, cuando se suscribe el contrato de administración de inmuebles con el fin de determinar de

qué se compone dicho inmueble ya que RV- Integral una vez se pacte dicho acuerdo, deberá mantener y garantizar el cuidado y buen uso. El segundo momento aplica una vez el inmueble es arrendado ya que se deberá entregar dicho inmueble basado en el contenido de tal documento. Una vez dicho contrato de arrendamiento este finalizando por cualquier de las causales y el arrendado deba hacer la entrega de dicho inmueble a la inmobiliaria se deberá cotejar el formato que se ha diligenciado al inicio del contrato (Anexo 18).

- **RVI-PA-F-SA-03 FORMULARIO SOLICITUD ARRENDAMIENTO**

Este documento es el que adquieren los potenciales clientes interesados en el arrendamiento de alguno de los inmuebles disponibles. Al ser diligenciado es el insumo para que el asesor legal determine si el interesado cumple los criterios para ser el tomador del inmueble en calidad de arrendado (Anexo 19).

- **RVI-PA-F-EJ-04 FORMULARIO ESTUDIO JURÍDICO SOLICITUD ARRENDAMIENTO**

Este documento deberá ser diligenciado por el Abogado encargado de evaluar si el aspirante a tomar en arrendamiento el bien cumple las condiciones definidas por la ley, el propietario y la inmobiliaria para tal propósito (Anexo 20).

- **RVI-AF-F-SI-05 FORMATO SOLICITUD INSUMOS RV INTEGRAL**

Este documento será diligenciado al momento de requerirse algún insumo y/o mantenimiento para el cuidado de los inmuebles ya sea que estos estén destinados para el arrendamiento o la venta. Así mismo, podrá ser utilizado para los requerimientos internos de la inmobiliaria (Anexo 21).

Del mismo modo, se precisa que para generar un ambiente propicio para proveer seguridad y salud a los trabajadores de RV – Integral se inicia con la generación de los formatos necesarios para formalizar su vinculación y desvinculación laboral con la entidad, los cuales se listan a continuación:

- RVI-CO-F-CTF-06 CONTRATO DE TRABAJO A TERMINO FIJO _ SECRETARIA GENERAL

Este documento, como su nombre lo indica, será utilizado para suscribir el contrato de trabajo con el personal de planta de la inmobiliaria, que en este caso, el único cargo que cumple tales requisitos es el de la Secretaria General. (Anexo 22)

- RVI-TH-F-TCTF-07 ACTA DE LIQUIDACIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO _ SECRETARIA GENERAL

Este documento será utilizado cuando deba darse por terminado el contrato de trabajo que se haya suscrito con el personal vinculado directamente con la inmobiliaria, en este caso se elaboró para el cargo de estas características existente en la empresa. (Anexo 23)

A su vez, para dar cumplimiento a los requisitos específicos del sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo y en concordancia con el sistema de gestión de la calidad se proponen los siguientes documentos para el proceso de talento humano y demás procesos que guardan relación con este:

- RVI-TH-F-CCOCOLA-09 ACTA CONSTITUCION COMITE CONVIVENCIA LABORAL (Anexo 24)

- RVI-TH-F-COCOLA-10 ACTA REUNION COMITE CONVIVENCIA LABORAL (Anexo 25)
- RVI-TH-I-COCOLA-11 INSTRUCTIVO COMITE DE CONVIVENCIA LABORAL (Anexo 26)
- RVI-TH-F-COCOLA-12 LISTA DE VOTANTES (Anexo 27)
- RVI-TH-F-COCOLA-13 MEMORANDO COMITE CONVIVENCIA LABORAL (Anexo 28)
- RVI-TH-I-CCOPASST-39 INSTRUCTIVO COMITE PARITARIO SST (Anexo 29)
- RVI-TH-F-A-37 ACTA CONFORMACION VIGIA (Anexo 30)
- RVI-TH-F-A-38 ACTA REUNION COPASST O VIGIA (Anexo 31)
- RVI-AO-F-LMF-40 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y DISTRIBUCION (Anexo 32)

4.4. Identificación de riesgos y oportunidades:

El riesgo es una de las principales preocupaciones de la época actual, en diferentes escenarios se menciona la importancia de su identificación y diferenciación entendiéndose que este corresponde a la parte intrínseca de cualquier actividad que se desarrolle, es decir, el riesgo es un factor tan determinante que es de vital trascendencia para la organización identificarlo y gestionarlo de tal manera que pueda llegar a transformarlo en una oportunidad.

En este sentido, se propone que RV – Integral aborde sus riesgos tal como lo señala la siguiente política:

Política de administración del riesgo

La inmobiliaria RV-Integral se compromete a identificar, actualizar, analizar, valorizar, controlar, prevenir, mitigar y dar tratamiento a los riesgos inherentes a los procesos y procedimientos concernientes a la prestación del servicio de arrendamiento, comunicando los riesgos identificados a las partes interesadas de acuerdo a su valoración, vinculando a todos los colaboradores de la empresa en la prevención de riesgos de acuerdo con su nivel de funciones, y dando énfasis al tratamiento de aquellos riesgos que afecten el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, efectuando de manera permanente sus controles a fin de garantizar la adecuada prestación del servicio, donde cada responsable se compromete a ejecutar su labor dando cumplimiento a sus metas, evaluando su implementación y efectividad.

Del mismo modo, se señala que basado en la información recabada en el cuestionario identificación factores de riesgo (Anexo 33) fue posible la construcción de la siguiente matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos (Anexo 34) en la cual se describen los riesgos presentes en RV Integral, los cuales se encuentran en nivel aceptable.

Así mismo, se elabora el procedimiento para abordar riesgos y oportunidades del Sistema Integrado de Gestión (Anexo 35) con el fin de que a futuro la empresa pueda dar continuidad a las labores de identificación de peligros, mitigación, reducción o eliminación de riesgos y el reconocimiento de oportunidades de mejora.

4.5. Asignación de Roles, Responsabilidades y Autoridades

Es importante para la inmobiliaria RV-INTEGRAL clarificar quienes serán los encargados sobre los que recaerán las diversas labores que permitirán el cumplimiento de los compromisos organizacionales y por ende, el logro de los objetivos.

Para tal propósito, se elaboró la RVI-SIG-F-MRRA-39 MATRIZ DE ROLES_RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES (Anexo 36) a través de esta se identifican los roles, las responsabilidades y autoridades que permiten en normal desarrollo de los procesos institucionales, especialmente el concerniente al de Arrendamientos – AR.

Del mismo modo, con ello se podrán evitar las acciones repetitivas, los reprocesos y demás desviaciones que en últimas acarrearán sobre costos para la empresa.

4.6. Gestión del Cambio

Otro de los aspectos fundamentales para la apropiada puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 es prepararse para el cambio, entendiendo que el mismo, manejado apropiadamente podría ser un gran aliado para la organización. Tales nociones se presentan en el RVI-PI-PT-GC-48 PROCEDIMIENTO CONTROL CAMBIO (Anexo 37).

4.7. Auditoria del Sistema

Efectuar la verificación de cumplimiento resulta fundamental para cotejar que efectivamente la empresa se esté direccionando de manera apropiada y que por ende, se halle en el camino correcto para el logro de sus objetivos institucionales.

Si bien existen varios tipos de auditoría, el Sistema Integrado de Gestión incorpora la Auditoría Interna como un mecanismo útil para detectar aquellas situaciones que impiden el avance organizacional.

Por ello, se elaboró el RVI-EYC-PT-AI-40 PROCEDIMIENTO REALIZACION AUDITORIAS INTERNAS RV INTEGRAL (Anexo 38) el cual contiene las orientaciones que permiten su adecuada puesta en marcha.

Igualmente, se presenta el RVI-SIG-P-AI-44 PROGRAMA DE AUDITORIAS INTEGRALES RV INTEGRAL (Anexo 39) a partir del cual se genera el escenario para convertir la auditoría en parte de la cultura organizacional reconociéndola no como un instrumento sancionatorio sino como una oportunidad para detectar oportunidades de mejora y corregir desviaciones en el desarrollo de procesos.

Desde luego, es necesario presentar el RVI-SIG-F-LCAI-42 FORMATO LISTAS DE CHEQUEO AUDITORIAS INTERNAS RV INTEGRAL (Anexo 40) comprendiendo la enorme importancia de preparar adecuadamente dichas auditoría para que se logre el propósito de su realización, por ello, es fundamental que el Auditor conozca y establezca previamente las acciones, documentos, evidencias y demás información que deberá abarcar para evaluar el estado de cumplimiento de los requisitos.

Por su puesto, dependiendo del proceso objeto de auditoria se requerirá la participación de varias personas es trascendente la existencia de él RVI-SIG-F-LAAI-43 FORMATO LISTAS DE ASISTENCIA AUDITORIAS INTERNAS RV INTEGRAL (Anexo 41) mediante el cual se obtendrá la evidencia correspondiente.

En este sentido, la garantía del éxito de la realización de la auditoria interna se compilará a través de RVI-SIG-F-IAI-41 FORMATO INFORME AUDITORIAS INTERNAS RV INTEGRAL (Anexo 42) dentro del cual se incluirán los hallazgos y recomendaciones del equipo auditor.

4.8. Revisión por la Dirección

Es claro que la Alta Dirección es la responsable del Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 por ello es fundamental que esta ejecute la revisión y determiné la eficacia del mismo, por ello, se elaboró el RVI-PI-PT-RPD-47 PROCEDIMIENTO DE REVISION POR LA DIRECCION (Anexo 43) mediante el cual se garantice que esta revisión se hace de manera objetiva y que a partir de la misma se tomaran las decisiones apropiadas para la organización.

Si la Alta Dirección no evidencia el acompañamiento y compromiso que tiene con el Sistema Integrado de Gestión difícilmente su puesta en marcha arrojará los resultados esperados Además, sus trabajadores no sentirán que sea necesario vincularse y cumplir a cabalidad las responsabilidades que conlleva su puesta en marcha.

4.9. Plan Anual de Trabajo:

A partir de las acciones ejecutadas se logró definir el RVI-PI-PTA-45 PLAN DE TRABAJO ANUAL RV INTEGRAL (Anexo 44) mediante el cual se establecen las actividades que será necesario abordar para que el mencionado Sistema Integrado de Gestión se lleve a cabo de la mejor manera posible.

Dentro de dicho plan se incluyeron los aspectos más relevantes que incorporan los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 en lo que respecta al subsistema de Calidad y la NTC ISO 45001:2018 en lo que respecta a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Su contenido también tiene en cuenta la capacidad instalada, recursos humanos, técnicos y tecnológicos con el fin de que la inmobiliaria pueda cumplirlo a cabalidad.

4.10. Indicadores:

La sabiduría popular señala que “*Lo que no se mide, no se puede mejorar*” de este modo, para la definición de los indicadores de RV Integral se tuvo en cuenta la información recolectada y las principales preocupaciones manifestadas por la alta dirección acerca del funcionamiento organizacional, a continuación se presentan los indicadores establecidos, los cuales se direccionan especialmente al mejoramiento de los servicios y al aumento de la capacidad operacional:

Tabla 7. Indicador de captación de clientes mediante TIC’s

| Perspectiva | Objetivo | Actividad | Meta | Indicador | Rango de Tolerancia | |
|-------------------|---|---|---|---|---|-------|
| Financiera | Captar nuevos clientes a partir de las tecnologías de la información y las comunicaciones | Utilizar otras plataformas para captar clientes | Generar un 2% trimestral de nuevos clientes a través de las TIC’s | (Total clientes referenciados a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el trimestre / Total de nuevos clientes trimestrales)*100 |  | <1% |
| | | | | |  | =1,5% |
| | | | | |  | > 2% |

Fuente: Autor

A través del anterior indicador mediante el cual se medirá la captación de clientes mediante TIC’s, propuesto por el sistema integrado de gestión a través del documento RVI-EC-FT-I-26 FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CAPTACIÓN DE CLIENTES MEDIANTE TIC’S, (Anexo 45) Rv – Integral establecerá el impacto que genera en la captación de clientes el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, comprobando si estas constituyen una adecuada estrategia de mercadotecnia a través de la cual se pueda dar a conocer en mejor medida los servicios prestados por la empresa, del mismo modo, se propiciará

un mayor reconocimiento de la entidad y, por ende, se incidirá en el mejoramiento continuo de los servicios, especialmente el de arrendamientos.

De esta manera, a medida que se logra mayor reconocimiento será probable que se aumentaran los ingresos operacionales obteniendo así, algunos de los beneficios de implementar el SIG. Tal como lo señala ISO Tools (2017) “Los negocios de casi todas las industrias utilizan diferentes programas informáticos para activar su crecimiento”.

Tabla 8. Indicador de comercialización de propiedades

| Perspectiva | Objetivo | Actividad | Meta | Indicador | Rango de Tolerancia | |
|-----------------|---|---------------------------------|--|--|---|-----|
| Clientes | Incrementar el número de arrendamientos concedidos respecto del periodo anterior. | Comercialización de propiedades | Aumentar en 5 arrendamientos mensuales respecto del mes anterior | (Total de inmuebles arrendados mes anterior – Total de inmuebles arrendados el periodo actual) |  | < 3 |
| | | | | |  | = 4 |
| | | | | |  | > 5 |

Fuente: Autor

La medición del anterior RVI-EC-FT-I-27 FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE COMERCIALIZACIÓN DE PROPIEDADES (Anexo 46) permitirá conocer la efectividad de la empresa para generar impulso comercial en la prestación de su servicio de arrendamiento, siendo este el que mayor rotación presenta. Los sistemas integrados de gestión buscan conceder satisfacción al cliente mediante el fortalecimiento de los servicios, es por ello, que medir el aumento en el número de arrendamientos que suscribe también conllevará que la inmobiliaria se interese por mejorar continuamente su servicio así mismo, de manera indirecta esto ocasionara que esta obtenga mayores ingresos económicos, factor trascendente para cualquier empresa pero

particularmente para una pequeña como es el caso de la inmobiliaria RV – Integral, la cual cuenta con recursos limitados y en muchos casos escasos.

Tabla 9. Indicador de recaudo de cartera

| Perspectiva | Objetivo | Actividad | Meta | Indicador | Rango de Tolerancia | |
|-------------------|----------------------------------|---------------------|--|---|---|-------|
| Financiera | Disminuir la cartera de clientes | Gestión de cobranza | Aumentar el recaudo de la cartera de clientes en un 3% mensual | (recaudo de cartera mensual del periodo actual - recaudo de cartera mensual del periodo anterior / total de recaudo de cartera)*100 |  | <2% |
| | | | | |  | =2,5% |
| | | | | |  | > 3% |

Fuente: Autor

La gestión de cobranza de cartera es el mecanismo mediante el cual la empresa genera la recuperación de aquellos recursos correspondientes a ingresos operacionales que no fueron recaudados adecuadamente al momento de prestar el servicio, generalmente debido a incumplimientos u omisiones por parte de los clientes, su obtención repercute positivamente en las finanzas de la empresa ya que le permite acceder a aquella porción del capital de trabajo que no había podido reinvertirse. Es por ello, que se propone que a partir del presente indicador incluido en el Sistema Integrado de Gestión RV-Integral, RVI-EC-FT-I-28 FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE RECAUDO DE CARTERA (Anexo 47) pueda hacer un seguimiento y control de este importante aspecto.

Otro de los objetivos del sistema integrado de gestión es la generación de la satisfacción del cliente interno, y, en este sentido, es preciso clarificar que dicha sensación es el resultado de la sumatoria de varias acciones que tienen como propósito conceder beneficios al cliente interno especialmente a los trabajadores, por tanto, dado que este aspecto se encuentra íntimamente ligado al sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo de obligatoria aplicación en Colombia, conocido como SG-SST y teniendo en cuenta, que el cumplimiento de dicho requisito legal constituye una de las principales falencias que posee RV-Integral, se propone que el indicador evalúe el avance en el cumplimiento de dichos requisitos:

Tabla 10. Indicador de cumplimiento requisitos mínimos del SG-SST

| Perspectiva | Objetivo | Actividad | Meta | Indicador | Rango de Tolerancia | |
|-----------------|--|---|--|--|---|-------|
| Personal | Generar satisfacción del cliente interno | Cumplimiento estándares mínimos resolución 0312 de 2019 | Alcanzar el cumplimiento del 90% de los estándares exigidos para empresas de menos de 10 trabajadores incluidos en la resolución 0312 de 2019 antes de finalizar el mes de diciembre de 2019 | (Total de requisitos mínimos cumplidos / total de requisitos mínimos exigidos para empresas de menos de 10 trabajadores incluidos en la resolución 0312 de 2019)*100 |  | <77% |
| | | | | |  | =88% |
| | | | | |  | > 90% |

Fuente: Autor

Es necesario aclarar que el alcanzar el cumplimiento de dichos requisitos se concederá satisfacción a los trabajadores ya que con su puesta en marcha se mejoraran aspectos como: condiciones laborales, ambiente de trabajo, mitigación de riesgos, entre otras. Revisar el documento RVI-EC-FT-I-29 FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE CUMPLIMIENTO REQUISITOS MÍNIMOS DEL SG-SST (Anexo 48).

4.11. Sensibilización de la alta dirección.



Es frecuente que las empresas de tipo micro, pequeñas e incluso medianas no realicen la implementación de sistemas de gestión debido a que no lo ven como algo necesario, a decir verdad, en muchos casos por tratarse de normas de adopción voluntaria se visualizan como un lujo innecesario que no están en disposición de financiar ya que existen obligaciones mucho más determinantes para ellas.

En este sentido el primer reto constituye romper muchos de los paradigmas que se han tejido alrededor de las normas ISO y por supuesto, de los sistemas de gestión. Para esta presunción, se debe instruir acerca de dichas normas y más aún de los beneficios que estas pueden aportar en una organización.

Específicamente en el caso de RV-Integral para este fin se realizó encuentro personal en las instalaciones de la empresa, dicho encuentro tuvo como finalidad dar a conocer las normas y abordar el diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 indicando para que la inmobiliaria debería implementarla.

Como evidencia de dichas acciones se aplicaron dos instrumentos, los cuales se efectuaron en dos momentos, antes de mostrar el diseño elaborado, el cual se denominó PRE TEST (Anexo 48) y el segundo instante, llevado a cabo después de hacer la respectiva exposición de las mencionadas razones y explicaciones, el cual se llamó POST TEST (Anexo 49).

Con lo anterior, se sientan las bases para que en lo posible en una fecha cercana la inmobiliaria RV-Integral pueda contar con el sistema de gestión que se ha diseñado y que con ello, pueda alcanzar los objetivos que se ha propuesto y se contribuya con el crecimiento de la organización y la generación de mayores beneficios para sus trabajadores.

Conclusiones

- La empresa cuenta con un incumplimiento en los requisitos contenidos en la NTC ISO 9001:2015 de un 71% y un cumplimiento del 29% mientras que en la NTC ISO45001:2018 incumple los requisitos un 100% puesto que con anterioridad no había diseñado o implementado un sistema de gestión con anterioridad.
- Rv Integral contaba y aplicaba tres formatos únicamente destinados a la solicitud de arrendamiento y con la plantilla de contrato de arrendamiento, dichos documentos fueron retomados y modificados dentro de la propuesta del diseño documental en la que se incluyeron: siete (7) procedimientos, cinco (5) actas, cinco (5) matrices, dieciocho (18) formatos, cuatro (4) fichas técnicas de indicador, un (1) mapa de procesos, una (1) caracterización de proceso de arrendamientos, un (1) programa, un (1) plan de trabajo, un (1) instructivo; estos nuevos documentos que permitirán desarrollar de mejor manera las labores para la empresa.
- La alta dirección y los trabajadores de RV Integral presentan varias expectativas respecto de la importancia de generar acciones para hacer que la empresa presente mejores resultados y crezca, si bien al iniciar el proceso no se mostró por parte de ellos una clara idea acerca de los que son los sistemas de gestión y los beneficios que estos podrían generar lo cual se evidenció en el pre test cuyo resultado (5 preguntas contestadas con no conozco, 1 pregunta sin responder y 1 respuesta limitada), al finalizar la actividad de sensibilización se generó una apertura al tema hecho que se reflejó en el post test aplicado (100% respondido de acuerdo a la información solicitada).

Recomendaciones

- La alta dirección se encuentra en la potestad de llevar a RV Integral hacia la implementación del diseño que se ha sugerido para la misma, contando ya con la claridad acerca de las implicaciones tanto positivas como no favorables que pudiera tener durante el proceso.
- Es importante que Rv- integral se apoye para la realización de sus actividades diarias en el diseño documental que se ha establecido para ella, con el de agilizar y optimizar dichas labores.
- Por tratarse de requisitos de obligatorio cumplimiento es fundamental que RV Integral acelere la implementación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo regulado en Colombia a través de la resolución 0312 de 2019.
- A sabiendas que la empresa cuenta únicamente con dos empleados es pertinente que aquellos colaboradores vinculados bajo otras modalidades de contratación como la prestación de servicios sean vinculadas en la puesta en marcha del sistema integrado de gestión, cuidando siempre que dicha modalidad de vinculación no sea desvirtualizada por acciones u omisiones de la empresa.
- Dado al tamaño de la empresa y teniendo en cuenta que esta funciona en una propiedad horizontal sería una opción viable el considerar que aspectos como la brigada de emergencias podrían articularse para permitir su aplicación más efectiva.
- Teniendo en cuenta la importancia de los medios tecnológicos es oportuno efectuar la actualización frecuente de la página web de la empresa permitiendo que sus clientes tengan acceso al portafolio de servicios y otra información de interés por este medio.

- Sería trascendente incursionar en otras plataformas digitales como las redes sociales convirtiéndolas en un importante instrumento para publicitar los servicios y dar a conocer la empresa.
- Otro de los aspectos relevantes es mejorar la contratación de personal iniciando por la suscripción de contratos escritos, afiliación al sistema de seguridad social integral hasta los procedimientos de inducción y reinducción al puesto de trabajo, y de aplicación de plan de capacitaciones.
- Hacer revisión mínima una vez al año del sistema integrado de gestión para determinar los avances que la organización ha afrontado incluyendo los cambios originados por requisitos legales u otros requisitos.
- Contratar adecuados asesores para llevar a cabo la implementación y seguimiento del sistema integrado de gestión.
- Implementar el sistema integrado de gestión de manera paulatina a fin de no comprometer las finanzas de la organización dado el esfuerzo que implica para una empresa de sus características disponer de los recursos que la implementación de un sistema integrado de gestión conlleva.

Dicha circunstancia direcciona para que las bases que se sientan con el presente diseño se den bajo la perspectiva de un fortalecimiento financiero de allí que se busque el fortalecimiento de su actividad económica. Así mismo, teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con personal suficiente disponible se deberá tener en cuenta que con el presente diseño no se genere una sobrecarga en sus trabajadores.

Referencias bibliográficas

Abdala, N., Ariza, D., y Henao, L. (2018) Diseño y planificación de un sistema integrado de gestión basado en las Normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 45001:2018 y conforme al decreto 1072/2015 (2.2.4.6) vinculado con el direccionamiento estratégico para la empresa industria suramericana de sabores S.A.S.

Barrachina, M. D. M. B., Rodríguez, M. G., & Amores, M. C. F. (2002). Modelos de implantación de los sistemas integrados de gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 8(1), 97-118.

Calidad y gestión (2019) recuperado de: http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/73_sistema_integrado_de_gestion.html

Calvo, M. Á. C., & Zapata, M. Á. R. (2010, October). Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos. In *4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management* (pp. 1555-1564).

Cámara de Comercio de Pamplona (2018). <http://www.camarapamplona.org.co/>.

Certificado ISO (2018) recuperado el 2 de diciembre de 2018 de <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística –Dane (2018).

[https://www.dane.gov.co/\[8\]](https://www.dane.gov.co/[8]) DE, C. P. D. C. (1991). Constitución política de Colombia de 1991.

Bogotá: sn.

Deloitte (2017) recuperado el 2 de diciembre de 2018
<https://www2.deloitte.com/co/es/pages/finance/articles/tendencias-y-perspectivas-del-sector-inmobiliario-en-colombia.html>

Dinero (1 de 4 de 2018) recuperado el 2 de 12 de 2018 de
<https://www.dinero.com/pais/articulo/ciudades-con-mayor-valorizacion-inmobiliaria-en-colombia/253847>.

Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, (18), 115-130.

Duran, J. y Huertas, M. (2014). Aspectos sobre el sector inmobiliario que pueden determinar la existencia o no de una burbuja inmobiliaria: análisis del caso de los estratos altos en las localidades de Chapinero y Usaquén en la ciudad de Bogotá.

Duarte, C. (2017) Concepto de empresa en Colombia recuperado el 2 de 12 de 2018 de
<https://www.gerencie.com/concepto-de-empresa-en-colombia.html>.

El colombiano (2017) recuperado el 2 de diciembre de 2018 de:
<http://www.elcolombiano.com/negocios/economia/arrendar-con-inmobiliaria-y-no-morir-en-el-intento-FG9293869>

Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz - Fedelonjas (2017).
<https://www.fedelonjas.org.co/>.

Finanzas personales (2017) recuperado el 2 de diciembre de 2018 de
<http://www.finanzaspersonales.co/ahorro-e-inversion/articulo/arrendar-es-mejor-arrendar-por-medio-de-una-inmobiliaria/70918>.

Finca raíz (2017) recuperado el 2 de diciembre de 2018 de <https://www.fincaraiz.com.co/5-razones-de-la-importancia-del-sector-inmobiliario-noticia-675.aspx>

González, S. (2011) Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas recuperado el 2 de 12 de 2018 de <http://repositorio.uac.edu.co/handle/11619/1631>.

Grupo Bancolombia (1 de 4 de 2018) recuperado el 2 de 12 de 2018 de (<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios-pymes/actualizate/perspectivas-economicas/expectativa-sector-inmobiliario-2018>).

Hatre, A. F. (2003). Sistemas integrados de gestión. Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias, Llanera-España.

Inmobiliaria RV-Integral (2018). <http://rv-integral.webnode.es/productos/inmobiliaria/>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2015). Norma Técnica Colombiana NTC 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Bogotá.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2018). Norma Técnica Colombiana NTC 45001:2018 Sistema de gestión en la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá.

ISOTools (2018) recuperado el 4 de diciembre de 2018 de <https://www.isotools.org/normas/sistemas-integrados/>

<https://www.isotools.com.co/los-sistemas-integrados-gestion-beneficios-aportan-las-organizaciones/>

Plan Básico de Ordenamiento Territorial (2015) Pamplona <http://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/DIAGN%C3%93STICO%20PBOT%20PAMPLONA.pdf>

Universidad de América (24 de septiembre de 2018) recuperado el 2 de diciembre de 2018 de <http://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/>.

Universidad del Norte (2019) recuperado de: <https://www.uninorte.edu.co/web/gestion-administrativa-y-financiera/indicadores-del-sistema-de-gestion-de-calidad>

Universidad de Pamplona (2019) recuperado de <http://www.unipamplona.edu.co/>

Secretaria del Senado (2019). <http://www.secretariasenado.gov.co/>

Anexos

Anexo 1: inspección inicial de las instalaciones diagonal



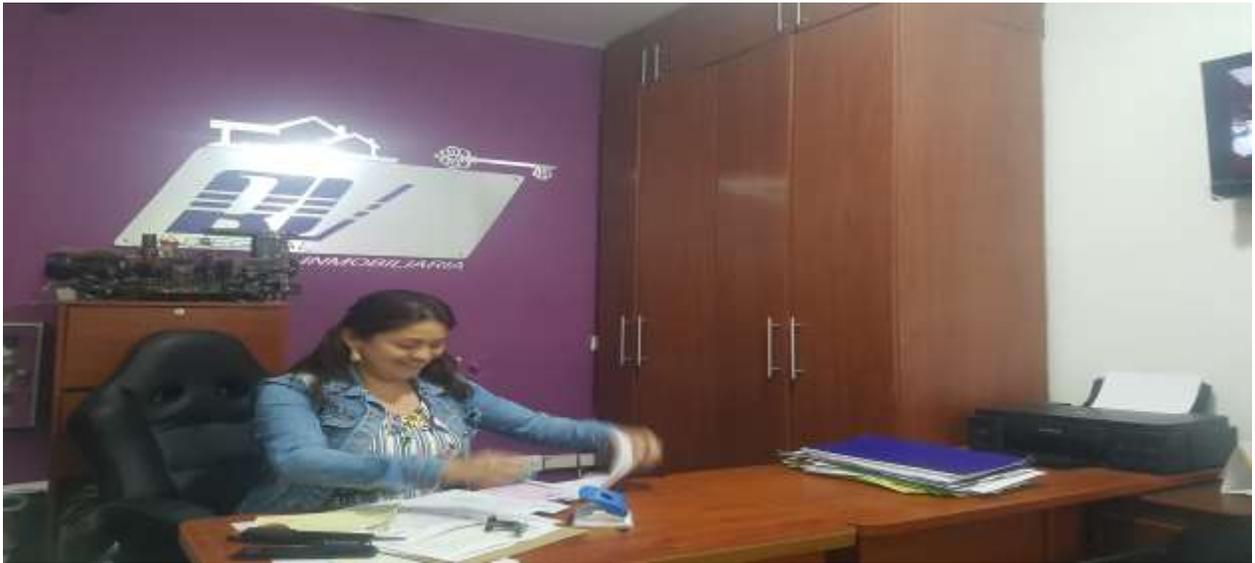
Fuente: Autor

Anexo 2: inspección inicial de las instalaciones frontal



Fuente: Autor

Anexo 3: Imagen reunión inicial RV Integral



Fuente: Autor

Anexo 4: Imagen reunión inicial RV Integral



Fuente: Autor

Anexo 5. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 9001:2015

| REQUISITO | NTC ISO 9001:2015 | Aplica | | Cumple | |
|-----------|---|--------|----|--------|------|
| | | SI | NO | SI | NO |
| 4 | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | X | | 17% | 83% |
| 4.1 | COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | X | | 0% | 100% |
| 4.2 | COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | X | | 50% | 50% |
| 4.3 | DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | X | | 0% | 100% |
| 4.4 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | X | | 17% | 83% |
| 4.4.1 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | X | | 0% | 100% |
| 4.4.2 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | X | | 17% | 83% |
| 5 | LIDERAZGO | X | | 22% | 78% |
| 5.1 | LIDERAZGO Y COMPROMISO | X | | 5% | 95% |
| 5.1.1 | Generalidades | X | | 5% | 95% |
| 5.1.2 | Enfoque al cliente | X | | 33% | 67% |
| 5.2 | POLÍTICA | X | | 0% | 100% |
| 5.2.1 | Establecimiento de la política de la calidad | X | | 0% | 100% |
| 5.2.2 | Comunicación de la política de la calidad | X | | 0% | 100% |
| 5.3 | ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | X | | 50% | 50% |
| 6. | PLANIFICACIÓN | X | | 0% | 100% |
| 6.1 | ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES | X | | 0% | 100% |
| 6.1.1 | ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES | X | | 0% | 100% |
| 6.1.2 | ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES | X | | 0% | 100% |
| 6.2 | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | X | | 0% | 100% |
| 6.2.1 | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | X | | 0% | 100% |
| 6.2.2 | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | X | | 0% | 100% |
| 6.3 | PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS | X | | 0% | 100% |
| 7. | APOYO | X | | 18% | 82% |
| 7.1 | RECURSOS | X | | 17% | 83% |
| 7.1.1 | Generalidades | X | | 17% | 83% |
| 7.1.2 | Personas | X | | 50% | 50% |

| | | | | | |
|---------|---|---|--|-----|------|
| 7.1.3 | Infraestructura | X | | 50% | 50% |
| 7.1.4 | Ambiente | X | | 50% | 50% |
| 7.1.5 | Recursos de seguimiento y medición | X | | 0% | 100% |
| 7.1.5.1 | Generalidades | X | | 0% | 100% |
| 7.1.5.2 | Trazabilidad de las mediciones | X | | 0% | 100% |
| 7.1.6 | Conocimiento de la organización | X | | 0% | 100% |
| 7.2 | COMPETENCIA | X | | 0% | 100% |
| 7.3 | TOMA DE CONCIENCIA | X | | 0% | 100% |
| 7.4 | COMUNICACIÓN | X | | 0% | 100% |
| 7.5 | INFORMACIÓN DOCUMENTADA | X | | 0% | 100% |
| 7.5.1 | Generalidades | X | | 0% | 100% |
| 7.5.2 | Creación y actualización | X | | 0% | 100% |
| 7.5.3 | Control de la información documentada | X | | 0% | 100% |
| 7.5.3.1 | Control de la información documentada | X | | 0% | 100% |
| 7.5.3.2 | Control de la información documentada | X | | 0% | 100% |
| 8 | OPERACIÓN | X | | 8% | 92% |
| 8.1 | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL | X | | 19% | 81% |
| 8.2 | REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | X | | 35% | 65% |
| 8.2.1 | Comunicación con el cliente | X | | 30% | 70% |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | X | | 50% | 50% |
| 8.2.3 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | X | | 25% | 75% |
| 8.2.3.1 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | X | | 25% | 75% |
| 8.2.3.2 | Revisión de los requisitos para los productos y servicios | X | | 0% | 100% |
| 8.2.4 | Cambios en los requisitos para los productos y servicios | X | | 0% | 100% |
| 8.3 | DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | X | | 3% | 97% |
| 8.3.1 | Generalidades | X | | 0% | 100% |
| 8.3.2 | Planificación del diseño y desarrollo | X | | 15% | 85% |
| 8.3.3 | Entrada para el diseño y desarrollo | X | | 0% | 100% |
| 8.3.4 | Controles de diseño y desarrollo | X | | 0% | 100% |
| 8.3.5 | Salidas del diseño y desarrollo | X | | 0% | 100% |
| 8.3.6 | Cambios del diseño y desarrollo | X | | 0% | 100% |
| 8.4 | CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | X | | 0% | 100% |
| 8.4.1 | Generalidades | X | | 0% | 100% |
| 8.4.2 | Tipo y alcance del control | X | | 0% | 100% |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | X | | 0% | 100% |

| | | | | | |
|--------|---|---|--|-----|------|
| 8.5 | PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO | X | | 4% | 96% |
| 8.5.1 | Control de la producción y de las provisión del servicio | X | | 0% | 100% |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad | X | | 0% | 100% |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | X | | 25% | 75% |
| 8.5.4 | Preservación | X | | 0% | 100% |
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega | X | | 0% | 100% |
| 8.5.6 | Control de los cambios | X | | 0% | 100% |
| 8.6 | LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | X | | 0% | 100% |
| 8.7 | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | X | | 5% | 95% |
| 8.7.1 | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | X | | 5% | 95% |
| 8.7.2 | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | X | | 0% | 100% |
| 9 | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | X | | 0% | 100% |
| 9.1 | SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN | X | | 0% | 100% |
| 9.1.1 | Generalidades | X | | 0% | 100% |
| 9.1.2 | Satisfacción del cliente | X | | 0% | 100% |
| 9.1.3 | Análisis y evaluación | X | | 0% | 100% |
| 9.2 | AUDITORIA INTERNA | X | | 0% | 100% |
| 9.2.1 | AUDITORIA INTERNA | X | | 0% | 100% |
| 9.2.2 | AUDITORIA INTERNA | X | | 0% | 100% |
| 9.3 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | X | | 0% | 100% |
| 10. | MEJORA | X | | 0% | 100% |
| 10.1 | GENERALIDADES | X | | 0% | 100% |
| 10.2 | NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | X | | 0% | 100% |
| 10.2.1 | NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | X | | 0% | 100% |
| 10.2.2 | NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA | X | | 0% | 100% |
| 10.3 | MEJORA CONTINUA | X | | 0% | 100% |

Fuente: Autor

Anexo 6. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos norma ISO 45001:2018

| REQUISITO | NTC ISO 45001:2018 | Aplica | | Cumple | |
|-----------|--|--------|----|--------|------|
| | | SI | NO | SI | NO |
| 4 | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | X | | | 100% |
| 4.1 | COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | X | | | 100% |
| 4.2 | COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE OTRAS PARTES INTERESADAS | X | | | 100% |
| 4.3 | DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST | X | | | 100% |
| 4.4 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST | X | | | 100% |
| 5 | LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES | X | | | 100% |
| 5.1 | LIDERAZGO Y COMPROMISO | X | | | 100% |
| 5.2 | POLÍTICA DE LA SST | X | | | 100% |
| 5.3 | ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | X | | | 100% |
| 5.4 | CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES | X | | | 100% |
| 6. | PLANIFICACIÓN | X | | | 100% |
| 6.1 | ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES | X | | | 100% |
| 6.1.1 | Generalidades | X | | | 100% |
| 6.1.2 | Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades | X | | | 100% |
| 6.1.2.1 | Identificación de peligros | X | | | 100% |
| 6.1.2.2 | Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST | X | | | 100% |
| 6.1.2.3 | Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST | X | | | 100% |
| 6.1.3 | Determinación de los requisitos legales y otros requisitos | X | | | 100% |
| 6.1.4 | Planificación de acciones | X | | | 100% |
| 6.2 | OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS | X | | | 100% |
| 6.2.1 | Objetivos de la SST | X | | | 100% |
| 6.2.2 | Planificación para lograr los objetivos de la SST | X | | | 100% |
| 7. | APOYO | X | | | 100% |
| 7.1 | RECURSOS | X | | | 100% |
| 7.2 | COMPETENCIA | X | | | 100% |
| 7.3 | TOMA DE CONCIENCIA | X | | | 100% |
| 7.4 | COMUNICACIÓN | X | | | 100% |

| | | | | | |
|---------|--|---|--|------|------|
| 7.4.1 | Generalidades | X | | | 100% |
| 7.4.2 | Comunicación interna | X | | | 100% |
| 7.4.3 | Comunicación externa | X | | | 100% |
| 7.5 | INFORMACIÓN DOCUMENTADA | X | | | 100% |
| 7.5.1 | Generalidades | X | | | 100% |
| 7.5.2 | Creación y actualización | X | | | 100% |
| 7.5.3 | Control de la información documentada | X | | | 100% |
| 8 | OPERACIÓN | X | | | 100% |
| 8.1 | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL | X | | | 100% |
| 8.1.1 | Generalidades | X | | | 100% |
| 8.1.2 | Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST | X | | | 100% |
| 8.1.3 | Gestión del Cambio | X | | | 100% |
| 8.1.4 | Compras | X | | | 100% |
| 8.1.4.1 | Generalidades | X | | | 100% |
| 8.1.4.2 | Contratistas | X | | | 100% |
| 8.1.4.3 | Contratación externa | X | | | 100% |
| 8.2 | PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS | X | | | 100% |
| 9 | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | X | | | 100% |
| 9.1 | SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | X | | | 100% |
| 9.1.1 | Generalidades | X | | | 100% |
| 9.1.2 | Evaluación del cumplimiento | X | | | 100% |
| 9.2 | AUDITORIA INTERNA | X | | | 100% |
| 9.2.1 | Generalidades | X | | | 100% |
| 9.2.2 | Programa de auditoria interna | X | | | 100% |
| 9.3 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | X | | | 100% |
| 9.3.1 | Generalidades | X | | | 100% |
| 9.3.2 | Entradas de la revisión por la dirección | X | | | 100% |
| 9.3.3 | Salidas de la revisión por la dirección | X | | | 100% |
| 10. | MEJORA | X | | | 100% |
| 10.1 | GENERALIDADES | X | | | 100% |
| 10.2 | INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS | X | | | 100% |
| 10.3 | MEJORA CONTINUA | | | 100% | |

Fuente: Autor

Anexo 7. Autodiagnóstico cumplimiento requisitos Resolución 0312 de 2019
Estándares mínimos para empresas, empleadores y contratantes con diez (10) o menos
trabajadores, clasificadas con riesgo I, II Ó III

| TEM | CRITERIOS | NO APLICA | COMPLETO | PARCIAL | NINGUNO |
|--|---|-----------|----------|---------|---------|
| Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral | Afiliar al Sistema de Seguridad Social Integral | 0% | | | |
| | Afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud de acuerdo con normatividad vigente. | | | | X |
| | Afiliación al Sistema de Seguridad Social en Pensión de acuerdo con normatividad vigente. | | | | X |
| | Afiliación al Sistema de Seguridad Social en Riesgos Laborales de acuerdo con normatividad vigente. | | | | X |
| | | 0 | 0 | 0 | 3 |

| ÍTEM | CRITERIOS | NO APLICA | COMPLETO | PARCIAL | NINGUNO |
|---------------------|---|-----------|----------|---------|---------|
| Capacitación en SST | Capacitación en SST | 0% | | | |
| | Elaborar y ejecutar programa o actividades de capacitación en promoción y prevención, que incluya como mínimo: | | | | X |
| | Peligros | | | | X |
| | Riesgos prioritarios | | | | X |
| | Medidas de prevención | | | | X |
| | Control | | | | X |
| | Capacitación para la implementación de los Estandares Mínimos establecidos en la presente Resolución. | | | | X |
| | Fomento de estilos de trabajo y de vida saludables, de acuerdo con los perfiles epidemiológicos de las empresas. | | | | X |
| | Capacitación para la atención de emergencias básicas (primeros auxilios, contra incendios y evacuación). | | | | X |
| | Capacitación en la investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales con personal que cuente con licencia vigente en seguridad y salud en el Trabajo, estableciendo acciones correctivas y el plan de mejora correspondiente. | | | | X |
| | | 0 | 0 | 0 | 9 |

| ÍTEM | CRITERIOS | NO APLICA | COMPLETO | PARCIAL | NINGUNO |
|-----------------------|---|-----------|----------|---------|---------|
| Plan Anual de Trabajo | Plan Anual de Trabajo | 0 | | | |
| | Elaborar el Plan Anual de Trabajo del Sistema de Gestión de SST, firmado por el empleador o contratante, en el que se identifiquen como mínimo: | | | | X |
| | Objetivos | | | | X |
| | Metas | | | | X |
| | Responsabilidades | | | | X |
| | Recursos | | | | X |
| | Cronograma anual | | | | X |
| | | 0 | 0 | 0 | 6 |

| ÍTEM | CRITERIOS | NO APLICA | COMPLETO | PARCIAL | NINGUNO |
|------------------------------------|--|-----------|----------|---------|---------|
| Evaluaciones médicas ocupacionales | Realizar evaluaciones médicas ocupacionales de acuerdo con: | 0 | | | |
| | Las evaluaciones médicas ocupacionales deben ser realizadas por médicos especialistas por médicos especialistas en medicina del trabajo o en seguridad y salud en el trabajo - SST, con licencia vigente en SST. | | | | X |
| | La normatividad | | | | X |
| | Peligros a los que se encuentre expuesto el trabajador | | | | X |
| | Riesgos a los que se encuentre expuesto el trabajador | | | | X |
| | | 0 | 0 | 0 | 4 |

| ÍTEM | CRITERIOS | NO APLICA | COMPLETO | PARCIAL | NINGUNO |
|---|--|-----------|----------|---------|---------|
| Identificación de peligros; evaluación y valoración de riesgos. | Identificación de peligros; evaluación y valoración de riesgos | 0 | | | |
| | Monitoreo permanente de las condiciones de trabajo de trabajo y salud. | | | | X |
| | Actividades de identificación y control efectivo de peligros | | | | X |
| | Evaluación de riesgos | | | | X |
| | valoración de riesgos | | | | X |
| Con el acompañamiento de la ARL | | | | X | |
| | | 0 | 0 | 0 | 5 |

| ÍTEM | CRITERIOS | NO APLICA | COMPLETO | PARCIAL | NINGUNO |
|--|---|-----------|----------|---------|---------|
| Medidas de prevención y control frente a peligros y/o riesgos, con base en el resultado de la identificación de peligros, la evaluación y valoración de los riesgos. | Medidas de prevención y control | 0 | | | |
| | Ejecutar actividades de prevención y control de peligros con base en el resultado de la identificación de peligros | | | | X |
| | Ejecutar actividades de prevención y control de riesgos con base en el resultado de la evaluación y valoración de los riesgos | | | | X |
| | | 0 | 0 | 0 | 2 |

Fuente: Autor