



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL PROCESO DE ADQUISICIÓN  
Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS  
SOPORTADO EN LAS NORMAS NTC- ISO 9001 Y NTC- ISO 45001 PARA  
LA AGROPECUARIA EL GRANJERO DE LA CIUDAD DE PAMPLONA**

**Ing. LAURA KATHERINE GARCÍA SAAVEDRA**  
**ESTUDIANTE**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**  
**ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**  
**2022**



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL PROCESO DE ADQUISICIÓN  
Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS  
SOPORTADO EN LAS NORMAS NTC- ISO 9001 Y NTC- ISO 45001 PARA  
LA AGROPECUARIA EL GRANJERO**

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

**Ing. LAURA KATHERINE GARCÍA SAAVEDRA  
ESTUDIANTE**

**PhD. OSCAR AUGUSTO FIALLO  
DIRECTOR**

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN INGPRO-GES  
Línea de investigación gestión de calidad, gestión ambiental y gestión de la  
seguridad y salud en el trabajo**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA  
2022**



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## DEDICATORIA

Con todo el amor del mundo quiero dedicar este proyecto a quien en vida fue mi gran apoyo: mi nonito Alberto, por ser mi inspiración y darme la fuerza para continuar en el proceso de ser profesional. Porque creyó en mí, por su cariño y comprensión. Contar con él en los momentos que más lo necesitaba, ha sido lo mejor que me ha pasado. Siempre, en las situaciones difíciles me daba su voz de aliento y en los momentos de alegría, con una sonrisa me demostraba su aprobación y agrado. Sé que desde el cielo me bendice y me da fortaleza para seguir adelante en mis proyectos.

A mi chiquitín, mi compañero fiel durante mis días de estudio y desvelo. Amigo, siempre te extrañaré, gracias mi Sherman.

Los llevaré en mi corazón y los haré sentir orgullosos de quien soy y hasta donde puedo llegar.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y me acompaña en todos los aspectos de mi vida, en especial durante todo el proceso de mi trabajo de grado.

A mis padres, Uriel García y Laura Saavedra, y a hermano Andrés, por apoyarme y alentarme a seguir preparándome profesionalmente y por ser mi pilar fundamental.

A toda mi familia, abuelos, tíos y primos por acompañarme y animarme durante este nuevo proyecto en mi vida.

A la familia Chona Saavedra, por abrirme las puertas de su empresa, la Agropecuaria El Granjero y permitirme realizar este proyecto de grado. A Ciro Chona como cabeza principal por confiar en mí y brindarme toda la información necesaria.

A mis amigos Laura Rivera, Estefanía Ortiz, Kevin Alemán y Alejandra Cañas, por brindarme su amistad, por los ratos de alegría y seguir siendo mi apoyo en este nuevo proyecto profesional.

A mis profesores de especialización, por darme su ejemplo y enseñarme cada día los conocimientos para crecer cada día como profesional. En especial al Doctor Oscar Fiallo, Doctora María Victoria Bautista y al Magister Belisario Peña por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

A la Universidad de Pamplona, por confiar en mí, abrirme las puertas nuevamente y seguir Preparándome profesionalmente dentro de su establecimiento educativo.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Página</b>
Resumen.	10
Palabras clave.	10
Abstract.	11
Keywords.	11
1. Introducción.	12
2. Objetivos.	13
2.1. Objetivo general.	13
2.2. Objetivos específicos.	13
3. Marco de referencia.	14
3.1. Antecedentes.	14
3.2. Marco contextual.	16
3.3. Bases teóricas.	18
3.3.1. Sistema integrado de gestión.	18
3.3.2. Ventajas del sistema integrado de gestión.	19
3.3.3. Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.	20
3.3.4. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST) ISO 45001:2018.	21
3.4. Marco conceptual.	26
3.5. Marco legal.	28
4. Metodología.	35
4.1. Etapa 1.	37
4.2. Etapa 2.	37
4.3. Etapa 3.	37
5. Resultados y discusión.	38
5.1. Etapa 1.	38
5.2. Etapa 2.	47



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



5.2.1.	Misión.	47
5.2.2.	Visión.	47
5.2.3.	Política integrada.	47
5.2.4.	Objetivos de calidad.	48
5.2.5.	Mapa de procesos.	48
5.2.5.1.	Proceso de direccionamiento.	48
5.2.5.2.	Procesos misionales.	49
5.2.5.3.	Procesos de soporte.	50
5.2.6.	Flujograma de procesos.	51
5.3.	Etapa 3.	58
5.3.1.	Elaboración de la documentación de la Agropecuaria El Granjero.	61
5.3.2.	Identificación de los riesgos.	61
5.3.3.	Indicadores.	65
6.	Conclusiones.	70
7.	Recomendaciones.	71
8.	Bibliografía.	72
9.	Anexos.	75



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## TABLA DE IMÁGENES

	<b>Página</b>
1. Fachada del local de la Agropecuaria El Granjero.	17
2. Nombre comercial.	17
3. Mapa de procesos de la Agropecuaria El Granjero.	51

## TABLA DE FIGURAS

	<b>Página</b>
1. Metodología.	36
2. Flujograma de procesos.	54
3. Encabezado de los documentos o registros.	59
4. Pie de página de los documentos o registros.	59

## TABLA DE GRÁFICAS

	<b>Página</b>
1. Comparación del cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.	46
2. Indicador de tiempo de espera en entrega de productos.	66
3. Indicador de servicio conforme.	67
4. Indicador de tasa de accidentalidad.	69



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*  
**LISTADO DE TABLAS**



	<b>Página</b>
1. Relación entre la norma ISO 9001:2015 y 45001:2018.	22
2. Marco conceptual en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001:2018.	26
3. Marco legal.	28
4. Matriz DOFA de la Agropecuaria El Granjero.	38
5. Matriz de estrategias.	39
6. Resultados análisis ISO 9001:2015.	40
7. Resultados análisis ISO 45001:2018.	43
8. Caracterización del proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios de la Agropecuaria El Granjero.	55
9. Mapa de riesgos.	61
10. Indicador de tiempo de espera en entrega de productos.	66
11. Indicador de servicio conforme.	67
12. Indicador de tasa de accidentalidad.	68

**TABLA DE ANEXOS**

	<b>Página</b>
1. Lista de chequeo ISO 9001:2015.	75
2. Lista de chequeo ISO 45001:2018.	88
3. Documentación.	107
4. Encuesta de satisfacción del cliente.	126
5. Encuesta de accidentes laborales.	126



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## RESUMEN

La Agropecuaria El Granjero es una empresa dedicada a la adquisición y comercialización de insumos agrícolas, alimentos para grandes y pequeños animales, medicina veterinaria entre otros servicios complementarios ubicada en la ciudad de Pamplona, la cual busca conseguir acciones de mejora, calidad, seguridad y salud en el trabajo, para así ser más competitiva en el mercado, logrando satisfacer las necesidades de sus clientes, protección para sus empleados, el bienestar social y conseguir un crecimiento continuo mediante la realización del diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas técnicas colombianas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, las cuales contienen los requisitos necesarios para la adopción de un sistema de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo respectivamente, para el proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios. El objetivo de este trabajo fue diseñar el sistema integrado de gestión del proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios soportado en las normas NTC-ISO 9001 y NTC-ISO 45001 para la Agropecuaria El Granjero. Para lograr lo anterior, se planteó inicialmente el diagnóstico de la situación actual de la empresa mediante una evaluación del proceso de gestión de calidad. Seguido, se realizó una planificación de las actividades que permitan llegar al proceso de integración de los sistemas ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018. Finalmente, se diseñó la documentación de los procesos de la empresa con relación a las normas. El diseño de un sistema integrado de gestión, permite el mejoramiento de los procesos, mayor satisfacción de los clientes, mejoramiento continuo y un alto posicionamiento en el mercado, por lo cual se concluye que con el presente trabajo la empresa mejorará sus procesos, prestación de servicio y seguridad de sus trabajadores.

## PALABRAS CLAVE

Adquisición, Comercialización, Diseño, ISO 9001, ISO 45001, Manual, Productos Agropecuarios, Sistema Integrado de Gestión.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## ABSTRACT

Agropecuaria El Granjero is a company dedicated to the acquisition and commercialization of agricultural supplies, food for big and small animals, veterinary medicine, among other complementary services, located in Pamplona city, which seeks to achieve improvement, quality, safety and health actions at work, in order to be more competitive in the market, managing to satisfy the needs of its clients, protection for its employees, social welfare and achieve continuous growth through the design of an integrated management system based on technical standards Colombian ISO 9001:2015 and ISO 45001:2018, for the process of acquisition and commercialization of agricultural products. The objective of this work was to design an integrated management system supported by the NTC-ISO 9001 and NTC-ISO 45001 standards for the Agropecuaria El Granjero in Pamplona city. To achieve the above, the diagnosis of the current situation of the company was initially proposed through an evaluation of the quality management process. Next, a planning of the activities that allow reaching the integration process of the ISO 9001: 2015 and the NTC ISO 45001: 2018 systems was carried out. Finally, the documentation of the company's processes was designed in relation to the standards. The design of an integrated management system allows the improvement of processes, greater customer satisfaction, continuous improvement and a high position in the market, for which it is concluded that with this work the company will improve its processes, provision of service and safety of its workers.

## KEYWORDS

Acquisition, agricultural products, design, integrated management system, ISO 9001, ISO 45001, marketing.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 1. INTRODUCCIÓN

HSEQ hace referencia a HEALTH, SAFETY, ENVIROMENT AND QUALITY, en español SALUD, SEGURIDAD, AMBIENTE Y CALIDAD, los cuales son los ámbitos de un sistema integrado de gestión y se basan en un conjunto de normas que indican los lineamientos que deben seguir las empresas con el fin de garantizar que sus procesos, productos y servicios cumplen con ciertos parámetros normativos establecidos en diferentes normas. Algunas de estas normas y las que se consideran más importantes son la ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015.

Los sistemas integrados de gestión HSEQ son una herramienta fundamental de la actualidad para las empresas, ya que permiten mejorar sus resultados tanto a nivel interno como externo. Los países alrededor del mundo que han adoptado este sistema integrado de gestión han logrado resultados favorables en cuanto a las normas anteriormente mencionadas, (Ortiz, Y. 2019).

Para la Agropecuaria El Granjero, el objetivo es ofrecer a su clientela productos agropecuarios de calidad que cumplan con las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante la adquisición de productos de calidad y que no afecten la salud y seguridad tanto de sus clientes como de sus trabajadores. Para lo cual, por medio del presente trabajo se presenta el diseño de un sistema integrado de gestión para el proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios, según lo establecido en las normas NTC-ISO 9001:2015 y 45001: 2018.

Se espera que, con el diseño de este sistema integrado de gestión, según los conocimientos adquiridos durante el estudio de la especialización de sistemas integrados de gestión HSEQ de la Universidad de Pamplona, se presenten oportunidades para la Agropecuaria El Granjero de crecimiento y mejora en la región y así, consolidar a la empresa como una organización reconocida por su calidad y protección a la salud y seguridad de sus trabajadores y clientes.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo general

Diseñar el sistema integrado de gestión del proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios soportado en las normas NTC-ISO 9001 y NTC-ISO 45001 para la Agropecuaria El Granjero.

### 2.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el estado actual del proceso de gestión integrado en función del cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45000:2018 a integrar en la Agropecuaria El Granjero.
- Planificar las actividades encaminadas al proceso de integración de los sistemas de gestión en las normas ISO 9001:2015 y la NTC ISO 45001:2018.
- Documentar la integración de las normas en el proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios.



SC-CER96940



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

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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



### 3. MARCO DE REFERENCIA

#### 3.1 Antecedentes:

A continuación, se presentan algunas investigaciones realizadas con respecto al diseño de un sistema integrado de gestión.

- Ramírez, M. 2012. IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA AGROPECUARIA GUATEMALA. Universidad de Holguín, Cuba.

En un estudio realizado en 2012, el cual se basaba en la implementación de un proceso de auditoría de un sistema integrado de gestión de capital humano para una empresa agropecuaria Guatemala, se logró cumplir con los objetivos planteados los cuales eran la evaluación del potencial humano, análisis y descripción de las ocupaciones, entre otros, con el fin de evaluar el SIG. Considerando que un sistema integrado de gestión es de gran importancia para la empresa, trayendo consigo más competitividad del capital humano en la empresa, (Ramírez, M. 2012).

- González, S. 2011. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION, UN RETO PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS. Universidad Autónoma del Caribe. Barranquilla, Colombia.

Se cree que, para las pequeñas y medianas empresas (PYME), diseñar e implementar un sistema integrado de gestión no tendría sentido, ya que esto solo aplica a grandes empresas, pero no es así. Ya que se ha encontrado que existen diversas teorías que la implementación de un HSEQ contribuye a la competitividad de estas pequeñas y medianas empresas. Los tres principales sistemas han surgido por diferentes motivos, calidad por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial. Ambiental por la legislación y la sociedad. Seguridad y salud en el trabajo por los



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



reglamentos estipulados por el gobierno y las organizaciones sindicales. Es por esto que hoy en día se anima a las pequeñas y medianas empresas a implementar los sistemas de gestión en sus procesos, (Gonzales, S. 2011).

- Teneche, W. y Fernández, M. 2016. DISEÑO DE UN MODELO GERENCIAL PARA LA EMPRESA ANDRY DE LA CIUDAD DE DOSQUEBRADAS DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia.

Se busco crear un modelo gerencial que le brindara a la organización (ANDRY) la oportunidad de entrar en el mercado mediante el diseño de estrategias de mejora en sus procesos administrativos y operativos buscando ser más competitivos según las exigencias del mercado y la creciente demanda, (Teneche, W., 2016).

- Suarez, L. Moreno, J. 2017. DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BASADO EN LAS NTC ISO 9001:2015 Y NTC OHSAS 18001:2007 PARA EL PROCESO DE FABRICACION DE HELADOS DE LA EMPRESA HELADOS DRUCKY DE LA CIUDAD DE PAMPLONA. Universidad de Pamplona. Pamplona, Colombia.

Dar a conocer la metodología establecida para el diseño de un Sistema Integrado de Gestión para la empresa Helados Drucky ubicada en la ciudad de Pamplona; amparado dicho sistema bajo las normas ISO 9001 Gestión de la Calidad y OHSAS 18001 Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, (Suarez, L., 2017).



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



### 3.2 Marco contextual:

El presente trabajo se realizó en la empresa Agropecuaria El granjero, la cual nace después de que su propietario Ciro Antonio Chona, con ahorros y apoyo de su padre, Don Marcos Chona (quien era agricultor) decide comprar un pequeño almacén de insumos agropecuarios, el cual se encontraba a punto de cerrar en el municipio de Pamplona, Norte de Santander. De modo que, un 6 de diciembre de 1988, El Granjero volvió a abrir sus puertas, con insumos fiados, lo cuales iba saldando sus cuentas poco a poco a medida que adquiría nuevos clientes y fuentes de ingreso. Sólo cierra sus puertas 3 días al año, viernes Santo, 25 de diciembre y 1 de enero, (El labriego, 2012).

La Agropecuaria El Granjero es una empresa de adquisición y comercialización de insumos agropecuarios, alimentos para grandes y pequeños animales, venta de medicina veterinaria, entre otros servicios complementarios, con más de 30 años de experiencia en el municipio de Pamplona y su provincia. Su propietario Ciro Chona, tecnólogo agropecuario fundó esta entidad como un pequeño negocio, pero con el paso de los años se ha convertido en una gran empresa, la cual ha ampliado sus instalaciones y cuenta con una sucursal en el centro de acopio del municipio de Pamplona. Entre otros servicios prestados por la empresa se cuenta con asesoramiento profesional de médico veterinario y zootecnista y tecnólogos agropecuarios, (García, 2022).

En la imagen 1 se presenta el local comercial de la Agropecuaria El Granjero, ubicada en la calle 6 #4-03 barrio centro del municipio de Pamplona.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**Imagen 1:** Fachada del local de la Agropecuaria El Granjero.



Por medio de la planeación técnica para el diseño de la empresa Agropecuaria El Granjero se logró plantear unas estrategias para la implementación de un sistema integrado de gestión que a futuro permita mejorar la calidad y productividad con el fin de optimizar los procesos en la misma, permitiendo ser más competitivos en el mercado y seguir marcando la diferencia en el mercado pamplonés. Para esto se requiere materia prima de primera calidad, contando con alimentos ITALCOL como principal proveedor y otras empresas de insumos agrícolas, (García, 2022).

En la imagen 2 se presenta el nombre comercial de la Agropecuaria El Granjero ubicado en la fachada del local.

**Imagen 2:** Nombre comercial.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



### 3.3 Bases teóricas

#### 3.3.1 Sistema integrado de gestión:

HSEQ (Healthy, Security, Enviroment & Quality) es un sistema integrado de gestión que asegura el correcto ejercicio de los procesos de una empresa con el fin de disminuir cualquier tipo de riesgo y así obtener resultados con altos estándares de calidad en menos tiempo, además de contribuir a la responsabilidad social, permitiendo que cada empresa que lo implemente incremente su credibilidad y posición a nivel regional, nacional e internacional, (Peña, N. 2014).

Un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo en cualquier entidad busca que los productos y servicios cumplan los requisitos legales y que satisfagan a los clientes, favoreciendo la protección del medio ambiente y garantizando la seguridad y salud en el trabajo, (Leung, M. y Porto, C., 2010).

La integración de los sistemas de gestión está basada en valores como el liderazgo, talento humano, material e intelectual, ética de trabajo, innovación tecnológica, comunicación, participación, trabajo en equipo, con el fin de buscar la calidad de los productos y servicios, calidad ambiental y trabajadores competentes, (Leung, M. y Porto, C., 2010).

Un sistema integrado de gestión es una herramienta que permite optimizar y mantener el control de uno o más procesos dentro de una organización. Es un conjunto de elementos que se interrelacionan de forma unificada y armonizada que permite garantizar el logro de los objetivos donde se consideran diferentes normativas que se apliquen a la entidad a la cual se va a realizar el diseño, implementación o seguimiento del HSEQ. Entre los elementos a tomar en cuenta se tiene los recursos humanos, técnicos, económicos y de infraestructura, los cuales son necesarios para garantizar el desarrollo de un HSEQ, (DNP, 2021).



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Los modelos que se pueden aplicar a un HSEQ son:

- Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG): permite dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de entidades y organismos públicos.
- Sistema de gestión de calidad (SGC): son los requisitos necesarios para suministrar productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y mejorando continuamente el desempeño de una entidad.
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST): son los requisitos de la gestión de seguridad y salud en el trabajo necesarios para que una entidad controle sus riesgos y mejore el desempeño, como por ejemplo identificar los peligros, evaluar riesgos y establecer controles para la mejora continua de entidad.
- Sistema de gestión ambiental (SGA): son los requisitos establecidos para proteger el medio ambiente.
- Sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI): requisitos para implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar un sistema.
- Sistema de gestión de control interno (SCI): requisitos necesarios para para construir y fortalecer un sistema de control interno de las organizaciones, (DNP, 2021).

### 3.3.2. Ventajas de un sistema integrado de gestión:

- Satisfacción de las partes interesadas.
- Mejora en la efectividad y eficiencia de los procesos.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



- Aumento en la motivación de los empleados.
- Minimización de los documentos.
- Optimización de los recursos.
- Realización de capacitaciones y auditorías.
- Reducción de costos, (González, H. 2012).

Para el presente trabajo se tendrán en cuenta las ISO 9001 e ISO 45001, calidad y seguridad y salud en el trabajo respectivamente.

### **3.3.3. Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015**

La ISO 9001 hace referencia según la misma norma ISO 9001 de 2015, a la “decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”, (ISO 9001: 2015).

Esta norma hace referencia a los requisitos, guías y recomendaciones para la implementación de un sistema de gestión de calidad en cualquier organización, con el fin de cumplir y satisfacer las necesidades de los clientes y las partes interesadas, mediante herramientas que ayuden a definir los objetivos, política de calidad, medir el desempeño de sus procesos, evaluar y definir las características de sus productos con el fin de fomentar la mejora continua. El aplicar esta norma ofrece ventaja a los clientes como el recibir un mejor producto, los proveedores y trabajadores operan en una compañía de forma eficaz y colaborativa. Esta certificación hace que la organización sea más competitiva, ofreciendo productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, (Intedya, 2021).

El sistema de gestión de calidad se basa en 8 principios fundamentales que son:



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



- **Enfoque al cliente:** las organizaciones deben comprender las necesidades de los clientes y satisfacer sus necesidades y expectativas de los mismos.
- **Liderazgo:** la función de los líderes es mantener un ambiente adecuado con el fin de involucrar totalmente al personal en los objetivos de la organización y lograr cumplirlos.
- **Participación de todo el personal:** el compromiso del personal y el uso de sus habilidades permite que se beneficie la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** los resultados son alcanzados rápidamente mediante la gestión de las actividades y recursos, ya que brindan una ventaja al tener el control continuo sobre los procesos.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** identificación de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia del logro de los objetivos.
- **Mejora continua:** es el objetivo principal, el cual define la norma.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** la relación entre proveedor y empresa aumenta la capacidad de crear valor, (Leung, M. y Porto, C., 2010).

### 3.3.4. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST) ISO 45001: 2018

La norma ISO 45001, como ella misma lo indica “un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo SST tiene como objetivo permitir a una organización proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud, relacionados con el trabajo y mejorar continuamente su desempeño de la SST”, (ISO 45001:2018).



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



La norma de SST permite que una organización mejore su ambiente de trabajo, el bienestar y calidad de los trabajadores mediante la disminución de ausencias por enfermedad, menores accidentes y mortalidad en el trabajo y, por lo tanto, generar mayor productividad, (Velazco, W. y Zeledón, L., 2020).

Los principales beneficios de un sistema integrado de gestión son:

- Mejorar la eficacia de la organización debido a la adaptación de las necesidades.
- Mejorar las relaciones entre empresa-proveedor.
- Minimizar los errores e incrementa los beneficios reduciendo los costos de calidad.
- Disminuir los reclamos del cliente.
- Incrementar el rendimiento de los miembros de la organización.
- Mejorar la motivación del personal.
- Lograr el compromiso con el medio ambiente y generar un ambiente de trabajo más seguro.
- Ahorro significativo de los recursos mediante una menor inversión para los procesos.
- Mejorar las oportunidades laborales, (Leung, M. y Porto, C., 2010).

En la siguiente tabla se presenta una relación entre la norma ISO 9001:2015 de gestión de calidad y la ISO 45001:2018 de seguridad y salud en el trabajo, las cuales son las normas integradas en el presente trabajo.

**Tabla 1:** Relación entre la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018

<b>NTC ISO 9001:2015</b>	<b>NTC ISO 45001:2018</b>
1. Objeto y campo de aplicación.	1. Objeto y campo de aplicación.
2. Referencias normativas.	2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.	3. Términos y definiciones.



SC-CER96940



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

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



<b>REQUISITOS</b>	
<b>4. Contexto de la organización</b>	<b>4. Contexto de la organización</b>
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	4.1 Comprensión de la organización y su contexto.
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
4.3 Determinación del alcance del Sistema de gestión de calidad.	4.3. Determinación del alcance del Sistema de gestión de la SST.
4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.	4.4. sistema de gestión de la SST.
<b>5. Liderazgo</b>	<b>5. Liderazgo</b>
5.1 Liderazgo y compromiso.	5.1 Liderazgo y compromiso.
5.1.1 Generalidades.	
5.1.2 Enfoque al cliente.	
5.2 Política.	5.2. 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	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
	5.4. Consulta y participación de los trabajadores.
<b>6. Planificación</b>	<b>6. Planificación</b>
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	6.2. Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.
6.3 Planificación de los cambios.	6.3 Planificación de los cambios.
<b>7. Apoyo</b>	<b>7. Apoyo</b>
7.1 Recursos.	7.1 Recursos.
7.1.1 Generalidades.	
7.1.2 Personas.	
7.1.3 Infraestructura.	
7.1.4 Ambiental para la operación de los procesos.	



7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.	
7.1.5.1 Generalidades.	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.	
7.1.6 Conocimientos de la organización.	
7.2 Competencia.	7.2 Competencia.
7.3 Toma de conciencia.	7.3 Toma de conciencia.
7.4 Comunicación.	7.4 Comunicación.
7.5 Información documentada.	7.5 Información documentada.
7.5.1 Generalidades.	
7.5.2 Creación y actualización.	
7.5.3 Control de la información documentada.	
<b>8. Operación</b>	<b>8. Operación</b>
8.1 Planificación y control operacional.	8.1 Planificación y control operacional
8.2 Requisitos para los productos y servicios.	8.2. Preparación y respuesta a emergencias.
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.	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.	
8.3 Diseño y desarrollo de 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 Entradas para el diseño y desarrollo.	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.	





8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.	
8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.	8.4 Control de 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 prestación del servicio.	8.5 Producción y prestación del servicio.
8.5.1 Control de la producción y de la 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 los servicios.	8.6 Liberación de los productos y los servicios.
8.7 Control de las salidas no conformes.	8.7 Control de las salidas no conformes.
<b>9. Evaluación de desempeño</b>	<b>9. Evaluación de desempeño</b>
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
9.1.1 Generalidades.	
9.1.2 Satisfacción del cliente.	
9.1.3 Análisis y evaluación.	
9.2 Auditoría interna.	9.2 Auditoría interna.
9.3 Revisión por la dirección.	9.3 Revisión por la dirección.
9.3.1 Generalidades.	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.	
9.3.3 Salida de la revisión por la dirección.	





**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



10.1 Generalidades.	10.1 Generalidades.
10.2 No conformidad y acción correctiva.	10.2 No conformidad y acción correctiva.
10.3 Mejora continua.	10.3 Mejora continua.

Fuente: ISODOCS, 2020

### 3.4 Marco conceptual

Cuando se realiza la comparación de la siguiente tabla, de los términos a relevantes de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001:2018, se encuentra cierta relación entre estos, como lo son alta dirección, política, objetivo, información documentada, indicador, alcance, auditoria, acción correctiva y mejora continua. Sin embargo, algunos son específicos para ciertas disciplinas como, por ejemplo, impacto ambiental, ciclo de vida, residuos, medio ambiente hacen parte de la gestión ambiental; peligro, riesgo ocupacional, lugar de trabajo, incidente, hacen parte de la gestión de SST; cliente, trazabilidad, competencia hacen parte de la gestión de calidad.

En la tabla 2, se presentan los conceptos y términos que se emplean con frecuencia en las normas a evaluar.

**Tabla 2:** Marco conceptual en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001:2018.

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	Términos relacionados
Riesgo	Sistema de gestión ambiental	Riesgo	Organización y contexto
Competencia	Medio ambiente	Identificación de peligros	Liderazgo
Calidad	Aspecto ambiental	Salud	Parte interesada
Trazabilidad	Condición ambiental	Incidente	Información documentada
Control de procesos	Impacto ambiental	Lugar de trabajo	Política y objetivos



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Enfoque cliente	al	Prevención de la contaminación	Sistema de gestión de la SST	Desempeño
Diseño y desarrollo de productos	y de	Ciclo de vida	Acción preventiva	Proceso, seguimiento y medición
		Residuos y emisiones	Evaluación y riesgos	Auditoria
			Lugar de trabajo	Acción correctiva
			Controles de ingeniería	Mejora continua

Fuente: Céspedes, L. 2018.



SC-CER96940



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

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



### 3.5 Marco legal

En la tabla 3 se presenta el marco legal para el presente trabajo.

**Tabla 3:** Marco legal.

Tipo de norma		Jerarquía de la norma	Nomenclatura	Año	Título	Descripción del requisito	Responsable	Observaciones
Calidad		Resolución	90832	2021	Por medio del cual se establecen los requisitos para la comercialización, distribución, almacenamiento de los insumos agropecuarios	REQUISITOS DE ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION: las actividades de almacenamiento y distribución de los insumos agropecuarios y/o semillas para la	Tecnólogo agrónomo	1. Modificar la estantería de fácil limpieza, 2. Crear el área de producto no conforme, 3. Actualizar documenta





## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



				os y semillas de siembra.	siembra que serán comercializados, deberán cumplir con 18 requisitos nombrados en la resolución.		ción de 7.9 del acta de visita. Tiempo de cumplimiento de 3 meses.
Medio ambiente	Resolución	1167	2010	Por medio del cual se establecen los requisitos para el registro de y control de personas que se dediquen a la comercialización insumos agropecuarios y/o semillas para siembra a través de establecimientos de comercio.	Busca garantizar la correcta conservación de los productos, para lo cual se debe tener en cuenta los requisitos establecidos en el anexo.	Tecnólogo agropecuario	Se debe informar la salida de los productos vencidos y su disposición final mediante un registro de su rotación con un sistema magnético o físico, el cual permita realizar la correcta salida de los productos con fecha de vencimiento cumplida. Como sugerencia se recomienda realizar la



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



							documentación requerida con la información acorde a la disposición de los insumos agropecuarios vencidos.
SST0	Resolución	1167	2010	Por medio del cual se establecen los requisitos para el registro de y control de personas que se dediquen a la comercialización insumos agropecuarios y/o semillas para siembra a través de establecimientos de comercio.	Teniendo en cuenta que las operaciones de adquisición, recepción, almacenamiento, despacho y distribución de los insumos agropecuarios y semillas para siembra constituyen actividades críticas que pueden vulnerar la calidad de los mismos, el titular del registro debe cumplir los requisitos establecidos.	Recursos humanos	Los trabajadores deberán cumplir con los requisitos de protección personal indicados por el jefe de recursos humanos y el encargado de SST como: 1. Recibir capacitaciones de las actividades relacionadas con la venta y distribución de insumos



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



							<p>agropecuarios y/o semillas,</p> <p>2. Contar con la dotación adecuada y ajustada a las normas de salud ocupacional. Como sugerencia se recomienda realizar la documentación requerida con la información acorde a las capacitaciones y entrega de recursos de protección personal.</p>
Resolución	1167	2010	Por medio del cual se establecen los requisitos para el registro de y control de personas que se	Solo se deben vender medicamentos de control especial bajo fórmula de médico veterinario y/o zootecnista debidamente expedida en el	Recursos humanos	Capacitar al personal, especialmente al médico veterinario en el uso y formulación de	



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



			dediquen a la comercialización insumos agropecuarios y/o semillas para siembra a través de establecimientos de comercio.	recetario oficial. La copia del recetario debe ser guardada por el vendedor.	recetarios de medicamentos. Sólo el veterinario es autorizado para la formulación de medicamentos, según lo requiera cada animal. Su manipulación por terceros debe ser sancionada, ya que una incorrecta entrega puede causar daños a terceros tanto económicos como personales. Como sugerencia se recomienda a realizar la documentación
--	--	--	--	--	---



SC-CER96940



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

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



							requerida con la información acorde a la disposición de los medicamentos entregados a los clientes.
Resolución	693	2007	Por la cual se establecen criterios y requisitos que deben ser considerados para los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Plaguicidas.	Para efectos de los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Plaguicidas, los distribuidores y comercializadores de plaguicidas deberán: 6.1. Formar parte de los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Plaguicidas y participar activamente en la implementación de dichos planes. 6.2. Informar a los usuarios y consumidores sobre los riesgos del plaguicida, las recomendaciones para su manejo seguro y sobre el mecanismo para	Tecnólogo agropecuario	El tecnólogo agropecuario deberá capacitar e informar al cliente los riesgos de manipulación de los diferentes insumos agropecuarios, independiente de su grado de toxicidad, su manejo y protección personal, como su mecanismo de devolución de residuos de	



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



				la devolución de los residuos posconsumo de plaguicidas, suministrados por el fabricante o importador.	posconsumos. Como sugerencia se recomienda realizar la documentación requerida con las capacitaciones e información dada a los clientes.
--	--	--	--	--	--

Fuente: García, L. 2022



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



#### **4. METODOLOGIA**

Para dar inicio al diseño del sistema integrado de gestión del proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios soportado en las normas NTC-ISO 9001 y NTC-ISO 45001 para la Agropecuaria El Granjero, es importante conocer el estado en el cual se encuentra la empresa actualmente con el fin de recolectar la información relevante por parte de la alta dirección, trabajadores y la planta física. Para esto se realizó una metodología básica descriptiva correlacionada, iniciando con fuentes de información primaria como encuestas, entrevistas, observaciones y registros.

Posteriormente, con ayuda de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, se identificaron los requisitos de los cuales la empresa cumple.

Esto se logró gracias a una estructura de 3 etapas, en las cuales se describió el procedimiento para dar cumplimiento a los objetivos planteados. La etapa 1 hace referencia al método investigativo, en el cual se realizaron entrevistas, un análisis y diagnóstico al estado de la empresa. En la etapa 2, se realizó la creación de la política de la empresa, misión, visión, objetivos, mapa de procesos y flujograma de la empresa. Finalmente, en la etapa 3 se realizó la identificación de los riesgos y una propuesta para documentación. Estas etapas se describen detalladamente más a continuación.

En la figura 1 se presenta la metodología de la propuesta de 3 etapas para el diseño del sistema integrado de gestión de la Agropecuaria El Granjero.



SC-CER96940



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

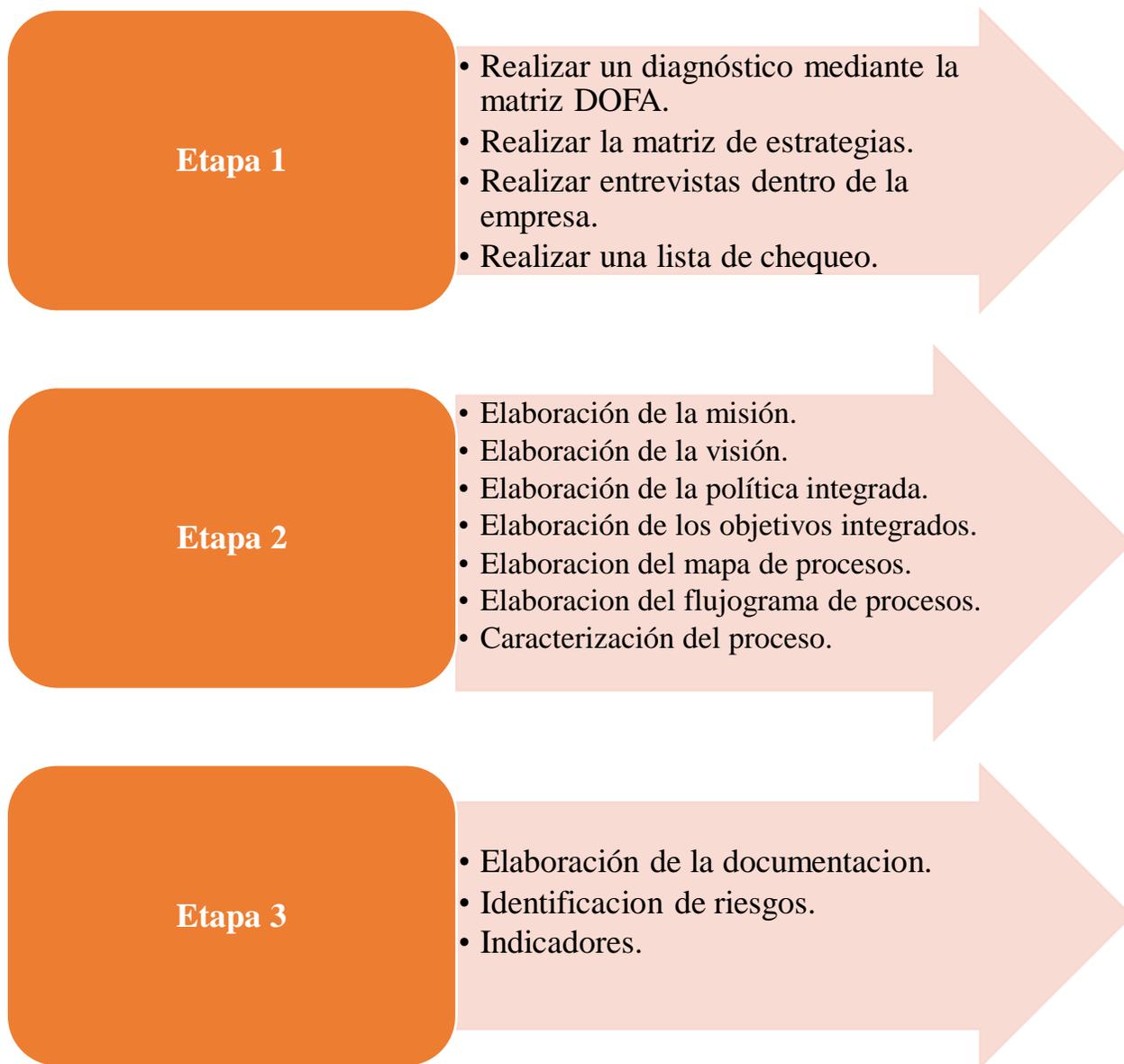
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**Figura 1:** Metodología de la propuesta.



Fuente: García, L. 2022



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**4.1. Etapa 1:** Como se evidencia en la figura 1, lo primero que se realizó es el análisis de la situación actual de la empresa y su cumplimiento para los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Este diagnóstico se hizo mediante una lista de chequeo para cada norma, las cuales se encuentran en los anexos 1 y 2. Gracias a este análisis inicial y a la recolección de datos, se pudo realizar un diagnóstico de las condiciones en las cuales se encuentra la empresa, sus puntos críticos y fallas en su estructura.

**4.2. Etapa 2:** Una vez identificados los puntos con los cuales la Agropecuaria El Granjero no cumple las normas, se inició con la realización de un sistema integrado de gestión como una estrategia de trabajo para la empresa, que le permita lograr la mejora continua de sus procesos y la productividad.

Para esto fueron creados la política, misión, visión, objetivos de calidad, caracterización de procesos, mapa de procesos y flujograma de procesos. Claves en un diseño de un sistema integrado de gestión para así hacer más clara la identificación del proceso.

**4.3. Etapa 3:** Para esta etapa se llevó a cabo la identificación de riesgos y se planteó una propuesta para la documentación de la Agropecuaria El Granjero.

En la identificación de los riesgos, se tuvieron en cuenta los puntos críticos del proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios, los cuales muestran las posibles fuentes de accidentes y riesgos para los trabajadores y clientes. Para esto se plantearon indicadores que permitan la evaluación de la empresa de forma periódica, con el fin de dar un mejoramiento continuo. Y finalmente, se llevó a cabo una propuesta para la documentación de los procedimientos de la empresa que permitirán un orden y control de la información.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

### 5.1. ETAPA 1

**Diagnóstico:** Se llevó a cabo la creación de una matriz DOFA según los resultados obtenidos, identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Agropecuaria El Granjero. Con esta matriz DOFA se obtuvo la matriz de estrategias para las fortalezas y debilidades que se presentan en la organización. La matriz DOFA se presenta en la tabla 4:

**Tabla 4:** Matriz DOFA de la Agropecuaria El Granjero.

<b>MATRIZ DOFA</b>	
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad en el mercado prolongada debido a la imagen corporativa.</li> <li>• Personal experimentado y capacitado para desempeñar sus labores.</li> <li>• Recursos tecnológicos y humanos como apoyo por parte de expertos hacia los trabajadores y clientes.</li> <li>• Empresa familiar.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miedo a la inversión con el fin de atraer más clientes potenciales y ampliar los ingresos.</li> <li>• Falta de compromiso de la alta dirección.</li> <li>• Presupuesto limitado.</li> <li>• No existe un orden a nivel de bodega que permita rapidez en el flujo de procesos.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al aplicar el sistema integrado de gestión, se presenta una mejora en los servicios ofrecidos.</li> <li>• Mas acercamiento a los clientes.</li> <li>• Crecimientos y creación de otros puntos de venta y servicios complementarios.</li> <li>• Proveedores de alta calidad.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al no ofrecer promociones, los clientes pueden llegar a sentirse en un ambiente monótono.</li> <li>• Competencia por parte de otros empresarios del sector.</li> <li>• Falta de compromiso de la alta dirección.</li> </ul>



Fuente: García, L. (2022).  
 "Formando líderes en la creación de un nuevo país en paz"  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
 www.unipamplona.edu.co



En la tabla 5, se presenta la matriz de estrategias para la Agropecuaria El Granjero.

**Tabla 5:** Matriz de estrategias Agropecuaria El Granjero.

<b>MATRIZ DE ESTRATEGIAS</b>			
<b>FO</b>	<b>ESTRATEGIAS – FO</b>	<b>DO</b>	<b>ESTRATEGIAS – DO</b>
<b>F1-O1</b>	Establecer procedimientos y procesos por escrito que indiquen las funciones, cumplimiento de metas y el respectivo monitoreo de control	<b>D1-O1</b>	Generar el sistema integrado de gestión frente a solicitudes o actividades que competan al personal de la empresa y así generar el crecimiento y mejoramiento empresarial.
<b>F2-O2</b>	Crear el cronograma del plan de capacitaciones y eventos para empleados, colaboradores y clientes.	<b>D2-O2</b>	Implantar un programa de mercadeo que permita no solamente llegar a nuevos clientes si no de igual forma a mayor cantidad de postulantes laborales nuevos para la empresa
<b>F3-O3</b>	Crear el área de atención medica veterinaria, es decir, un consultorio donde se pueda dar un aprovechamiento a la consulta y asistencia veterinaria, así como cursos y capacitaciones a clientes por parte de expertos.	<b>D3-O3</b>	Iniciar un proceso de crédito empresarial bajo ayudas del gobierno que permita la ampliación de las estructuras físicas y la promoción en el mercado
<b>FA</b>	<b>ESTRATEGIA – FA</b>	<b>DA</b>	<b>ESTRATEGIA – DA</b>
<b>F1-A1</b>	Crear garantías para los empleados que den beneficio frente a necesidades implícitas y de esta forma mejorar la imagen corporativa frente a aspirantes potenciales	<b>D1-A1</b>	Implantar metodología para el registro y solicitud de actividades o novedades por parte de los empleados y trabajadores
<b>F2-A2</b>	Generar programa de capacitación para mantener al personal actualizado frente a nuevas tecnologías o procesos que se busquen establecer frente a la metodología de la competencia	<b>D2-A2</b>	Establecer programa de mercadeo que llegue a los clientes potenciales y permita abarcar mayor parte de mercado
<b>F3-A3</b>	Ofrecer garantías laborales a los empleados internos que impacten positivamente las condiciones de calidad de vida de cada empleado, desde capacitaciones hasta el acceso a créditos de vivienda	<b>D3-A3</b>	Inversión para mejorar la infraestructura interna de la empresa y brindar instalaciones de calidad que permitan mejora en la operación interna

Fuente: García, L. 2022

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

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





**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



De acuerdo a las tablas 4 y 5, se puede analizar que es necesario que la Agropecuaria El Granjero cree estrategias que permitan cumplir con los objetivos propuestos tanto en este trabajo como sus objetivos empresariales. Entre estas estrategias se presenta la mejora en atención y capacitación para los empleados, inversión en la planta física y recursos que permitan entregar productos y servicios de calidad, implementación del sistema de calidad diseñado en el presente trabajo, crear un programa de mercadeo que permita llegar a más clientes y establecer nuevos puntos de venta.

Una vez establecidas las estrategias con ayuda de la matriz DOFA, se procedió a realizar una lista de chequeo para cada una de las normas y así conocer en qué puntos la Agropecuaria El Granjero está cumpliendo o fallando.

Se inició con la norma ISO 9001:2015, la cual se observa en la tabla 6. La lista de chequeo se observa en el anexo 1.

**Tabla 6:** Resultados análisis ISO 9001:2015.

	<b>NUMERAL ISO 9001:2015</b>	<b>CUMPLE (%)</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	0
	<b>4.2 COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	0
	<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SGC</b>	50
	<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PRODUCTOS</b>	9
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	57
	<b>5.2 POLITICA DE LA SGC</b>	0
	<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>	17
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	43



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

### 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



	<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>	0
<b>7. APOYO</b>	<b>7.1 RECURSOS</b>	100
	<b>7.2 COMPETENCIA</b>	82
	<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>	25
	<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>	100
	<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>	0
<b>8. OPERACION</b>	<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>	44
	<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	75
	<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	72
	<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>	55
	<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>	81
	<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	79
	<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	0
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>	83
	<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>	17
	<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>	0
<b>10. MEJORA</b>	<b>10.1 GENERALIDADES</b>	50
	<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>	100
	<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>	57
		50

Fuente: García, L. 2022



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Para lograr el cumplimiento total de la norma y así ser una empresa que ofrezca calidad en sus servicios y productos es necesario diseñar e implementar un sistema integrado de gestión. Este porcentaje se obtiene al realizar la sumatoria de cumplimientos o no de los requisitos estipulados por la norma.

No se cuenta con información documentada para ninguno de los requisitos y tampoco se cuenta con un total compromiso por parte de la alta dirección, aunque reconocen su responsabilidad en cuanto a la disposición de los recursos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión.

La organización trata de hacer acciones con el fin de prevenir accidentes dentro de la empresa y también entregar productos y servicios con calidad, sin embargo, no es suficiente para cumplir con todos los requisitos de la norma. Tampoco se tienen bien definidos los roles y responsabilidades, que estos sean asignados, se comuniquen y se entiendan, según las competencias de cada persona y bajo la educación, formación y experiencia de cada una.

No se cuenta con objetivos de calidad, misión, visión y con información documentada que permitan la mejora continua de la organización, lo cual indica que es necesario y urgente el diseño de un sistema integrado de gestión.

La organización controla vigila y controla los cambios mientras toma acciones que mitiguen efectos negativos en la prestación de los servicios y así cumplir con los requisitos legales.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



No se cuenta con información documentada en ninguno de los servicios y requisitos. La organización inspecciona las actividades por parte de los trabajadores hacia los clientes, que sean entregados los pedidos correctamente y cumplan las necesidades de los mismos.

Se realizan actividades de revisión y control en procesos como salidas y entradas en la prestación de servicios con el fin de lograr los resultados esperados y tomar acciones necesarias.

Se lleva a cabo un control sobre los proveedores y sus productos, que cumplan los requisitos específicos. Si esto no se cumple, se llevan a cabo acciones correctivas para mitigar estos problemas, sin embargo, no se lleva documentación de dichas acciones.

No se tiene un método para la medición y seguimiento de las diferentes actividades, llevando a cabo una documentación de estas actividades y control de las mismas. Tampoco se cuenta con programas de auditorías, que permitan llevar a cabo un seguimiento e implementar actividades de mejora en los productos y servicios ofrecidos y así cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.

A continuación, en la tabla 7 se presentan los resultados del análisis de la norma ISO 45001:2018 y su respectivo.

**Tabla 7:** Resultados análisis ISO 45001:2018.

<b>NUMERAL ISO 45001:2018</b>		<b>CUMPLE (%)</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	100
	<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE OTRAS PARTES INTERESADAS</b>	100



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



	<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST</b>	0
	<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST</b>	0
<b>5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES</b>	<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	18
	<b>5.2 POLÍTICA DE LA SST</b>	0
	<b>5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>	100
	<b>5.4 PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	22
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	16
	<b>6.2. OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>	0
<b>7. APOYO</b>	<b>7.1 RECURSOS</b>	0
	<b>7.2 COMPETENCIA</b>	0
	<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>	60
	<b>7.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	0
	<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>	0
<b>8. OPERACION</b>	<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>	45
	<b>8.2 GESTION DE CAMBIO</b>	14
	<b>8.3 CONTRATACION EXTERNA</b>	0
	<b>8.4 COMPRAS</b>	100
	<b>8.5 CONTRATISTAS</b>	0
	<b>8.6 PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA</b>	13
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>	33
	<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>	0
	<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>	0
<b>10. MEJORA</b>	<b>10.1. INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	38
	<b>10.2 MEJORA CONTINUA</b>	0





**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Según los resultados de la tabla 7, se analiza que La Agropecuaria El Granjero, no cumple con la totalidad de los requisitos establecidos por la norma de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001:2018. Lo que indica que es importante el diseño e implementación de un sistema integrado que afirme la seguridad y salud de los trabajadores. Para esto se deben identificar los riesgos y peligros de los trabajadores y los controles necesarios para los mismos.

No se cuenta con una política, objetivos, misión ni visión de SST que garantice la seguridad y salud de los trabajadores, los cuales se deben establecer según los requisitos legales. Tampoco se tienen en cuentas las funciones, responsabilidades o autoridades dentro de la institución.

La organización reconoce los puntos críticos, peligros y riesgos dentro de la misma, sin embargo, no tiene la documentación pertinente donde se definen los mismos y son medidos.

La organización debe identificar las situaciones de emergencia y realizar acciones para prevenir las consecuencias de las mismas, llevando la documentación de las mismas, con el fin de ser compartir a las partes interesadas cuando se requieran. De igual manera, se deben establecer, implementar y mantener los procedimientos pertinentes ante la presentación de cualquier riesgo o peligro.

Los procedimientos para mitigar los riesgos y peligros, deben contar con medidas acordes a las necesidades de la organización, las cuales son evidencias de accidentes presentados en la organización y posibles accidentes que se pueden generar y afecten la salud y seguridad de las partes interesadas.



SC-CER96940



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

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



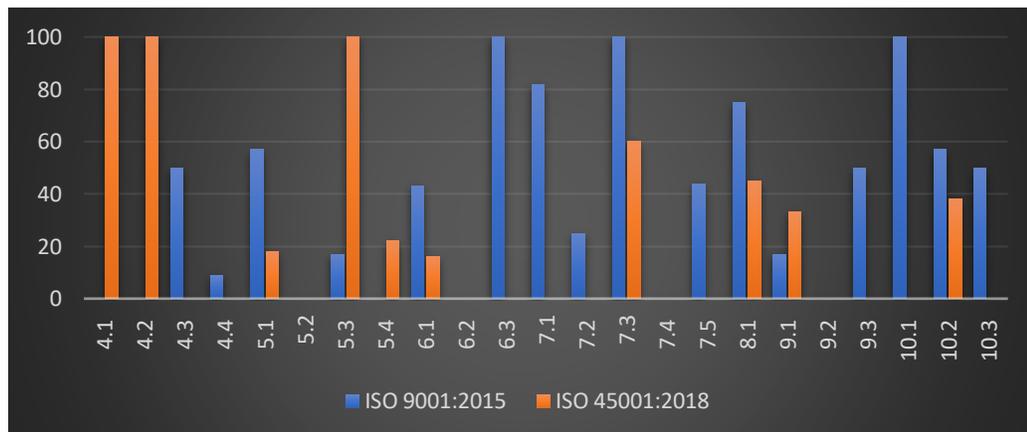
**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



No se cuenta con el compromiso total por parte de la alta dirección, que permitan lograr la mejora continua, mediante el cumplimiento de los requisitos legales, auditorías internas, entre otros requisitos, que mitiguen los riesgos y peligros dentro de la organización.

A continuación, en la gráfica 1, se realiza una comparación del cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

**Gráfica 1:** Comparación del cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.



Se debe aclarar que en el numeral 8. operación, solo tendrá en cuenta el punto 8.1. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL, ya que es el punto en común para las dos normas, lo demás numerales solo se evaluarán de forma individual cuando se requieran. Como se observa en la gráfica 1, se tiene un cumplimiento de 37% en ISO 9001:2015 y 24% para ISO 45001:2018. En la mayoría de requisitos se tiene un bajo porcentaje de cumplimiento y en otros no se cumple con el requisito. Es por esto que es importante realizar el diseño de un sistema integrado de gestión para el proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios para la organización

Agropecuaria El Granjero de la ciudad de Pamplona.



SC-CER96940



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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 5.2. ETAPA 2

Para esta etapa, se llevó a cabo la creación de la política, misión, visión, objetivos, mapa de procesos y flujograma de procesos, los cuales hacen parte de la planeación estratégica. Estos se crearon debido a que la organización no contaba con estos requisitos, sólo se tenía una idea de que se hace dentro de la empresa y hacia donde se desea llegar.

### 5.2.1. Misión

*“Agropecuaria El Granjero tiene como misión, buscar la calidad mediante la optimización de su proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios, por medio de estrategias de productividad que marquen la diferencia en el campo de la región, buscando la satisfacción del cliente y promoviendo la seguridad y salud para todas las partes interesadas”.*

### 5.2.2. Visión

*“Para el año 2026, la Agropecuaria El Granjero será reconocida como una empresa líder en la adquisición y comercialización de productos agropecuarios de calidad, buen servicio, brindando la seguridad y salud en el trabajo para todas las partes interesadas, con impacto económico, social y ambiental, buscando la sostenibilidad y mejoramiento de la misma”.*

### 5.2.3. Política integrada

*“La Agropecuaria El Granjero es una empresa dedicada a la adquisición y comercialización de productos agropecuarios en la ciudad de Pamplona y su provincia. Consciente de su responsabilidad con sus clientes y sus empleados, la Agropecuaria El Granjero está comprometida a ofrecer productos de calidad para el campo que cumplan con las necesidades del cliente, velando por preservar y mantener la salud tanto de sus clientes como de sus empleados mediante el apoyo de programa*



*de prevención de lesiones y enfermedades laborales de un nuevo país en paz”*  
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



#### 5.2.4. Objetivos de calidad

- *Llevar a cabo la entrega oportuna de los pedidos durante el proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios.*
- *Mejorar la productividad de los procesos a través de la reducción de tiempos de espera en el despacho y salida de pedidos.*
- *Favorecer a los clientes en la prestación del servicio como respuesta a sus necesidades.*
- *Ofrecer a los clientes consultas eficaces y acordes a sus necesidades, que permita la solución más acertada a las diferentes necesidades veterinarias y agrícolas y así aumentar su satisfacción y la reducción de reclamaciones.*
- *Salvaguardar la integridad y salud de los trabajadores y partes interesadas.*
- *Capacitar al personal con una formación acorde a las funciones que imparte cada uno, mediante planes, recursos, formatos y planillas que permitan el cumplimiento de la calidad en el servicio prestado.*
- *Aumentar el porcentaje de ventas un 5% con respecto al año anterior mediante la mejora en la eficiencia de los procesos.*

#### 5.2.5. Mapa de procesos

Para la elaboración de del mapa de proceso es necesario identificar cada uno de los procesos que se realizan dentro de la organización y sus responsabilidades.

##### 5.2.5.1. Proceso de direccionamiento:

###### Gestión gerencial

- Revisión de la dirección.
- Diseño e implementación del SIG.



SC-CER96940



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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



- Mejora continua.
- Comunicación, participación y consulta.

### **Gestión de la calidad**

- Elaboración y supervisión de registros y documentos.
- Acciones de mejora.
- Auditorías internas.
- Evaluación e inspección de los procesos.

#### **5.2.5.2. Procesos misionales:**

##### **Gestión de medicina veterinaria**

- Venta de medicina veterinaria.
- Consulta médica veterinaria.
- Vacunación.
- Venta de accesorios e instrumentos médicos.
- Acompañamiento a campo.

##### **Gestión de adquisición y comercialización**

- Venta de alimentos para grandes animales para cada una de sus etapas.
- Venta de alimentos para pequeños animales acorde a las necesidades.
- Venta de suplementos alimenticios.
- Venta de insumos agropecuarios (insecticidas, fungicidas).
- Asesoría técnica especializada.
- Acompañamiento a campo.
- Venta de accesorios e instrumentos agrícolas.
- Venta de semillas.
- Venta de abonos.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



### 5.2.5.3. **Procesos de soporte**

#### **Gestión de recursos humanos**

- Gestión de personal y contrataciones.
- Capacitaciones.
- Asignación de roles y responsabilidades.
- Gestión social.

#### **Gestión de almacén**

- Distribución de bodegas.
- Almacenamiento de productos.
- Selección de proveedores.
- Mantenimiento de equipos.
- Reparaciones.

#### **Gestión contable**

- Manejo contable.
- Pago de nómina.
- Pago a proveedores.
- Gestión de cartera.
- Inventario.
- Manejo de tesorería.
- Compras.

Una vez definidos cada una de las actividades de la empresa se pudo llevar a cabo la elaboración del mapa de procesos, donde se evidencia cada uno de los procesos de direccionamiento, misionales y de soporte. Este mapa se encuentra en la imagen 3.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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





**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Inicialmente se realiza un contacto con el proveedor, ya sea por llamada, aplicación o mensaje o visita de los mismos, este se deberá encontrar en la base de datos de la empresa, se debe tomar en cuenta los productos y servicios que se deben solicitar y cuál de los proveedores cuenta con estos dentro de su catálogo. El encargado de la bodega debe informar a la persona encargada de compras, esta persona se encarga de realizar el contacto.

Seguidamente, se realiza la solicitud de los productos necesarios para el abastecimiento de la empresa, teniendo en cuenta cantidades, descripción, fecha de vencimiento, presentación y calidad. Una vez solicitados los productos se procede a confirmar el pedido con el proveedores, corroborando los datos de ambas partes.

Posteriormente, se realiza el respectivo pago al proveedor, sea en banco, efectivo o por aplicaciones bancarias, esto con el fin de que el pedido pueda ser despachado. Y así, se realice el envío del mismo, junto con un comprobante de envío.

Inmediatamente lleguen los productos a la empresa se debe realizar su ingreso por el área de cargue y descargue para así proceder con la revisión y aprobación de la factura, rectificando las cantidades ingresadas y el estado de los productos. Este proceso es realizado por el jefe de almacén.

La persona encargada de compras se encarga de actualizar el inventario y los precios de los nuevos productos, con el fin de mantener el sistema renovado y no tener inconvenientes con los clientes o los encargados de las ventas.

Una vez aprobado, se procede a distribuir y almacenar los productos. Se debe verificar las cantidades que se encuentran en el área de ventas y en el almacén, con el fin de organizar primero aquellos productos que cuenten con fecha de vencimiento próxima.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Esta distribución se realiza según el orden que se tenga dentro del almacén. Esto lo realiza el auxiliar de ventas y un auxiliar de almacén.

Luego se pasa a la venta del producto, según lo indique el cliente. De acuerdo a sus necesidades y preferencias, se debe indicar las características del producto, modo de empleo, presentaciones y precauciones a la hora de usarlo. Esta venta se debe realizar por el encargado de ventas.

Una vez vendidos los productos se debe realizar la factura, sea electrónica o a mano, informando al cliente del producto vendido y las cantidades que lleva. Una vez aprobado este proceso, se hace entrega de la factura y se procede a realizar el pago. Este proceso es realizado por el cajero del establecimiento en colaboración del auxiliar de ventas.

Finalmente se hace entrega del producto en un empaque adecuado para su protección y la del cliente.

Una vez establecidos los pasos para realizar el proceso de adquisición y comercialización se realizó el flujograma de procesos, donde se identificaron las actividades del mismo.

En la figura 2, se muestra el flujograma de proceso de adquisición y comercialización de insumos agropecuarios.



SC-CER96940



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

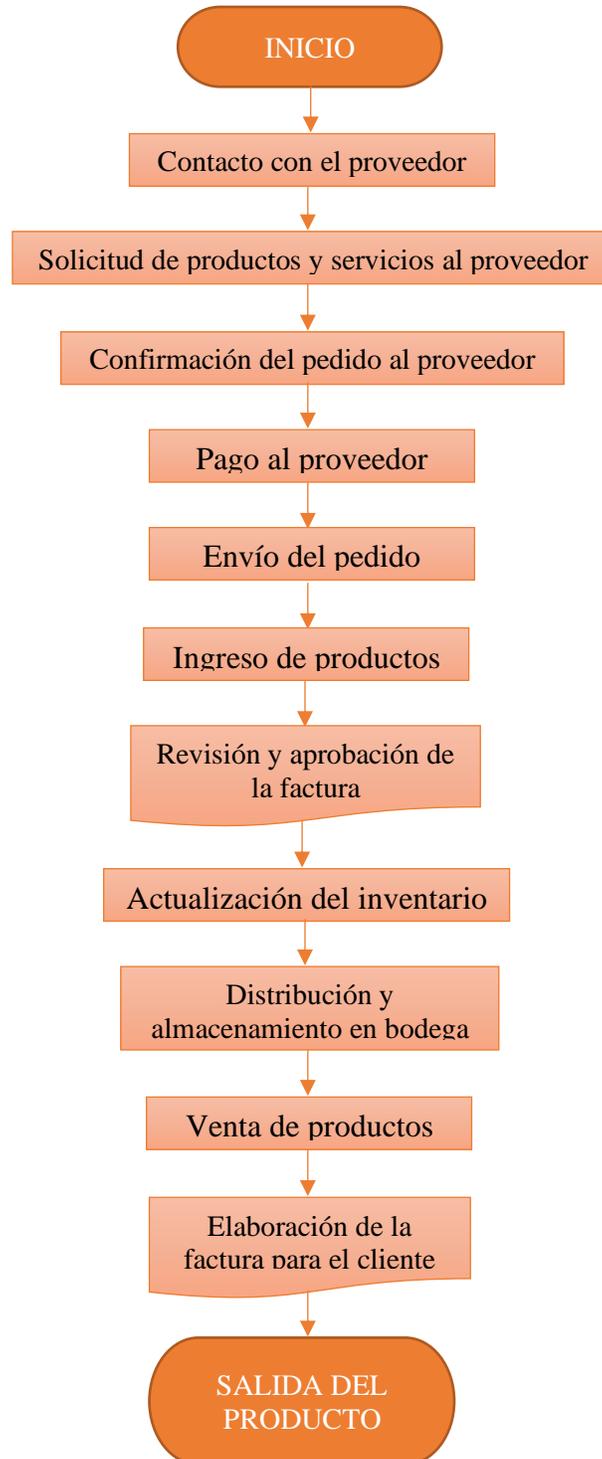
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**Figura 2:** Flujograma del proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios.



SC-CER96940



Fuente: García L. 2022  
"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"  
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



En la tabla 8, se encuentra la caracterización del proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios de la Agropecuaria El Granjero, donde se describe el proceso con sus respectivas actividades, entradas, salidas, responsables de las actividades y proveedores.

**Tabla 8:** Caracterización del proceso de adquisición y comercialización de productos agrícolas de la Agropecuaria El Granjero.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO							
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO							
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisición y comercialización de productos agropecuarios.						
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar el proceso de adquisición y venta de productos agropecuarios con el fin de suministrar los productos a los clientes.						
<b>ALCANCE:</b>	<b>Inicia</b>	Desde el contacto con los proveedores por parte de la empresa en el área de ventas.					
	<b>Termina</b>	Entrega de productos al cliente o el vehículo del cliente.					
<b>RESPONSABLE:</b>	Ventas y jefe de almacén.						
2. GESTIÓN DEL PROCESO							
PROCESO PROVEEDORES	ENTRADAS	P	H	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESO CLIENTES	
		V	A				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto con el proveedor.</li> <li>- Solicitud de productos y servicios al proveedor.</li> <li>- Confirmación del pedido al proveedor.</li> <li>- Pago al proveedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos de proveedores.</li> <li>- Catálogo de productos.</li> <li>- Factura del proveedor al cliente.</li> <li>- Comprobante de pago</li> </ul>	P	V	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar con el proveedor los productos, cantidades y precios que se van a adquirir.</li> <li>- Realizar el pago respectivo por el total de la factura.</li> </ul>	Factura por parte del proveedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión contable.</li> <li>- Gestión almacén.</li> <li>- Gestión de calidad.</li> <li>- Gestión gerencial.</li> </ul>



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



<p>- Ingreso de productos. - Revisión y aprobación de la factura.</p>	<p>Estado de proveedores. - Ficha técnica de productos. - Factura del proveedor. - Factura de venta para el cliente.</p>	<p>P</p>	<p>Planificar la revisión de la existencia en bodega de las cantidades necesarias para la venta de estos productos.</p>	<p>Registro en el sistema de la llegada de los productos con ayuda de las facturas enviadas por el proveedor.</p>	<p>- Gestión contable. - Gestión almacén. - Gestión de calidad. - Gestión gerencial.</p>
<p>Envío del producto</p>	<p>- Factura por parte del proveedor. - Comprobante de envío.</p>	<p>V</p>	<p>Realizar el seguimiento del envío del producto para planificar y verificar el día de llegada, con el fin de realizar el abastecimiento de la bodega.</p>	<p>- Confirmación de recibido satisfactorio.</p>	<p>- Gestión contable. - Gestión almacén. - Gestión de calidad. - Gestión gerencial.</p>
<p>Actualización del inventario.</p>	<p>- Factura del proveedor. - Software TNS.</p>	<p>V H A</p>	<p>Realizar la actualización del inventario, ingresando al sistema los productos, cantidades y corroborando los precios, en caso de que allá cambiado, actualizarlo.</p>	<p>- Software TNS.</p>	<p>- Gestión contable. - Gestión almacén. - Gestión de calidad. - Gestión gerencial.</p>
<p>Distribución y almacenamiento en bodega</p>	<p>- Factura del proveedor. - Procedimiento de entrada de productos. - Evaluación de proveedores.</p>	<p>H</p>	<p>Realizar la distribución en bodega y en el punto de venta acorde con la existencia, fecha de vencimiento y grado de toxicidad.</p>	<p>- Factura de venta. - Instructivo para la entrega de productos a domicilio. - registro de entregas</p>	<p>- Gestión contable. - Gestión de almacén. - Gestión de calidad. - Gestión gerencial</p>



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de producto no conforme.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- a domicilio.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Venta de productos.</li> <li>- Elaboración de la factura para el cliente.</li> <li>- Salida del producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura de venta de los clientes.</li> <li>- Instructivo para la entrega de productos a domicilio.</li> <li>- Registro de entregas a domicilio.</li> </ul>	<p>V A</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de los productos acordes a la solicitud de los clientes.</li> <li>- Verificación de la factura con los productos entregados.</li> <li>- Entrega de la factura a los clientes.</li> <li>- Si la entrega es a domicilio, se debe realizar el registro de la entrega en el registro de entregas a domicilio. La entrega se debe verificar con una persona responsable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factura de venta.</li> <li>- Instructivo para la entrega de productos a domicilio.</li> <li>- registro de entregas a domicilio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión contable.</li> <li>- Gestión de almacén.</li> <li>- Gestión de calidad.</li> <li>- Gestión gerencial</li> <li>- Clientes.</li> </ul>

### 3. RECURSOS

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Ventas, jefe de almacén, almacenista.	Ventas, Bodega.	Comunicación clara y puntual de las necesidades del cliente, descanso de 5 minutos después de cada carga de más de 5 sacos o de 5 cajas para que el cuerpo se recupere para la siguiente carga.

### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

INTERNOS	EXTERNOS
Copia Factura de venta para el cliente, sistema contable TNS, procedimiento de entrada de productos, evaluación de proveedores, formato de producto no conforme, listado de proveedores	Factura de venta para el proveedor.



5. REQUISITOS APLICABLES	
NORMA NTC ISO 9001:2015	LEGALES Y REGLAMENTARIOS
0.3. Enfoque a procesos, 4. Contexto de la organización, 5.1.2. Enfoque al cliente, 6. Planificación, 7. Apoyo.	DIAN, Cámara de comercio, Industria y comercio, ICA, factura de venta electrónica.
6. INDICADORES	
Cantidad de artículos vendidos, cantidad de artículos existentes en bodega.	
7. RIESGOS, CONTROLES Y OPORTUNIDADES	
Cantidades solicitadas por los clientes, cantidades existentes en bodega, control de fechas de vencimiento, control de grado de peligro. Sacos de 40 o 50 kilos respectivamente sellados y secos que se encuentren almacenados en estibas, separados los de alimentos con los de fertilizantes.	

Fuente: García. L, 2022.

### 5.3. ETAPA 3

#### 5.3.1. Elaboración de la documentación de la agropecuaria el granjero.

En esta etapa se tendrá en cuenta primero la elaboración de la documentación, ya que, según los resultados obtenidos en las listas de chequeo, no se contaba con ningún registro documental que permita llevar un mejor manejo y control de los procesos, hasta el momento donde se pasó por la etapa 1 y 2 del sistema integrado de gestión. Para esto se llevó a cabo el diseño y elaboración como se explica a continuación de los documentos necesarios.

En la figura 3, se muestra el encabezado que tendrán cada uno de los documentos mencionados anteriormente. Este encabezado está conformado por el logo de la empresa, nombre del documento, código, versión, fecha de realización, número de página. Este encabezado puede variar según el documento que lo requiera.



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**Figura 3:** Encabezado de los documentos o registros.

	<b>FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	DI-GC-QR-01
		Versión 0
		07/05/2022
		Página 1 de 1

Fuente: García, L. 2022.

En la figura 4, se encuentra el pie de página de los documentos o registros.

**Figura 4:** Pie de página de los documentos o registros.

Elaborado por		Revisado por	Aprobado por
Nombre			
Cargo			
Fecha			

Fuente: García, L. 2022.

Para la codificación de estos documentos se llevó a cabo de la siguiente forma:

- Tipo de proceso:
  - Proceso de direccionamiento: DI.
  - Proceso misional: MI.
  - Proceso de soporte: SO



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



- Nombre del proceso. Ejemplo: GC Gestión de calidad.
- Tipo de documento: quejas y reclamos: QR.
- Consecutivo: 01

Por lo tanto, un ejemplo de codificación para la documentación del quejas y reclamos es MI-GC-QR01. Una vez establecida la codificación, se procede a nombrar los documentos para la Agropecuaria El Granjero, los cuales se pueden observar en el anexo 3.

- SO-GA-PEP-01 Procedimiento de entrada de productos.
- SO-RH-PPA-01 Formato de permisos laborales.
- MI-MV-RVC-01 Registro de visitas de campo.
- SO-GA-IPD-01 Instructivo para la entrega de productos a domicilio.
- SO-GA-RPD-01 Registro de entregas a domicilio.
- DI-GC-QR-01 Formato de quejas y reclamos.
- DI-GC-AC-01 Formato de acciones correctivas.
- SO-RH-CP-01 Registro de Capacitaciones.
- SO-GA-EP-01 Evaluación de proveedores.
- SO-GA-PNC-01 Formato producto no conforme.
- SO-RH-ECL-01 Registro evaluación de competencia laboral.
- SO-RH-RA-01 Registro de accidentalidad.
- SO-GC-LP-01 Listado de proveedores.



SC-CER96940



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

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



### 5.3.2. Identificación de riesgos

Se identificaron los factores de riesgos dentro de la Agropecuaria El Granjero para el proceso de adquisición y comercialización de productos agrícolas, los cuales permitieron el diseño de un panorama de riesgos con sus posibles efectos y una valoración de riesgos de los mismos.

Estos riesgos se pueden evidenciar en la tabla 9.

**Tabla 9:** Mapa de riesgos.

MAPA DE RIESGOS																		
EMPRESA		Agropecuaria El Granjero.																
PROCESO		Adquisición y comercialización de productos agropecuarios.																
Proceso	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FACTOR DE RIESGO	TAREAS	POSIBLES EFECTOS	# TRABAJADORES	CONTROLES EXISTENTES			EVALUACION DEL RIESGO					VALORACION DEL RIESGO	RECOMENDACIONES		
							Fuente	Medio	Individuo	Nivel De Deficiencia	Nivel De Exposición	Interpretación Del Nivel De Probabilidad	Nivel De Consecuencia	Nivel De Riesgo			Interpretación Del	
Gestión de adquisición y comercialización	Venta de insumos agropecuarios (fungicidas e insecticidas, abonos), asesoría especializada.	Tecnólogo agrónomo.	Postura (prolongada mantenida, forzada, anti gravitacional)	Cargue y descarga de productos. Atender las solicitudes de los clientes, realizar asesoría especializada para cada tipo de cultivo, venta de insumos	Dolor muscular en espalda, desviación de la columna.	2	No	Estante que de leve o poca altura.	Solicitar al empleado especializado o en cargas pesadas de entregar la solicitud del cliente.	2	4	8	MEDIO	10	80	IIII	ACEPTABLE	Utilizar implementos de seguridad, capacitar y evaluar a todo el personal que tenga contacto con los insumos agropecuarios. Capacitación al personal que se encuentra en contacto con los insumos agropecuarios, señal de advertencia, establecer









## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL



	Venta de semillas	Encargado de ventas.	Biológicos (Fluidos o excrementos).	Atender las solicitudes de los clientes, realizar asesoría especializada para cada tipo de semilla, venta de semillas.	Infecciones. Alergias. Reacciones tóxicas. Irritación. Estrés laboral. Fatiga muscular	3	Verificar durante el proceso de almacenamiento que los empaques se encuentren sellados y en perfecto estado, de lo contrario se devolverá al proveedor.	Empaques herméticos.	Uso de guantes quirúrgicos al momento de almacenar y exponer en el punto de venta las semillas.	0	2	0	BAJO	BAJO	Uso de rejillas y barreras físicas para plagas. Capacitación al personal que se encuentra en contacto con las semillas, señal de advertencia, establecer un protocolo para la manipulación de las semillas. Uso de guantes de seguridad.	
Gestión de medicina veterinaria	Atención médica veterinaria.	Médico veterinario zootecnista.	Químicos (Polvos inorgánicos), líquidos, gases y vapores. Condiciones de seguridad (mecánico).	Atender las solicitudes de los clientes, realizar acompañamiento o médico veterinario, atender consultas de primeros auxilios, venta de medicina veterinaria, realizar visitas de campo.	Muerte. Parálisis cerebral. Amputaciones. Lacerações. Abrasiones. Incisiones. Punciones. Avulsiones. Hematomas. Contusiones. Brucelosis. Fracturas. Lumbalgias. Mordeuras. Radiaciones. Infecciones. Parasitosis. Alergias. Reacciones tóxicas. Fatiga muscular	2	Verificar durante el proceso de almacenamiento que el sello de seguridad y los envases se encuentren en perfecto estado, de lo contrario se devolverá al proveedor.	Mesas y estantes limpios, libres para la manipulación de los medicamentos, sin obstáculos que permitan su derrame.	Uso de guantes quirúrgicos al momento de aplicar los medicamentos y manipularlos con precaución.	2	4	8	MEDIO	1800	ACCEPTABLE	Instalación de lavado de manos cerca al área de atención, contenedores para objetos cortantes o los cuales se han derramado, aislamiento de los medicamentos derramados. Capacitación al personal que se encuentra en contacto con los medicamentos, señal de advertencia, establecer un protocolo para la manipulación de los medicamentos, demarcar la zona de manipulación de medicamentos. Guantes, bata de laboratorio, Calzado de seguridad.



Formando líderes para la construcción de un nuevo país

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





**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**Tabla 10:** Indicador de tiempo de espera en entrega de productos.

INDICADORES DE ENTREGA DE PRODUCTO				
OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADOS		
		MARZO	ABRIL	MAYO
Entregar en el menor tiempo posible los pedidos solicitados.	$\text{Tiempo de espera} = \left( \frac{\# \text{respuestas}}{\text{total respuestas}} \right) \times 100$	60%	70%	68%

**Grafica 2:** Indicador de tiempo de espera en entrega de productos.



Fuente: García, L. 2022.

Se puede evidenciar tanto en la tabla 10 como en la gráfica 2 que el tiempo de espera para la entrega de los productos es medianamente rápido durante los meses encuestados, por lo tanto es necesario agilizar más para disminuir el tiempo de espera, ya que el valor varia y no es constante. Es importante seguir disminuyendo estos tiempos de espera mediante capacitaciones al personal sobre los espacios donde se encuentran los productos, numero de existencias tanto en ventas como en bodega y el proceso de facturación.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



También, recordar la importancia del trabajo en equipo para mejorar la atención a los usuarios.

La tabla 11, presenta el indicador de servicio conforme, donde se les preguntó a los encuestados si estaban satisfechos con el servicio prestado.

**Tabla 11:** Indicador de servicio conforme.

INDICADORES DE PRESTACION DE SERVICIO				
OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADOS		
		MARZO	ABRIL	MAYO
Conocer si el cliente está satisfecho con el servicio prestado durante su compra	$\text{Servicio conforme} = \left( \frac{\# \text{respuestas positivas}}{\text{total respuestas}} \right) \times 100$	100%	100%	95%

**Grafica 3:** Indicador de servicio conforme.



Fuente: García, L. 2022.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Según la tabla 11 y la gráfica 3, el 98.3% de los encuestados están satisfechos con el servicio prestado en la Agropecuaria El Granjero. Esto posiblemente a la confianza que tienen los clientes antiguos en la empresa y en los clientes nuevos se debe a las recomendaciones que reciben sobre los servicios y productos. Solo el 1.7% de los encuestados no se encuentran satisfechos debido a un inconveniente presentado durante el despacho de los productos, sin embargo esto no afectó el proceso.

Es importante recalcar a los trabajadores que se debe mantener este porcentaje, brindando el mejor servicio, asegurando la satisfacción de los clientes primero.

A continuación, en la tabla 12, se presenta el indicador de tasa de accidentalidad. Para este indicador, se realizó una encuesta a cada uno de los trabajadores de la Agropecuaria El Granjero, incluyendo la alta dirección. Se preguntó si han tenido accidentes laborales, si tenían elementos de protección durante los mismos y si implicó incapacidad. La empresa actualmente cuenta con 8 trabajadores: Ciro Chona como gerente, una administradora, 2 veterinarios, uno para campo y otra de permanencia en la empresa, una tecnóloga agropecuaria, 2 auxiliares de bodega y un auxiliar de ventas. Cabe resaltar que el año representado en la gráfica 4 hace referencia al año en que se realizó la encuesta, no al año donde se presentaron los accidentes laborales.

**Tabla 12:** Indicador de tasa de accidentalidad.

INDICADORES DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		
OBJETIVO	INDICADOR	RESULTADOS
		2022
Conocer la tasa de accidentes laborales.	$\text{Accidentes laborales} = \left( \frac{\text{numero de accidentes presentados}}{\text{total encuestados}} \right) \times 100$	25%



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

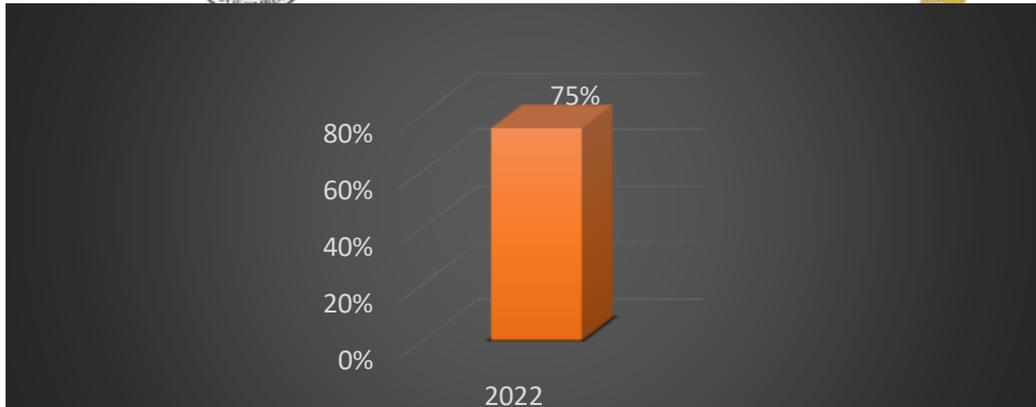
Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
 www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**Grafica 4:** Indicador de tasa de accidentalidad.



Fuente: García, L. 2022.

De la tabla 12 y la gráfica 4, observamos que el 75% de trabajadores han presentado accidentes laborales. Según la encuesta realizada, la mayoría son sucesos mínimos. El personal que más ha presentado estos accidentes son los auxiliares de bodega, debido al riesgo que presentan en sus funciones. Sin embargo, hasta el momento las incapacidades han sido pocas y de tiempos menores a 3 días.

Lo que sí es común encontrar en este tiempo de accidentes que ninguno de los trabajadores llevaba protección personal como botas de seguridad, gafas de protección, guantes, solo su uniforme, el cual es una bata que protege al trabajador de químicos y suciedad.

Este indicador muestra una cifra preocupante debido a la cantidad de trabajadores que han presentado accidentes laborales. Lo que indica que es necesario llevar a cabo capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo, como afrontar un accidente laboral, concientizar a la alta dirección de los peligros que se presentan dentro de la entidad y la importancia del equipo de protección. También la sensibilización para todas las partes interesadas, con el fin de disminuir estos índices de accidentalidad.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*

### 6. CONCLUSIONES



Se diseñó un sistema integrado de gestión para para la Agropecuaria El Granjero según las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, enfocado en el proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios.

La Agropecuaria El Granjero cumple con un 37% de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y 24% de los requisitos de la norma ISO 45001:2018. Con el fin de buscar una mejora continua, logrando la calidad y seguridad y salud en el trabajo se hace necesario la implementación de un sistema integrado.

Según el diagnóstico inicial, la Agropecuaria El Granjero no contaba con un direccionamiento estratégico, que le permitiera lograr la mejora continua de sus procesos, especialmente el de adquisición y comercialización de productos agropecuarios. Luego del presente diseño, presentó una planeación estratégica con el fin de lograr la calidad en el proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios.

Se plantearon formatos documentales, según el diagnóstico inicial, con el fin de apoyar la planeación estratégica previamente planteada, esto, debido a la falta de registro documentados. Se presentan 13 documentos, los más relevantes para el proceso de adquisición y comercialización de productos agropecuarios. Con esta documentación, se logró la mejora del control de la información.



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 7. RECOMENDACIONES

Como primer recomendación, la Agropecuaria El Granjero debe iniciar con la implementación del sistema integrado de gestión, continuando con el proceso planteado en este trabajo y así, buscar la mejora continua.

La alta dirección debe tomar más conciencia sobre la salud y seguridad de sus trabajadores, por lo cual debe mejorar sus condiciones laborales y comprometerse a lograr su bienestar.

Es importante el compromiso de la alta dirección para cumplir con lo planteado en este trabajo y se pueda llevar al siguiente paso que es la implementación, siempre buscando la calidad, mejora continua y seguridad de sus trabajadores.



SC-CER96940



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

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

### 8. BIBLIOGRAFÍA

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



APC (Agencia Presidencial de Cooperativas). 2017. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL SGI. APC. Bogotá, Colombia.

AIRUTEC. 2019. LISTA DE VERIFICACION ISO 45001. Gestión de innovación. Tomado de: <https://www.misgsst.com/pagina/LISTA-DE-CHEQUEO-ISO-45001-2018>. Fecha de consulta: 14 de febrero de 2022.

Céspedes, L. 2018. DISEÑO DE MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: AMBIENTAL, CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN PLUSAGRO S.A.S. CUMARAL (META). Universidad de los llanos. Villavicencio, Colombia.

DNP Departamento Nacional de Planeación. 2021. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION. Tomado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/MANUAL%20DEL%20SIG.Pu.pdf>? Fecha de consulta: 05 de agosto de 2021. Bogotá, Colombia.

García, L. 2022. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS SOPORTADO EN LAS NORMAS NTC- ISO 9001 Y NTC- ISO 45001 PARA LA AGROPECUARIA EL GRANJERO. Universidad de Pamplona. Pamplona, Colombia.

González, H. 2012. CALIDAD Y GESTION. Tomado de: <https://calidadgestion.wordpress.com/2012/11/13/sistemas-integrados-de-gestion>. Fecha de consulta: 10 de septiembre de 2021.



SC-CER96940



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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



González, S. 2011. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION, UN RETO PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS. Universidad Autónoma del Caribe. Barranquilla, Colombia.

Intedya. SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001. Tomado de: [https://www.intedya.com/internacional/fichasproducto/Presentacion\\_sistemas-de-gestion-de-la-calidad-iso-9001.pdf](https://www.intedya.com/internacional/fichasproducto/Presentacion_sistemas-de-gestion-de-la-calidad-iso-9001.pdf). Fecha de consulta: 29 de agosto de 2021.

ISO 45001:2018. SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – REQUISITOS. 2018. Suiza.

ISO 9001: 2015. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- REQUISITOS. 2015. Suiza.

ISODOCS, 2020. ¿QUE COMPARTEN LOS ESTANDARES ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001? Tomado de: <https://iso4docs.com/iso-9001-iso-14001-iso-45001/>. Fecha de consulta: 19 de abril de 2022.

El labriego. (2012). UN NEGOCIO HECHO A PURO PULSO. BAYER A.G. Bogotá, Colombia.

Leung, M. y Porto C. 2010. DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL) PARA LA EMPRESA C.I. RECYCABLES S.A. DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, COMO RESPUESTA A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO CHINO. Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena, Colombia.



SC-CER96940



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

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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Ortiz, Y. (2019). EL IMPACTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN HSEQ EN LAS ORGANIZACIONES DE AMÉRICA LATINA: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.

Peña, N. (2014). SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADOS (HSEQ), CÓMO ALTERNATIVA A LOS DESAFÍOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES DEL MANTENIMIENTO AERONÁUTICO. [Pág. 4] Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.

Ramírez, M. 2012. IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA AGROPECUARIA GUATEMALA. Universidad de Holguín, Cuba.

Suarez, L., Moreno, J. 2017. DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BASADO EN LAS NTC ISO 9001:2015 Y NTC OHSAS 18001:2007 PARA EL PROCESO DE FABRICACION DE HELADOS DE LA EMPRESA HELADOS DRUCKY DE LA CIUDAD DE PAMPLONA. Universidad de Pamplona. Pamplona, Colombia.

Teneche, W., Fernández, M. 2016. Diseño de un modelo gerencial para la empresa ANDRY de la ciudad de Dosquebradas del Departamento de Risaralda. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia.

Velazco, W., Zeledón L. 2020. PROPUESTA DE UNA GUIA PRACTICA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL PARA UNA EMPRESA DE ALIMENTOS. Universidad del Salvador. Santa Ana, El Salvador.



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*  
**9. ANEXOS**



**Anexo 1.** Lista de chequeo norma ISO 9001:2015

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	N/A	N/A
<b>4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	N/A	N/A
¿La organización determina las cuestiones externas e internas importantes para el logro de los resultados previstos?		X
¿La organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre dichas cuestiones del entorno?		X
<b>4.2 COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	N/A	N/A
¿La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC?		X
¿La organización determina los requisitos pertinentes de las partes interesadas?		X
¿La organización realiza seguimiento y revisión a la información correspondiente a las partes interesadas y sus requisitos?		X
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SGC</b>	N/A	N/A
¿La organización determina el límite y aplicabilidad del SGC para establecer el alcance?		X
¿La organización considera cuestiones externas e internas?		X
¿La organización considera los requisitos de las partes interesadas?	X	
¿La organización considera los productos y servicios que ofrece?	X	
¿El alcance de la organización está disponible y se mantiene como información documentada?		X
¿El alcance establece los tipos de productos y servicios que ofrece la organización?	X	
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PRODUCTOS</b>	N/A	N/A
¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora el SGC, incluyendo los procesos y sus interacciones?		X
¿La organización determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación?		X
¿La organización determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de cada proceso?		X
¿La organización determina la secuencia e interacción de los procesos?		X
¿La organización determina y aplica criterios y métodos para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos?		X
¿La organización asigna responsabilidades y autoridades para los procesos?	X	
¿La organización aborda riesgos y oportunidades del SGC?		X
¿La organización evalúa los procesos e implementa cambios para asegurar el logro de los resultados previstos?		X





¿La organización mejora los procesos y el SGC?		X
¿La organización mantiene información documentada como apoyo a la operación de los procesos?		X
¿La organización conserva la información documentada para el seguimiento de lo planificado?		X
<b>5. LIDERAZGO</b>	N/A	N/A
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	N/A	N/A
<b>5.1.1 Generalidades</b>	N/A	N/A
¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC?		X
¿La alta dirección asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación al SGC?		X
¿La alta dirección establece la política de calidad y los objetivos del SGC determinando que sean compatibles con el contexto de la organización?		X
¿La alta dirección integra los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización?		X
¿La alta dirección promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?	X	
¿La alta dirección asegura que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles?	X	
¿La alta dirección comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos?		X
¿La alta dirección asegura que el SGC logre los resultados previstos?		X
¿La alta dirección promueve la mejora?	X	
¿La alta dirección apoya otros roles para demostrar su liderazgo?	X	
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>	N/A	N/A
¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?	X	
¿La alta dirección se asegura que se determinen, comprendan y cumplan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios?	X	
¿La alta dirección se asegura que se determinen y consideren los riesgos y oportunidades que afecten la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?	X	
¿La alta dirección se asegura de mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción al cliente?	X	
<b>5.2 POLITICA</b>	N/A	N/A
<b>5.2.1 Establecimiento de la política de calidad</b>	N/A	N/A
¿La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad?		X
¿La política de calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización?		X
¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad?		X
¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos?		X
¿La política de calidad incluye el compromiso de mejora continua con el SGC?		X
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>	N/A	N/A
¿La política de calidad está disponible y se mantiene como información documentada?		X





## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL



¿La política de calidad se comunica, se entiende y se aplica en la organización?		X
¿La política de calidad está disponible para las partes interesadas?		X
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>	N/A	N/A
¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades se asignen, se comuniquen y entiendan?		X
¿La alta dirección se asegura de que el SGC es conforme con los requisitos de la ISO?		X
¿La alta dirección se asegura de que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas?	X	
¿La organización informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y las oportunidades de mejora?		X
¿La alta dirección se asegura de que se promueva el enfoque al cliente?		X
¿La alta dirección se asegura de que el SGC se mantenga cuando se planifican e implementan cambios?		X
<b>6. PLANIFICACION</b>	N/A	N/A
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	N/A	N/A
¿La organización considera las cuestiones internas y externas de su contexto y las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X
¿La organización determina los riesgos y oportunidades asegurando que el SGC logre los resultados previstos para aumentar los efectos deseables?		X
¿La organización determina los riesgos y oportunidades con el fin de prevenir y reducir efectos no deseados?	X	
¿La organización determina los riesgos y oportunidades con el fin de lograr la mejora?	X	
¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?	X	
¿La organización planifica la manera de integrar e implementar las acciones sobre los procesos?		X
¿La organización planifica la manera de evaluar la eficacia de dichas acciones?		X
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>	N/A	N/A
¿La organización establece objetivos de calidad para las funciones y niveles y los procesos necesarios para el SGC?		X
¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad?		X
¿Los objetivos de calidad son medibles?		X
¿Los objetivos de calidad tienen en cuenta los requisitos?		X
¿Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción de los clientes?		X
¿Se realiza seguimiento a los objetivos de calidad?		X
¿Los objetivos de calidad son comunicados?		X
¿Los objetivos de calidad se actualizan, según corresponda?		X
¿La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de calidad?		X
¿La organización determina que se va a hacer, al planificar el logro de los objetivos de calidad?		X



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

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



¿La organización determina los recursos necesarios, al planificar el logro de los objetivos de calidad?		X
¿La organización determina quien será responsable, al planificar el logro de los objetivos de calidad?		X
¿La organización determina cuando se finalizará la planificación del logro de los objetivos de calidad?		X
¿La organización determina como se evaluarán los resultados, al planificar el logro de los objetivos de calidad?		X
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>	N/A	N/A
¿La organización determina la necesidad de cambios planificados con base en el SGC?	X	
¿La organización considera el propósito de los cambios y sus consecuencias?	X	
¿La organización considera la disponibilidad de recursos para dichos cambios?	X	
¿La organización considera la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	X	
<b>7. APOYO</b>	N/A	N/A
<b>7.1 RECURSOS</b>	N/A	N/A
<b>7.1.1 Generalidades</b>	N/A	N/A
¿La organización proporciona los recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del SGC?	X	
¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos?	X	
¿La organización considera la necesidad de los proveedores externos?	X	
<b>7.1.2 Personas</b>	N/A	N/A
¿La organización proporciona las personas necesarias para la implementación del SGC, así como para la operación y control de los procesos?	X	
<b>7.1.3 Infraestructura</b>	N/A	N/A
¿La organización proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos?	X	
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>	N/A	N/A
¿La organización proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para la conformidad de los productos?	X	
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>	N/A	N/A
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>	N/A	N/A
¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para realizar el seguimiento y medición verificando la conformidad de los productos?	X	
¿La organización se asegura que los recursos proporcionados sean apropiados para el tipo de seguimiento y medición a realizar?	X	
¿La organización conserva información documentada como evidencia que los recursos son idóneos para realizar el seguimiento y medición?		X
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>	N/A	N/A
¿Los equipos de medición con calibrados o verificados para su utilización basados en patrones estandarizados?	X	
¿Se determina el estado de los equipos de medición?	X	
¿Los equipos de medición son protegidos contra ajustes, daños o deterioros?	X	





¿La organización determina la validez de los resultados, cuando se detecta que el equipo no era apto para medir?	X	
¿La organización toma acciones cuando se detecta que el equipo no es apto para medir?		X
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>	N/A	N/A
¿La organización determina el conocimiento necesario para la operación de los procesos y la conformidad de los productos?	X	
¿Los conocimientos se mantienen y están a disposición cuando se necesitan?		X
¿La organización considera conocimientos actuales y está a disposición de adquirir conocimientos adicionales y actualizarlos?	X	
<b>7.2 COMPETENCIA</b>	N/A	N/A
¿La organización determina la competencia necesaria de las personas que realizan el trabajo?	X	
¿La organización se asegura de que las personas sean competentes basándose en la educación y formación?	X	
¿Se toman acciones para adquirir competencia óptima?	X	
¿La organización conserva información documentada como evidencia de la competencia de las personas?		X
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo toman conciencia sobre la política y objetivos de calidad?	X	
¿Las personas que realizan el trabajo toman conciencia de su contribución a la eficacia del sistema y a la mejora del desempeño?	X	
¿La organización se asegura de que las personas tomen conciencia de las implicaciones que lleva el incumplimiento de los requisitos?	X	
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>	N/A	N/A
¿La organización determina las comunicaciones internas y externas correspondientes al SGC incluyendo qué, cuándo, a quién, cómo y quién comunica?		X
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>	N/A	N/A
<b>7.5.1 Generalidades</b>	N/A	N/A
¿El SGC incluye información documentada establecida por ISO?		X
¿El SGC incluye información documentada que la organización establece como necesaria?	X	
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de que la información este bajo identificación y descripción?	X	
¿La información se encuentra en formatos o medios de soporte?		X
¿Se asegura la revisión y adecuación de la información?		X
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>	N/A	N/A
¿La información documentada está disponible para su uso cuando se necesite?	X	
¿La información está protegida contra pérdida de confidencialidad o uso inadecuado?		X
¿La organización aborda aspectos como distribución, acceso, uso, almacenamiento, preservación, cambios y disposición de la información?	X	





¿Está protegida contra modificaciones no intencionadas la información documentada?		X
<b>8. OPERACION</b>	N/A	N/A
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>	N/A	N/A
¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de los productos?	X	
¿La organización implementa acciones determinando los requisitos de los productos y el servicio?	X	
¿Se establecen criterios para los procesos y la aceptación de productos?	X	
¿La organización determina los recursos necesarios para cumplir con los requisitos de los productos y servicios?	X	
¿La organización implementa acciones para el control de los procesos?	X	
¿Se mantiene y conserva información documentada para identificar que los procesos se lleven a cabo según lo planificado y que se cumplan los requisitos de los productos?		X
¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos tomando acciones para mitigar efectos adversos?	X	
¿La organización controla los procesos contratados externamente?		X
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	N/A	N/A
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>	N/A	N/A
¿La comunicación con los clientes proporciona la información relativa para los productos y servicios?	X	
¿La comunicación con los clientes trata las consultas y pedidos incluyendo los cambios?	X	
¿Se obtiene retroalimentación del cliente, referente a los productos y servicios incluyendo las quejas?		X
¿La comunicación con los clientes manipula y controla a los mismos?		X
¿La comunicación con la clientela establece los requisitos para las acciones de contingencia?	X	
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de que los productos y servicios incluyan los requisitos legales y reglamentarios y los considerados necesarios por la organización?	X	
¿La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	X	
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de tener la capacidad de cumplir con los requisitos para los productos y servicio que ofrecen?	X	
¿Se lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos a los clientes?	X	
¿La organización incluye en las revisiones los requisitos específicos de los clientes?	X	
¿Se tienen en cuenta los requisitos necesarios para el uso específico de los productos?	X	
¿En la revisión se incluyen los requisitos especificados por la organización?	X	
¿Se aplican los requisitos legales y aplicables a los productos?	X	





¿Durante la revisión se incluyen los requisitos establecidos en el contrato y los expresados verbalmente?	X	
¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación?		X
¿La organización conserva información documentada sobre los resultados de la revisión?		X
¿Se conserva información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicio?		X
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de que cuando se cambian los requisitos del producto, la información sea modificada y las personas responsables sean conscientes?	X	
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	N/A	N/A
<b>8.3.1 Generalidades</b>	N/A	N/A
¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que asegure la provisión de productos y servicios?		X
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>	N/A	N/A
¿Para determinar los controles existentes la organización considera la duración y complejidad de las etapas de diseño y desarrollo?		X
¿Se consideran las etapas de cada proceso, así como las revisiones del diseño y desarrollo?	X	
¿Se determinan actividades de verificación y validación en el diseño y desarrollo?		X
¿La organización considera la necesidad de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de productos y servicio?	X	
¿Consideran la necesidad de controlar la interacción entre las personas que participan en el proceso de diseño y desarrollo?	X	
¿Consideran la necesidad de participación de los clientes en el proceso de diseño y desarrollo?		X
¿En los procesos de diseño y desarrollo la organización considera requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?	X	
¿La organización determina control sobre el proceso de diseño y desarrollo, como respuesta a lo esperado por las partes interesadas?	X	
¿La organización conserva información documentada que demuestre el cumplimiento de los requisitos del diseño y desarrollo?		X
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>	N/A	N/A
¿La organización determina los requisitos específicos para cada tipo de producto y servicio?	X	
¿Consideran los requisitos funcionales para el producto y los de desempeño?	X	
¿Se tiene en cuenta la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo?	X	
¿La organización considera los requisitos legales y reglamentarios?	X	
¿Se consideran las normas o códigos de práctica establecidos por la misma organización?	X	
¿La organización determina las consecuencias potenciales de fallar en los requisitos de entrada de los productos y servicio?	X	





¿Las entradas de productos y servicio son adecuadas, completas y sin ambigüedades para los fines de diseño y desarrollo?	X	
¿La organización conserva información documentada sobre las entradas necesarias para el diseño y desarrollo?		X
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>	N/A	N/A
¿La organización aplica controles asegurándose de definir los resultados a lograr?	X	
¿Se realizan las revisiones evaluando los resultados del diseño y desarrollo?		X
¿Se realizan actividades de verificación para determinar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de las entradas?	X	
¿Se realizan actividades de validación asegurando que los productos satisfacen los requisitos de los clientes?		X
¿Se toman acciones sobre los problemas identificados sobre las actividades de revisión, verificación y validación?		X
¿La organización conserva información documentada de las actividades de revisión, verificación y validación?		X
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo cumplan los requisitos de las entradas?	X	
¿Se aseguran que las salidas del diseño y desarrollo incluyan los requisitos existentes del seguimiento y medición?	X	
¿Se aseguran que las salidas de diseño y desarrolla especifiquen las características de los productos previstos?	X	
¿La organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo de productos?		X
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>	N/A	N/A
¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo para asegurarse de que no existan impactos adversos?		X
¿Se conserva información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo y los resultados de las revisiones?		X
¿Se conserva información documentada sobre la autorización de los cambios y las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?		X
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>	N/A	N/A
<b>8.4.1 Generalidades</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos?	X	
¿Se determinan controles a aplicar a los procesos, productos y servicios externos cuando estos están incorporados a los propios productos de la organización?	X	
¿Se determinan controles a aplicar a los procesos, productos y servicios externos cuando estos son proporcionados directamente a los clientes?	X	
¿Se determinan controles a aplicar a los procesos, productos y servicios externos cuando estos son aceptados por decisión de la organización?	X	
¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, selección y seguimiento del desempeño de los proveedores externos?	X	





¿La organización conserva información documentada de las actividades de control de procesos, productos y servicios suministrados por externos?		X
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan la capacidad de entrega de los productos?	X	
¿La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC?		X
¿La organización define los controles que van a aplicar a los proveedores externos y a las salidas resultantes?	X	
¿Se hace verificación de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?	X	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de que los requisitos sean correctos antes de comunicarse con los proveedores externos?	X	
¿Comunica a los proveedores externos los requisitos referentes a los procesos y productos?	X	
¿La organización comunica los requisitos de aprobación de productos, servicios, procesos y equipos a los proveedores externos?	X	
¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos que tiene la competencia?		X
¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos a considerar en el control y seguimiento de desempeño de los mismos?	X	
¿La organización comunica a sus proveedores los requisitos en las actividades que pretende llevar a cabo en la verificación y validación?	X	
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>	N/A	N/A
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>	N/A	N/A
¿La organización implementa la producción y provisión bajo condiciones controladas?	X	
¿Las condiciones controladas incluyen información sobre características del producto y las actividades a desempeñar?	X	
¿En las condiciones controladas se incluyen el uso de los recursos para hacer seguimiento y medición?	X	
¿Se incluye en las condiciones controladas actividades de seguimiento y medición para verificar que se cumplan los criterios del control de procesos y salidas?		X
¿Las condiciones controladas incluyen el uso de infraestructura y entorno adecuado para la operación de los procesos?	X	
¿Se incluyen acciones para prevenir errores humanos dentro de las condiciones controladas?	X	
¿Las actividades controladas incluyen las actividades de liberación y entrega de los productos?	X	
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	N/A	N/A
¿La organización utiliza medios apropiados que aseguren la conformidad de los productos en el momento de su salida?	X	





¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos existentes de del seguimiento y la medición?	X	
¿La organización identifica cuáles son sus salidas y conserva información documentada que ayude a establecer la trazabilidad?		X
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	N/A	N/A
¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos mientras este bajo control de la organización?	X	
¿La organización informa a los clientes o proveedores externos cuando sus propiedades se pierden o deterioran?	X	
¿Se conserva información documentada sobre las propiedades de los clientes o proveedores externos y las eventualidades con las mismas?		X
<b>8.5.4 Preservación</b>	N/A	N/A
¿La organización preserva las salidas en la producción y en la prestación del servicio para asegurar la conformidad de los requisitos?	X	
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>	N/A	N/A
¿La empresa determina y cumple requisitos posteriores a la entrega de los productos?	X	
¿La organización considera requisitos legales y del cliente, posteriores a la entrega?	X	
¿Se identifican las consecuencias potenciales de no cumplir los requisitos del producto en cuanto a su naturaleza, uso y vida útil?	X	
<b>8.5.6 Control de los cambios</b>	N/A	N/A
¿La organización revisa y controla los cambios en la producción y en la prestación del servicio, para asegurar la continuidad de la conformidad de los productos?	X	
¿Se conserva información documentada con relación a la revisión de los cambios, el personal encargado y las acciones tomadas?		X
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	N/A	N/A
¿La organización implementa disposiciones o criterios planificados para verificar que se cumplen los requisitos de los productos?	X	X
¿Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos al mercado?		X
¿La información documentada incluye evidencias de los criterios de aceptación y los criterios establecidos por las personas encargadas del proceso de liberación?		X
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	N/A	N/A
¿La organización se asegura de que las salidas no conformes se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X	
¿Se toman acciones adecuadas basadas en la naturaleza de las no conformidades y en su efecto sobre la conformidad de los productos?	X	
¿La organización trata las salidas no conformes mediante acciones de corrección, separación, devolución o suspensión de productos?	X	
¿La organización trata las salidas no conformes mediante acciones de información al cliente o autorización para su aceptación?	X	
¿Se verifica el cumplimiento de los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?	X	





¿Se conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, el responsable de dichas acciones y las concesiones obtenidas?		X
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	N/A	N/A
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>	N/A	N/A
<b>9.1.1 Generalidades</b>	N/A	N/A
¿La organización determina que necesita seguimiento y medición?	X	
¿Se determinan los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación a desarrollar?		X
¿Se determina cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y medición, y cuando el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y la medición?		X
¿La organización evalúa el desempeño y eficacia del SGC?		X
¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados?		X
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	N/A	N/A
¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes con relación al cumplimiento de sus necesidades y expectativas?	X	
¿La organización determina métodos para obtener, realizar seguimiento y revisar dicha información?		X
<b>9.1.3. Análisis y evaluación</b>	N/A	N/A
¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición?		X
¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los productos y servicio y el grado de satisfacción del cliente?		X
¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar si lo planificado se ha implementado y si las acciones tomadas son de forma eficaz?		X
¿Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar el desempeño de los proveedores externos?		X
¿Los resultados de los análisis se utilizan para evaluar la necesidad de mejoras en el SGC?		X
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>	N/A	N/A
¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?		X
¿Con base en las auditorías internas, el SGC es conforme con los requisitos propios de la organización y con los requisitos exigidos por la norma?		X
¿Con base en las auditorías internas, el SGC se implementa y mantiene eficazmente?		X
¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene programas de auditorías que incluyan frecuencia, métodos, responsabilidades, requisitos, entre otros?		X
¿Se definen criterios para las auditorías y el alcance de ellas?		X
¿La organización selecciona auditores y se asegura de que estos sean objetivos e imparciales?		X
¿De acuerdo a las auditorias se realizan acciones correctivas sin demora?		X
¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditorías y de sus resultados?		X





<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>	N/A	N/A
<b>9.3.1 Generalidades</b>	N/A	N/A
¿La alta dirección revisa el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia con base a la dirección estratégica?		X
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>	N/A	N/A
¿La dirección planifica y lleva a cabo revisiones incluyendo las acciones y cambios de cuestiones internas y externas pertinentes para el SGC?		X
¿En las revisiones se tiene a consideración la información sobre el desempeño y eficacia del SGC?		X
¿Durante la planificación y realización de la revisión por parte de la dirección se tiene a consideración la adecuación de recursos?	X	
¿En la planificación y realización de la revisión se analiza la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?	X	
¿Para la planificación y realización de las revisiones se tiene a consideración las oportunidades de mejora que surjan?	X	
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>	N/A	N/A
¿Las salidas de la revisión por parte de la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora?	X	
¿Las salidas de la revisión incluyen las decisiones y acciones necesarias para el SGC?		X
¿Las salidas de la revisión incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?	X	
¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por parte de la dirección?		X
<b>10. MEJORA</b>	N/A	N/A
<b>10.1 GENERALIDADES</b>	N/A	N/A
¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción?	X	
¿Las acciones tomadas incluyen mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?	X	
¿Las acciones tomadas incluyen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?	X	
¿La organización busca mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?	X	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>	N/A	N/A
¿Cuándo ocurre una no conformidad la organización reacciona ante está tomando acciones para controlarla y corregirla y hace frente a las consecuencias?	X	
¿Cuándo ocurren no conformidades la organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas con el fin de que no vuelva a ocurrir, mediante la revisión y análisis de las mismas, determinación de las causas y de no conformidades similares?	X	
¿Cuándo ocurre una no conformidad la organización revisa la eficacia de cualquier acción necesaria?	X	
¿Al generarse no conformidades se actualizan los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?		X





**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



¿Al existir no conformidades, la organización de ser necesario hace cambios al SGC?		X
¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?	X	
¿La organización conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, de las acciones tomadas posteriormente y de los resultados de las mismas?		X
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>	N/A	N/A
¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?		X
¿La organización considera los resultados del análisis y evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades u oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua?	X	



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**Anexo 2.** Lista de chequeo norma ISO 45001:2018

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	N/A	N/A
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	N/A	N/A
¿La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST?	X	
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE OTRAS PARTES INTERESADAS</b>	N/A	N/A
¿La organización ha determinado las otras partes interesadas, además de sus trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión de la SST?	X	
¿La organización ha determinado las necesidades y expectativas (es decir, los requisitos) pertinentes de los trabajadores y de estas otras partes interesadas?	X	
¿La organización ha determinado cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales aplicables y otros requisitos?	X	
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST</b>	N/A	N/A
¿La organización ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la SST para establecer su alcance?		X
¿Al determinar este alcance, la organización ha considerado las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4?1?		X
¿Al determinar este alcance, la organización ha tomado en cuenta los requisitos indicados en el apartado 4?2?		X
¿Al determinar este alcance, la organización ha tomado en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo desempeñadas?		X
¿El sistema de gestión de la SST ha incluido las actividades, productos y servicios dentro del control o la influencia de la organización que pueden tener un impacto en el desempeño de la SST de la organización?		X
¿El alcance está disponible como información documentada?		X
<b>4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente un sistema de gestión de la SST, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?		X
<b>5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES</b>	N/A	N/A
<b>5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	N/A	N/A
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST tomando la responsabilidad y la rendición de	X	



SC-CER96940



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



cuentas globales para la protección de la salud y seguridad relacionadas con el trabajo de los trabajadores?		
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST asegurándose de que se establezcan la política de la SST y los objetivos de la SST y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización?		X
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST asegurándose de la integración de los procesos y los requisitos del sistema de gestión de la SST en los procesos de negocio de la organización?		X
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST asegurándose de que los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST estén disponibles?		X
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST asegurándose de la participación activa de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores, utilizando la consulta y la identificación y eliminación de los obstáculos o barreras a la participación?		X
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST comunicando la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la SST?		X
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST asegurándose de que el sistema de gestión de la SST logre los resultados previstos?		X
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la SST?		X
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST asegurando y promoviendo la mejora continua del sistema de gestión de la SST para mejorar el desempeño de la SST identificando y tomando acciones de manera sistemática para tratar las no conformidades, las oportunidades, y los peligros y riesgos relacionados con el trabajo, incluyendo las deficiencias del sistema?		X
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad?	X	
¿La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye al sistema de gestión de la SST?		X
<b>5.2 POLÍTICA DE LA SST</b>	N/A	N/A
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la SST en consulta con los trabajadores a todos los niveles de la organización que incluya un compromiso de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo que sea apropiado al propósito, el tamaño y el contexto de la		X





organización y a la naturaleza específica de sus riesgos para la SST y sus oportunidades para la SST?		
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la SST en consulta con los trabajadores a todos los niveles de la que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la SST incluya un compromiso de cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos?		X
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la SST en consulta con los trabajadores a todos los niveles de la organización que incluya un compromiso de cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos?		X
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la SST en consulta con los trabajadores a todos los niveles de la que incluya un compromiso para el control de los riesgos para la SST utilizando las prioridades de los controles?		X
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la SST en consulta con los trabajadores a todos los niveles de la organización que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la SST para mejorar el desempeño de la SST de la organización?		X
¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la SST en consulta con los trabajadores a todos los niveles de la organización que incluya un compromiso para la participación, es decir, la implicación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores, en los procesos de toma de decisiones en el sistema de gestión de la SST??		X
¿La política de la SST está disponible como información documentada?		X
¿La política de la SST fue comunicada a los trabajadores dentro de la organización?		X
¿La política de la SST está disponible para las partes interesadas, según corresponda?		X
¿La política de la SST se revisa periódicamente para asegurarse de que se mantiene pertinente y apropiada?		X
<b>5.3 ROLES DE RESPONSABILIDADES</b>	N/A	N/A
¿La alta dirección se ha asegurado de que las responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades para los roles pertinentes dentro del sistema de gestión de la SST se asignen y comuniquen a todos los niveles dentro de la organización, y se mantengan como información documentada? ¿Los trabajadores en cada nivel de la organización han asumido la responsabilidad por aquellos aspectos del sistema de gestión de la SST?	X	
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la SST es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional?	X	
¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la SST?	X	
<b>5.4 PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido uno o varios procesos para la participación (incluyendo la consulta) en el desarrollo de la		X





### ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



planificación, la implementación, la evaluación y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST, de los trabajadores en todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores?		
¿Con relación a los peligros de SYSO y al SGSSO, la organización establece, implementa y mantiene procedimientos para la comunicación con contratistas y otros visitantes al lugar de trabajo?		X
¿Con relación a los peligros de SYSO y al SGSSO, la organización establece, implementa y mantiene procedimientos para recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas?		X
¿La organización establece, implementa y mantiene procedimientos para la participación de trabajadores en la identificación de peligros, valoración del riesgo, investigación de incidentes, desarrollo y revisión de política y objetivos de SYSO, controles, así como cambios y representante de los asuntos de SYSO?		X
¿La organización ha proporcionado los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la participación?	X	
¿La organización ha proporcionado el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión de la SST?		X
¿La organización ha identificado y eliminado los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse?		X
¿La organización ha proporcionado un énfasis adicional a la participación de los trabajadores no directivos determinando los mecanismos para su participación y consulta?		X
¿La organización ha identificado los peligros y evaluación de riesgos?	X	
¿La organización ha tomado acciones para controlar los peligros y riesgos?		X
¿La organización ha identificado las necesidades de competencias, formación y evaluación de la formación?	X	
¿La organización ha determinado la información que se necesita comunicar y cómo debería comunicarse?		X
¿La organización ha determinado las medidas de control y su uso eficaz?		X
¿La organización ha investigado los incidentes y no conformidades y determinación de las acciones correctivas?		X
¿La organización ha proporcionado un énfasis adicional a la inclusión de trabajadores no directivos en la consulta determinado las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X
¿La organización ha establecido la política?		X
¿La organización ha asignado los roles, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades de la organización según sea aplicable?	X	
¿La organización ha determinado cómo aplicar los requisitos legales y otros requisitos?	X	
¿La organización ha establecido los objetivos de la SST?		X
¿La organización ha determinado los controles aplicables para la contratación externa, las adquisiciones y los contratistas?		X
¿La organización ha determinado a qué se necesita realizar un seguimiento, medición y evaluación?		X



SC-CER96940

*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría?		X
¿La organización ha establecido un proceso de mejora continua?		X
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	N/A	N/A
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	N/A	N/A
<b>6.1.1. Generalidades</b>	N/A	N/A
¿Al planificar el sistema de gestión de la SST, la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4?1 (contexto), los requisitos referidos en el apartado 4.2 (partes interesadas) y 4.3 (el alcance de su sistema de gestión de la SST) y determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la SST pueda lograr sus resultados previstos?		X
¿Al planificar el sistema de gestión de la SST, la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4?1 (contexto), los requisitos referidos en el apartado 4.2 (partes interesadas) y 4.3 (el alcance de su sistema de gestión de la SST) y determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prever o reducir efectos no deseados?		X
¿Al planificar el sistema de gestión de la SST, la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4?1 (contexto), los requisitos referidos en el apartado 4.2 (partes interesadas) y 4.3 (el alcance de su sistema de gestión de la SST) y determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora continua?		X
¿La organización ha considerado la participación eficaz de los trabajadores en el proceso de planificación y, cuando sea apropiado, la implicación de otras partes interesadas?	X	
¿Al determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, la organización ha tomado en cuenta los peligros para la SST y sus riesgos para la SST asociados y las oportunidades para la SST?	X	
¿Al determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, la organización ha tomado en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos?	X	
¿Al determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, la organización ha tomado en cuenta los riesgos y oportunidades relacionados con la operación del sistema de gestión de la SST que puedan afectar al logro de los resultados previstos?		X
¿La organización ha evaluado los riesgos e identificado las oportunidades que son pertinentes para el resultado previsto del sistema de gestión de la SST asociados con los cambios en la organización, sus procesos, o el sistema de gestión de la SST? ¿En el caso de cambios planificados, permanentes o temporales, esta evaluación se ha iniciado antes de que el cambio se implemente?		X
¿La organización ha mantenido información documentada de sus riesgos para la SST y oportunidades para la SST que es necesario abordar?		X
¿La organización ha mantenido información documentada de sus procesos necesarios para abordar los riesgos y oportunidades en la medida en que sea necesario para tener la confianza de que se llevan a cabo según lo planificado?		X





<b>6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos para la SST</b>	N/A	N/A
<b>6.1.2.1. Identificación de los peligros</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a las actividades rutinarias y no rutinarias y las situaciones, incluyendo la consideración de la infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a las actividades rutinarias y no rutinarias y las situaciones, incluyendo la consideración de los peligros que surgen como resultado del diseño del producto incluyendo durante la investigación, desarrollo, ensayos, producción, montaje, construcción, prestación del servicio, mantenimiento o disposición final?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a las actividades rutinarias y no rutinarias y las situaciones, incluyendo la consideración de los factores humanos?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a las actividades rutinarias y no rutinarias y las situaciones, incluyendo la consideración de cómo se realiza el trabajo realmente?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a las situaciones de emergencia?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a las personas, incluyendo la consideración de aquellas con acceso al lugar de trabajo y sus actividades, incluyendo trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a las personas, incluyendo la consideración de aquellas en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas por las actividades de la organización?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a las personas, incluyendo la consideración de trabajadores en una ubicación que no está bajo el control directo de la organización?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a otras cuestiones, incluyendo la		X





consideración del diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria/equipos, los procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas?		
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a otras cuestiones, incluyendo la consideración de las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a otras cuestiones, incluyendo la consideración de las situaciones no controladas por la organización y que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a personas en el lugar de trabajo?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a los cambios reales o propuestos en la organización, sus operaciones, procesos, actividades y su sistema de gestión de la SST?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a los cambios en el conocimiento de los peligros, y en la información acerca de ellos?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a los incidentes pasados, internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a cómo se organiza el trabajo y factores sociales, incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, liderazgo y la cultura de la organización?		X
<b>6.1.2.2. Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos y la eficacia de los controles existentes?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos y la eficacia de los controles existentes identificar y evaluar los riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST que pueden ocurrir a partir de las cuestiones identificadas en		X





el apartado 4.1 y de las necesidades y expectativas identificadas en el apartado 4.2?		
¿Las metodologías y criterios de la organización para la evaluación de los riesgos para la SST se han definido con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo, para asegurarse de que es más proactiva que reactiva y utilizan un modo sistemático? ¿Estas metodologías y criterios se han mantenido y conservado como información documentada?		X
<b>6.1.2.3. Identificación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades</b>		
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para identificar las oportunidades de mejorar el desempeño de la SST teniendo en cuenta los cambios planificados en la organización, sus procesos o sus actividades?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para identificar las oportunidades de mejorar el desempeño de la SST teniendo en cuenta las oportunidades de eliminar o reducir los riesgos para la SST?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para identificar las oportunidades de mejorar el desempeño de la SST teniendo en cuenta las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo y el ambiente de trabajo a los trabajadores?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para identificar las oportunidades de mejora del sistema de gestión de la SST?		X
<b>6.1.3. Determinación de los requisitos legales aplicables y otros requisitos</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para determinar y tener acceso a los requisitos legales actualizados y otros requisitos que la organización suscriba que sean aplicables a sus peligros y sus riesgos para la SST?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para determinar cómo aplican esos requisitos legales y otros requisitos a la organización y qué es necesario comunicar?		X
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos al establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua su sistema de gestión de la SST?		X
¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre sus requisitos legales aplicables y otros requisitos y se ha asegurado de que se actualice para reflejar cualquier cambio?		X
<b>6.1.4. Planificación para tomar acciones</b>	N/A	N/A
¿La organización ha planificado las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades?	X	
¿La organización ha planificado las acciones para abordar los requisitos legales aplicables y otros requisitos?	X	
¿La organización ha planificado las acciones para prepararse para las situaciones de emergencia, y responder a ellas?	X	





¿La organización ha planificado la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST o en otros procesos de negocio?		X
¿La organización ha planificado la manera de evaluar la eficacia de estas acciones?		X
¿La organización ha tomado en cuenta las prioridades de los controles y los resultados del sistema de gestión de la SST cuando planifique la toma de acciones?		X
¿Al planificar sus acciones la organización ha considerado las mejores prácticas, las opciones tecnológicas, financieras, operacionales y los requisitos y limitaciones del negocio?	X	
<b>6.2. OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>	N/A	N/A
<b>6.2.1. Objetivos de la SST</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido objetivos de la SST para las funciones y niveles pertinentes para mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST y para alcanzar la mejora continua del desempeño de la SST?		X
¿Los objetivos de la SST son coherentes con la política de la SST?		X
¿Los objetivos de la SST toman en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos?		X
¿Los objetivos de la SST toman en cuenta los resultados de la evaluación de los riesgos para la SST y las oportunidades para la SST y otros riesgos y oportunidades?		X
¿Los objetivos de la SST toman en cuenta los resultados de la consulta con los trabajadores, y cuando existan, con los representantes de los trabajadores?		X
¿Los objetivos de la SST son medibles (si es posible) o son susceptibles de evaluación?		X
¿Los objetivos de la SST se comunican claramente?		X
¿Los objetivos de la SST se actualizan, según corresponda?		X
<b>6.2.2. Planificación para lograr los objetivos de la SST</b>	N/A	N/A
¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado qué se va a hacer?		X
¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado qué recursos se requerirán?		X
¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado quién será responsable?		X
¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado cuándo se finalizará?		X
¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado cómo se medirá mediante los indicadores (si es posible) y cómo se hará el seguimiento, incluyendo la frecuencia?		X
¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado cómo se evaluarán los resultados?		X
¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocio de la organización?		X





¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre los objetivos de la SST y los planes para lograrlos?		X
<b>7.APOYO</b>	N/A	N/A
<b>7.1. RECURSOS</b>	N/A	N/A
¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la SST?		X
<b>7.2. COMPETENCIA</b>	N/A	N/A
¿La organización ha determinado la competencia necesaria de los trabajadores que afectan o pueden afectar a su desempeño de la SST?	X	
¿La organización ha asegurado que los trabajadores sean competentes, basándose en la educación, inducción, formación o experiencia apropiadas?	X	
¿La organización ha cuando sea aplicable, tomado acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas?	X	
¿La organización ha conservado la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia?	X	
<b>7.3. TOMA DE CONCIENCIA</b>	N/A	N/A
¿Los trabajadores han tomado conciencia de la política de la SST?	X	
¿Los trabajadores han tomado conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la SST, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la SST?	X	
¿Los trabajadores han tomado conciencia de las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST, incluyendo las consecuencias, reales o potenciales, de sus actividades de trabajo?	X	
¿Los trabajadores han tomado conciencia de la información y el resultado de la investigación de los incidentes pertinentes?		X
¿Los trabajadores han tomado conciencia de los peligros y riesgos para la SST que sean pertinentes para ellos?		X
<b>7.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	N/A	N/A
¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, que incluyan qué informar y qué comunicar?		X
¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, que incluyan cuándo informar y comunicar?		X
¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, que incluyan a quién informar y a quién comunicar internamente entre los diversos niveles y funciones de la organización?		X
¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, que incluyan a quién informar y a quién comunicar con contratistas y visitantes al lugar de trabajo?		X
¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, que incluyan a		X





quién informar y a quién comunicar con otras partes externas u otras partes interesadas?		
¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, que incluyan cómo informar y comunicar?		X
¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, que incluyan cómo recibir y mantener la información documentada sobre las comunicaciones pertinentes, y cómo responder a ellas?		X
¿La organización ha definido los objetivos a lograr mediante la información y la comunicación, y debe evaluar si esos objetivos se han alcanzado?		X
¿La organización ha tomado en cuenta aspectos de diversidad (por ejemplo, idioma, cultura, alfabetización, discapacidad), cuando existan, al considerar sus necesidades de información y comunicación?		X
¿La organización se ha asegurado de que, cuando sea apropiado, se consideren las opiniones de partes interesadas externas pertinentes sobre temas pertinentes al sistema de gestión de la SST?		X
<b>7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	N/A	N/A
<b>7.5.1. Generalidades</b>	N/A	N/A
¿El sistema de gestión de la SST de la organización ha incluido la información documentada requerida por esta Norma Internacional?		X
¿El sistema de gestión de la SST de la organización ha incluido la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la SST?		X
<b>7.5.2. Creación y actualización</b>	N/A	N/A
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se ha asegurado de que lo siguiente sea apropiado la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)?		X
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se ha asegurado de que lo siguiente sea apropiado el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico)?		X
¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se ha asegurado de que lo siguiente sea apropiado la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación?		X
<b>7.5.3. Control de la información documentada</b>	N/A	N/A
¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la SST y por esta Norma Internacional se ha controlado para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite?		X
¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la SST y por esta Norma Internacional se ha controlado para asegurarse de que este protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad)?		X
¿Para el control de la información documentada, la organización ha abordado las siguientes actividades, según corresponda ...? — distribución, acceso, recuperación y uso		X





— almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; — control de cambios (por ejemplo, control de versión); — conservación y disposición final; — acceso por parte de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores, a la información documentada pertinente.		
¿La información documentada de origen externo que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la SST se ha identificado, según sea apropiado y controlado?		X
<b>8. OPERACIÓN</b>	N/A	N/A
<b>8.1. PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>	N/A	N/A
<b>8.1.1. Generalidades</b>	N/A	N/A
¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante el establecimiento de criterios para los procesos?		X
¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios?		X
¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante el almacenaje de información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?		X
¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante la determinación de las situaciones en las que la ausencia de información documentada podría llevar a desviaciones de la política de la SST y de los objetivos de la SST?		X
¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante la adaptación del trabajo a los trabajadores?		X
¿En lugares de trabajo con múltiples empleadores, la organización ha implementado un proceso para coordinar las partes pertinentes del sistema de gestión de la SST con otras organizaciones?		X
<b>8.1.2. Jerarquía de los controles</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido un proceso y determinado controles para lograr la reducción de los riesgos para la SST utilizando la siguiente jerarquía eliminar el peligro?	X	
¿La organización ha establecido un proceso y determinado controles para lograr la reducción de los riesgos para la SST utilizando la siguiente jerarquía sustituir con materiales, procesos, operaciones o equipos menos peligrosos?	X	





¿La organización ha establecido un proceso y determinado controles para lograr la reducción de los riesgos para la SST utilizando la siguiente jerarquía utilizar controles de ingeniería?	X	
¿La organización ha establecido un proceso y determinado controles para lograr la reducción de los riesgos para la SST utilizando la siguiente jerarquía utilizar controles administrativos?	X	
¿La organización ha establecido un proceso y determinado controles para lograr la reducción de los riesgos para la SST utilizando la siguiente jerarquía proporcionar equipos de protección individual adecuados y asegurarse de que se utilizan?	X	
<b>8.2. GESTION DE CAMBIO</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido un proceso para la implementación y el control de los cambios planificados que tienen un impacto en el desempeño de la SST, tales como nuevos productos, procesos o servicios?		X
¿La organización ha establecido un proceso para la implementación y el control de los cambios planificados que tienen un impacto en el desempeño de la SST, tales como cambios en los procesos de trabajo, los procedimientos, los equipos o en la estructura de la organización?		X
¿La organización ha establecido un proceso para la implementación y el control de los cambios planificados que tienen un impacto en el desempeño de la SST, tales como cambios en los requisitos legales aplicables y otros requisitos?		X
¿La organización ha establecido un proceso para la implementación y el control de los cambios planificados que tienen un impacto en el desempeño de la SST, tales como cambios en los conocimientos o la información sobre peligros y riesgos para la SST relacionados?		X
¿La organización ha establecido un proceso para la implementación y el control de los cambios planificados que tienen un impacto en el desempeño de la SST, tales como desarrollos en conocimiento y tecnología?		X
¿La organización ha controlado los cambios temporales y permanentes para promocionar las oportunidades para la SST y asegurarse de que no tienen un impacto adverso sobre el desempeño de la SST?	X	
¿La organización ha revisado las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario, incluyendo abordar oportunidades potenciales?		X
<b>8.3. CONTRATACION EXTERNA</b>	N/A	N/A
¿La organización se ha asegurado de que los procesos contratados externamente que afectan al sistema de gestión de la SST estén controlados? ¿El tipo y el grado de control al aplicar a estos procesos se han definido dentro del sistema de gestión de la SST?		X
<b>8.4. COMPRAS</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido controles para asegurarse de que la compra de bienes (por ejemplo, productos, materiales o sustancias peligrosos, materias primas, equipos) y servicios es conforme con los requisitos de su sistema de gestión de la SST?	X	
<b>8.5. CONTRATISTAS</b>	N/A	N/A





¿La organización ha establecido procesos para identificar y comunicar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de los contratistas para los trabajadores de la organización?		X
¿La organización ha establecido procesos para identificar y comunicar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de la organización para los trabajadores de los contratistas?		X
¿La organización ha establecido procesos para identificar y comunicar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de los contratistas para otras partes interesadas en el lugar de trabajo?		X
¿La organización ha establecido procesos para identificar y comunicar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de las actividades y operaciones de los contratistas para los trabajadores de los contratistas?		X
¿La organización ha establecido y mantenido procesos para asegurarse de que los contratistas y sus trabajadores cumplen los requisitos del sistema de gestión de la SST de la organización? ¿Estos procesos incluyen los criterios de la SST para la selección de contratistas?		X
<b>8.6. PREPARACION Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA</b>	N/A	N/A
¿La organización ha identificado situaciones de emergencia potenciales; ¿ha evaluado los riesgos de la SST asociados con estas situaciones de emergencia y mantiene un proceso para evitar o minimizar los riesgos para la SST provenientes de emergencias potenciales, incluyendo el establecimiento de una respuesta planificada a las situaciones de emergencia y la inclusión de los primeros auxilios?		X
¿La organización ha identificado situaciones de emergencia potenciales; ¿ha evaluado los riesgos de la SST asociados con estas situaciones de emergencia y mantiene un proceso para evitar o minimizar los riesgos para la SST provenientes de emergencias potenciales, incluyendo las pruebas periódicas y el ejercicio de la capacidad de respuesta ante emergencias?		X
¿La organización ha identificado situaciones de emergencia potenciales; ¿ha evaluado los riesgos de la SST asociados con estas situaciones de emergencia y mantiene un proceso para evitar o minimizar los riesgos para la SST provenientes de emergencias potenciales, incluyendo la evaluación y, cuando sea necesario, la revisión de los procesos y procedimientos de preparación ante emergencias, incluso después de las pruebas y en particular después de que ocurran situaciones de emergencia?		X
¿La organización ha identificado situaciones de emergencia potenciales; ¿ha evaluado los riesgos de la SST asociados con estas situaciones de emergencia y mantiene un proceso para evitar o minimizar los riesgos para la SST provenientes de emergencias potenciales, incluyendo la comunicación y provisión de la información pertinente a todos los trabajadores y a todos los niveles de la organización sobre sus deberes y responsabilidades?		X



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



¿La organización ha identificado situaciones de emergencia potenciales; ¿ha evaluado los riesgos de la SST asociados con estas situaciones de emergencia y mantiene un proceso para evitar o minimizar los riesgos para la SST provenientes de emergencias potenciales, incluyendo la provisión de formación para la prevención de emergencias, primeros auxilios, preparación y respuesta?		X
¿La organización ha identificado situaciones de emergencia potenciales; ¿ha evaluado los riesgos de la SST asociados con estas situaciones de emergencia y mantiene un proceso para evitar o minimizar los riesgos para la SST provenientes de emergencias potenciales, incluyendo la comunicación de la información pertinente a los contratistas, visitantes, servicios de respuesta ante emergencias, autoridades gubernamentales, y, cuando sea apropiado, a la comunidad local?		X
¿En todas las etapas del proceso la organización ha mantenido y tomado en cuenta las necesidades y capacidades de todas las partes interesadas pertinentes y asegurarse de su implicación?	X	
¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre el proceso y sobre los planes para responder a situaciones de emergencia potenciales?		X
<b>9.EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	N/A	N/A
<b>9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	N/A	N/A
<b>9.1.1. Generalidades</b>	N/A	N/A
¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para el seguimiento, la medición y la evaluación?		X
¿La organización ha determinado a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir, incluyendo los requisitos legales aplicables y otros requisitos?	X	
¿La organización ha determinado a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir, incluyendo sus actividades y operaciones relacionadas con los peligros identificados y con los riesgos para la SST; los riesgos y las oportunidades para la SST?	X	
¿La organización ha determinado a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir, incluyendo los controles operacionales?	X	
¿La organización ha determinado a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir, incluyendo los objetivos de la SST de la organización?	X	
¿La organización ha determinado los criterios frente a los que la organización evalúa su desempeño de la SST?		X
¿La organización ha determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos?		X
¿La organización ha determinado cuándo realizar el seguimiento y la medición?		X
¿La organización ha determinado cuándo analizar, evaluar y comunicar los resultados del seguimiento y la medición?		X
¿La organización se ha asegurado, según sea aplicable, de que el equipo de seguimiento y medición se ha calibrado o verificado y se ha utilizado y mantenido cuando sea apropiado?		X





¿La organización ha evaluado el desempeño de la SST, y determinado la eficacia del sistema de gestión de la SST?		X
¿La organización ha conservado la información documentada adecuada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación?		X
<b>9.2. AUDITORIA INTERNA</b>	N/A	N/A
<b>9.2.1. Objetivos de la auditoría interna</b>	N/A	N/A
¿La organización ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la SST es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la SST, incluyendo la política de la SST y los objetivos de la SST?		X
¿La organización ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la SST es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional?		X
¿La organización ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la SST se implementa y mantiene eficazmente?		X
<b>9.2.2. Procesos de auditoría interna</b>	N/A	N/A
¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, la consulta, los requisitos de planificación, y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías previas, así como los cambios significativos que tienen un impacto en la organización?		X
¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, la consulta, los requisitos de planificación, y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías previas, así como la evaluación del desempeño y los resultados de la mejora?		X
¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, la consulta, los requisitos de planificación, y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías previas, así como evalúa los riesgos para la SST significativos, los riesgos y las oportunidades para la SST?		X
¿La organización ha definido los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?		X
¿La organización ha seleccionado auditores competentes y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?		X
¿La organización se ha asegurado de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente?		X





¿La organización se ha asegurado de informar de los hallazgos de la auditoría pertinentes a los trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y a las partes interesadas pertinentes?		X
¿La organización ha tomado las acciones apropiadas para tratar las no conformidades y mejorar de manera continua su desempeño de la SST?		X
¿La organización ha conservado la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías?		X
<b>9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	N/A	N/A
¿La alta dirección ha revisado el sistema de gestión de la SST de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación y eficacia continua?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la SST, incluyendo requisitos legales aplicables y otros requisitos?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la SST, incluyendo los riesgos para la SST, los riesgos y las oportunidades para la SST de la organización?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado el grado de cumplimiento de la política de la SST y los objetivos de la SST?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado la información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a incidentes, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado la información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a participación de los trabajadores y los resultados de la consulta?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado la información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a seguimiento y resultados de las mediciones?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado la información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a resultados de la auditoría?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado la información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a resultados de la evaluación del cumplimiento?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado la información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a riesgos para la SST, riesgos y oportunidades para la SST?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas?		X
¿La revisión por la dirección ha considerado las oportunidades de mejora continua?		X





## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



¿La revisión por la dirección ha considerado la adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión de la SST eficaz?		X
¿Las salidas de la revisión por la dirección han incluido las decisiones relacionadas con: ...? — las conclusiones sobre la idoneidad, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión de la SST; — las oportunidades de mejora continua; — cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la SST, incluyendo los recursos necesarios; — las acciones necesarias, cuando los objetivos no se han cumplido.		X
¿La organización ha comunicado las salidas pertinentes de la revisión por la dirección a sus trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores?		X
¿La organización ha conservado información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?		X
<b>10. MEJORA</b>	N/A	N/A
<b>10.1. INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	N/A	N/A
¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido un proceso para gestionar los incidentes y las no conformidades, incluyendo la elaboración de informes, la investigación y la toma de acciones?		X
¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha reaccionado de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad, y según sea aplicable tomado acciones directas para controlarla y corregirla?	X	
¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha reaccionado de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad, y según sea aplicable hecho frente a las consecuencias?	X	
¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha evaluado, con la participación de los trabajadores y la implicación de otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante realizado la revisión del incidente o la no conformidad?		X
¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha evaluado, con la participación de los trabajadores y la implicación de otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante determinado las causas del incidente o la no conformidad?		X
¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha evaluado, con la participación de los trabajadores y la implicación de otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante determinado si existen incidentes, no conformidades, similares, o que potencialmente podrían ocurrir?		X



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha revisado la evaluación de los riesgos para la SST y los riesgos, cuando sea apropiado?		X
¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha determinado e implementado cualquier acción necesaria, incluyendo acciones correctivas, de acuerdo con la jerarquía de los controles y la gestión del cambio?	X	
¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha revisado la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?	X	
¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha si es necesario, hecho cambios al sistema de gestión de la SST?		X
¿Las acciones correctivas han sido adecuadas a los efectos o los efectos potenciales de los incidentes o las no conformidades encontradas?	X	
¿La organización ha conservado información documentada, como evidencia de: ...? — la naturaleza de los incidentes o las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; — los resultados de cualquier acción correctiva, incluyendo la eficacia de las acciones tomadas.		X
¿La organización ha comunicado esta información documentada a los trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y las partes interesadas pertinentes?		X
<b>10.2 MEJORA CONTINUA</b>	N/A	N/A
<b>10.2.1 Objetivos de la mejora continua</b>	N/A	N/A
¿La organización ha mejorado continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la SST para evitar la ocurrencia de incidentes y no conformidades?		X
¿La organización ha mejorado continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la SST para promocionar una cultura positiva de la seguridad y salud en el trabajo?		X
¿La organización ha mejorado continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la SST para mejorar el desempeño de la SST?		X
¿La organización se ha asegurado de la participación de los trabajadores, según sea apropiado, en la implementación de sus objetivos para la mejora continua?		X
<b>10.2.2. Proceso de mejora continua</b>	N/A	N/A
¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios procesos de mejora continua, que tengan en cuenta las salidas de las actividades descritas en esta Norma Internacional?		X
¿La organización ha comunicado los resultados de la mejora continua a sus trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores?		X
¿La organización ha conservado información documentada como evidencia de los resultados de la mejora continua?		X



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



### Anexo 3: Documentación.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ENTRADA DE PRODUCTOS.</b>	SO-GA-PEP-01
		Versión 0
		07/05/2022
		Página 1 de 1
<p><b>1. Objetivo</b> Describir de manera detallada las actividades realizadas durante la entrada de productos a la empresa, como la revisión y movimientos necesarios para este proceso en la Agropecuaria El Granjero.</p> <p><b>2. Alcance</b> El procedimiento inicia desde la llegada de la mercancía por parte de una empresa transportadora hasta el almacenamiento del producto.</p> <p><b>3. Responsabilidades</b> <b>Gestión gerencial</b> Revisar el cumplimiento de las acciones planteadas en el actual procedimiento.</p> <p><b>Jefe de almacén</b> Asegurarse que las partes interesadas cumplan con los parámetros del actual procedimiento.</p> <p><b>Trabajadores, proveedores, clientes</b> Cumplir con las actividades planteadas en el actual procedimiento.</p> <p><b>4. Glosario</b> <b>Proveedor:</b> Que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado. <b>Productos:</b> Cosa producida natural o artificialmente, o resultado de un trabajo u operación. <b>Vendedor:</b> Persona que realiza las tareas de venta dentro de una empresa u organización. <b>Bodega o almacén:</b> Espacio destinado al almacenamiento de distintos bienes. Se encuentran generalmente en industrias, puertos y aeropuertos.</p>		



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**Ciente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.

**5. Contenido:**

**Pasos para realizar la entrada de productos:**

- Recibir por parte de la empresa transportadora los producto. Estos pueden venir en cajas, forrados en plástico de burbujas o cavas de Icopor.
- Aprobar la entrada de productos, firmando y sellando la copia de la factura al proveedor.
- Trasladar la(s) caja(s) a la bodega.
- Revisar en conjunto con la factura que los productos coincidan en cantidad y calidad.
- Enviar la factura a compras para que esta área se encargue de registrar los nuevos productos en el sistema.
- Marcar con el precio cada producto.
- Distribuir en ventas los productos en caso que no se tenga existencia en esta área. Los productos restantes almacenarlos en bodega.
- Verificar la fecha de vencimiento de los productos, acomodándolos de tal manera que los que tengan fecha próxima a vencerse se acomoden en la parte delantera de los productos.
- Realizar la limpieza del área.

**6. Documentos asociados**

- Factura de venta de los proveedores.
- Registro de ingreso de productos.

Elaborado por		Revisado por	Aprobado por
Nombre			
Cargo			
Fecha			



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



	<b>FORMATO DE PERMISOS LABORALES</b>		SO-RH-PPA-01		
			Versión 0		
			07/05/2022		
			Página 1 de 1		
<b>DATOS DEL TRABAJADOR</b>					
<b>Nombre y apellido</b>					
<b>Cedula de ciudadanía</b>					
<b>Fecha de solicitud</b>					
<b>Área de trabajo</b>					
<b>DETALLES DE LA SOLICITUD</b>					
<b>Tipo de permiso</b>		Remunerado	No remunerado		
<b>Desde: fecha/hora</b>					
<b>Hasta: fecha/hora</b>					
<b>Comentarios</b>					
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>	
Nombre					
Cargo					
Fecha					



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**REGISTRO DE VISITAS DE CAMPO**

MI-MV-RVC-01

Versión 0

07/05/2022

Página 1 de 1

**CIUDAD:** \_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE:** \_\_\_\_\_

No	FECHA	CLIENTE	VEREDA O FINCA	PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
<b>Elaborado por</b>			<b>Revisado por</b>		<b>Aprobado por</b>
Nombre					
Cargo					
Fecha					



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



	<b>INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE PRODUCTOS A DOMICILIO.</b>	SO-GA-IPD-01
		Versión 0
		07/05/2022
		Página 1 de 1
<p><b>1. Objetivo</b> Describir de manera detallada las actividades realizadas durante la entrega de productos a domicilio para este proceso en la Agropecuaria El Granjero.</p> <p><b>2. Alcance</b> El procedimiento inicia desde el pedido en el área de ventas, por llamada o por la aplicación WhatsApp por parte del cliente hasta la entrega al residencia o establecimiento del cliente.</p> <p><b>3. Responsabilidades</b> <b>Gestión gerencial</b> Revisar el cumplimiento de las acciones planteadas en el actual procedimiento.</p> <p><b>Encargado de ventas</b> Asegurarse que las partes interesadas cumplan con los parámetros del actual procedimiento.</p> <p><b>Trabajadores, proveedores, clientes</b> Cumplir con las actividades planteadas en el actual procedimiento.</p> <p><b>4. Glosario</b> <b>Domicilio:</b> Entrega de productos que han sido vendidos a la residencia o establecimiento de un cliente. <b>Ventas:</b> actividades realizadas para incentivar potenciales clientes a realizar una determinada compra. <b>Residencia o establecimiento:</b> Lugar de destino del domicilio donde se entregan los pedidos.</p> <p><b>5. Contenido:</b> <b>Pasos para realizar la entrega a domicilio de productos:</b></p>		



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



- Atender la solicitud de pedido por parte del cliente. Esta se puede realizar de manera presencial, por llamada o por el número de aplicación WhatsApp. Se debe solicitar la dirección del domicilio e informar el tiempo aproximado de entrega.
- Realizar la facturación correspondiente e informar a los encargados de bodega el pedido. Se debe preguntar al cliente el método de pago, si es transferencia, con tarjeta o en efectivo, en dado caso que la persona encargada de entregar el domicilio deba realizar en cobro de la factura.
- Una vez informados en bodega, realizar el cargue a la camioneta de la empresa, revisando cuidadosamente que todos los productos solicitados sean despachados y de igual manera se encuentre la factura para entregarle al cliente.
- Informar al jefe de almacén, el cual debe informar en ventas y en la administración la salida del pedido.
- Se procede a entregar en la dirección conferida por el cliente. En caso que se deba cobrar, solicitar el dinero del monto correspondiente al cliente y dirigirse directamente a la empresa.
- Se finaliza el proceso informando al jefe de almacén la llegada y entregar en facturación el dinero en caso que el método de pago sea efectivo.

**6. Documentos asociados**

- Factura de venta de los clientes.
- Registro de entregas a domicilio.

Elaborado por		Revisado por	Aprobado por
Nombre			
Cargo			
Fecha			



SC-CER96940



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

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**REGISTRO DE ENTREGAS A DOMICILIO.**

SO-GA-RPD-01

Versión 0

07/05/2022

Página 1 de 1

**RESPONSABLE:** \_\_\_\_\_

No	FECHA	CLIENTE	DIRECCIÓN	# FACTURA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
<b>Elaborado por</b>			<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Nombre				
Cargo				
Fecha				



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



	<b>FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS.</b>		<b>DI-GC-QR-01</b>
			<b>Versión 0</b>
			<b>07/05/2022</b>
			<b>Página 1 de 1</b>

**DATOS DEL CLIENTE**

<b>Nombre y apellido</b>			
<b>Cedula de ciudadanía</b>			
<b>Fecha de solicitud</b>			
<b>Queja o reclamo</b>			
<b>Requiere acción correctiva</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>Acción a tomar</b>			
<b>Responsable:</b>			
<b>Fecha</b>			
<b>Seguimiento:</b>			
<b>Cliente satisfecho:</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>Observaciones:</b>			
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Nombre			
Cargo			
Fecha			



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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











	<b>FORMATO DE PERMISOS LABORALES</b>	SO-RH-PPA-01
		Versión 0
		07/05/2022
		Página 1 de 1

**DATOS DEL TRABAJADOR**

<b>Nombre y apellido</b>	
<b>Cedula de ciudadanía</b>	
<b>Fecha de solicitud</b>	
<b>Área de trabajo</b>	

**DETALLES DE LA SOLICITUD**

<b>Tipo de permiso</b>	Remunerado	<input type="checkbox"/>	No remunerado	<input type="checkbox"/>
<b>Desde: fecha/hora</b>				
<b>Hasta: fecha/hora</b>				

<b>Comentarios</b>	
--------------------	--

<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Nombre			
Cargo			
Fecha			



SC-CER96940



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
**REGISTRO DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIA**  
**LABORAL**



SO-RH-ECL-01  
 Versión 0  
 07/05/2022  
 Página 1 de 1

**INFORMACIÓN DEL TRABAJADOR**

<b>NOMBRE</b>	
<b>CARGO</b>	
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	
<b>TIPO DE VINCULACIÓN</b>	
<b>PERIODO EVALUADO</b>	
<b>PROCESO</b>	
<b>FECHA DE REALIZACIÓN</b>	
<b>EVALUADOR</b>	

**CALIFICACIÓN**

<b>SI: COMPETENTE</b>	<b>NO: AUN NO ES COMPETENTE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supera las expectativas.</li> <li>• Cumple con lo exigido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumple con las expectativas, pero está comprometido a mejorar.</li> <li>• No cumple con lo exigido y muestra bajo compromiso por mejorar.</li> </ul>

**COMPETENCIAS PERSONALES**

**RESULTADOS**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Funciones y compromisos organizacionales con calidad y eficacia.		
1. Cumple con los estándares, objetivos y metas establecidas que le han sido signadas.		
2. Es responsable de los resultados.		
3. Realiza acciones de mejora continua para alcanzar los objetivos propuestos.		

**ATENCIÓN AL USUARIO**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Realiza acciones que satisfagan las necesidades de los usuarios internos y externos		



SC-CER96940



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



1. Atiende las necesidades y requerimientos de los usuarios.		
2. Toma en cuenta las necesidades de los usuarios.		
3. Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios conforme a sus requerimientos		
4. Establece canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y así dar respuesta oportuna.		
<b>TRANSPARENCIA</b>		
Hace uso responsable de los recursos de la entidad con discreción y garantiza el acceso a la información gubernamental.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Proporciona información clara.		
2. Facilita el acceso a información de acuerdo al servicio según su cargo en la entidad.		
3. Manifiesta imparcialidad en sus decisiones.		
4. Realiza funciones según las normas de la entidad.		
<b>COMPROMISO CON LA EMPRESA</b>		
Comportamiento frente a las necesidades de la empresa	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Promueve objetivos dentro de la organización.		
2. Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.		
3. Apoya a la organización en diferentes situaciones.		
4. Demuestra sentido de pertenencia.		
<b>COMPETENCIAS TECNICAS</b>		
<b>CONOCIMIENTOS TÉCNICOS</b>		
Aplica los conocimientos técnicos de la empresa y su área de trabajo.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Asimila con facilidad conceptos e información.		
2. Aplica su conocimiento técnico a las actividades dentro de la entidad.		
3. Asimila información según las necesidades de la entidad.		
4. Comprende aspectos técnicos y los aplica en los procesos en los cuales está involucrado.		
5. Resuelve problemas según sus conocimientos técnicos buscando la mejora continua.		
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>		
Metas comunes.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Cumple los objetivos en grupo y orienta su trabajo para lograr metas en equipo.		



2. Colabora con sus compañeros de trabajo durante las actividades y así cumplir las metas comunes.		
<b>CREATIVIDAD E INNOVACIÓN</b>		
Presenta ideas, métodos y acciones innovadoras para la entidad.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Propone ideas nuevas, creativas y eficaces para las actividades.		
2. Es practico y recursivo.		
3. Optimiza procesos y resultados.		
4. Busca nuevas alternativas de solución.		
<b>APLICACIONES TÉCNICAS</b>		
Aplica técnicas en los procesos y procedimientos en su área de desempeño.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Conoce y aplica los procedimientos técnicos según sus funciones.		
2. Identifica las técnicas que más se adecuan a los procesos y propone modificaciones a los mismos si es necesario.		
3. Aplica las herramientas tecnológicas en los procesos de su área.		
<b>TOTAL EVALUACIÓN</b>		
Sumatoria de respuestas	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>VALORACIÓN</b>		
Una vez finalizado el diagnostico se procede a:		
1. Cuente el número de respuestas afirmativas (SI) y anótelas:		
2. Cuente el número de respuestas negativas (NO) y anótelas:		
3. Divida el número de respuestas afirmativas entre el total de preguntas y multiplique por 100 de la siguiente manera:		
$\frac{N^{\circ} \text{ Respuestas Afirmativas}}{\text{Total de preguntas contestadas del evaluado}} * 100\%$		
<b>NOTA:</b> Si el porcentaje obtenido en la evaluación de desempeño es igual o inferior al setenta por ciento (70%), es necesario implementar un plan de mejoramiento individual para la persona evaluada.		
<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>		
<b>FORTALEZAS</b>		





**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



<b>AREAS DE MEJORAMIENTO</b>			
<b>NECESIDADES DE FORMACIÓN</b>			
<b>FIRMA TRABAJADOR</b>			
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Nombre</b>			
<b>Cargo</b>			
<b>Fecha</b>			



SC-CER96940



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







**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



**Anexo 4:** Encuesta de satisfacción del cliente

<b>ENCUESTA</b>			
Responda las siguientes preguntas según la escala de calificación indicada para cada una:			
<b>1. El tiempo durante la atención, entrega del producto y pago fue:</b>			
Rápido	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>
			Lento
<b>2. ¿El servicio prestado fue de su agrado?</b>			
Si		No	
<b>3. ¿Como califica su experiencia de compra?</b>			
			

**Anexo 5:** Encuesta de accidentes laborales.

<b>ENCUESTA</b>			
Responda las siguientes preguntas según la escala de calificación indicada para cada una:			
<b>1. ¿Ha sufrido usted de algún accidente laboral?</b>			
Si		No	
<b>2. Durante este accidente, ¿llevaba usted elementos de seguridad?</b>			
Si		No	
<b>3. ¿Este accidente laboral implicó incapacidad?</b>			
Si		No	

Fuente: Airutec, 2019



SC-CER96940



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

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