

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LAS NORMAS ISO  
9001:2015 E ISO 14001:2015 PARA LA EMPRESA INNOVATECH IT S.A.S DE CÚCUTA.**

**Autor**

**MIGUEL ANGEL CARRILLO JAIMES**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**

**ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ**

**VILLA DE ROSARIO**

**2022**

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LAS NORMAS ISO  
9001:2015 E ISO 14001:2015 PARA LA EMPRESA INNOVATECH IT S.A.S DE CÚCUTA.**

**Autor**

**MIGUEL ANGEL CARRILLO JAIMES**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de**

**Especialista en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ**

**Director**

**MsC. RICHARD A. MOYA ARGÜELLO**

**GRUPO DE INVESTIGACION EN INGENIERIA DE LA CALIDAD, PROCESOS  
INDUSTRIALES Y GESTION ORGANIZACIONAL INGEPRO**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**

**ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ**

**VILLA DE ROSARIO**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este presente trabajo a Dios por ser el gestor de los logros del ser humano, por nuestra familia por su valioso apoyo incondicional, por los maestros por sus enseñanzas y orientación académica para el cumplimiento de nuestros objetivos personales y profesionales.

## **TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>100</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>111</b>
<b>1.INTRODUCCION</b> .....	<b>122</b>
<b>2.OBJETIVOS</b> .....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i> <b>3</b>
<b>2.1.OBJETIVO GENERAL</b> .....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i> <b>3</b>
<b>2.2.OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> .....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i> <b>3</b>
<b>3.MARCO DE REFERENCIAL</b> .....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i> <b>4</b>
<b>3.1.ANTECEDENTES</b> .....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i> <b>4</b>
<b>3.2.MARCO CONTEXTUAL</b> .....	<b>17</b>
<b>3.3.MARCO TEORICO</b> .....	<b>19</b>
<b>3.4.MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i> <b>4</b>
<b>3.5.MARCO LEGAL</b> .....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i> <b>4</b>
<b>4.METODOLOGÍA</b> .....	<b>256</b>
<b>5.RESULTADOS Y DISCUSION</b> .....	<b>311</b>
<b>5.1 DIAGNOSTICO</b> .....	<b>311</b>
<b>5.2 ESTRUCTURA DOCUMENTAL</b> .....	<b>41</b>
<b>5.3 DUCUMENTAR ACTIVIDADES DEL PROCESO</b> .....	<b>51</b>
<b>6.CONCLUSIONES</b> .....	<b>54</b>
<b>7.RECOMENDACIONES</b> .....	<b>55</b>
<b>8.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>56</b>
<b>9. ANEXOS</b> .....	

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. <i>Relación de Capítulos de las Normas ISO (Calidad y Ambiental)</i> .....	22
Tabla 2. <i>Matriz de Requisitos legales para empresa Innovatech</i> .....	24
Tabla 3. <i>Requisitos Información Documentada Norma ISO</i> .....	29
Tabla 4 . <i>Valores del Diagnostico SGI</i> .....	31
Tabla 5. <i>Resultado de la Encuesta de Diagnostico estratégico</i> .....	33
Tabla 6 <i>Taxonomía Sector</i> .....	34
Tabla 7 <i>Empresas Certificadas del sector en Normas ISO</i> .....	35
Tabla 8 <i>Análisis PESTEL Sector BPO (INNOVATECH IT)</i> .....	36
Tabla 9. <i>Matriz DOFA de la empresa INNOVATECH IT</i> .....	37
Tabla 10. <i>Matriz de Partes Interesadas</i> .....	40
Tabla 11. <i>Procesos Estratégicos</i> .....	41
Tabla 12 . <i>Procesos Misionales</i> .....	42
Tabla 13. <i>Procesos de apoyo</i> .....	43
Tabla 14 <i>Planeación Estratégica INNOVATECH IT</i> .....	44
Tabla 15. <i>Objetivos Estratégicos de la empresa INNOVATECH IT</i> .....	46
Tabla 16. <i>Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales de la empresa INNOVATECH IT</i> .....	47
Tabla 17, <i>Documentos Construidos Proceso Gestión Humana</i> .....	51

## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Ilustración 1 <i>Estructura Organizacional</i> .....	18
Ilustración 2 , <i>Mapa de Procesos</i> .....	19
Ilustración 3, <i>Ciclo PHVA Normas ISO Calidad y ambiental 2015</i> .....	22
Ilustración 5, <i>Resultado Diagnostico ISO 9001:2015 Y 14001:2015</i> .....	32

<b>INDICE DE ANEXOS</b>		<b>Pág.</b>
Anexo 1.	Matriz de Requisitos ISO (Calidad y Ambiental)	59
Anexo 2.	Diagnostico ISO Calidad, Ambiental INNOVATECH IT	65
Anexo 3.	Análisis del Sector	70
Anexo 4.	Matriz del Perfil Competitivo Sector BPO	73
Anexo 5.	Matriz de Partes Interesadas	74
Anexo 6.	Análisis DOFA	85
Anexo 7.	Matriz de aspectos e impactos ambientales	88
Anexo 8.	Metas de los Objetivos	89
Anexo 9.	Caracterización Proceso Gestión Humana	91
Anexo 10.	Informe Técnico (Enfoque Basado En Proceso De Gestión Humana)	96
Anexo 11.	Procedimiento Desvinculación Laboral	104
Anexo 12.	Procedimiento Reclutamiento y selección de personal	108
Anexo 13.	Formato De Acta De Entrega	111
Anexo 14	Matriz de Riegos –Proceso Gestión Humana	114

## RESUMEN

Con el presente trabajo se estableció una metodología para diseñar un sistema de gestión integrada de calidad, ambiental basado en los requisitos que exige la norma ISO en calidad y ambiental, para la empresa INNOVATECH IT S.A.S en el proceso de Gestión Humana. Esta propuesta se dividió a través de las siguientes etapas: diagnóstico, planificación y documentación. El **diagnóstico** permitió evidenciar y verificar la situación actual que se encontraba la empresa en cuanto a los sistemas de gestión, contexto en el sector y necesidades de las partes interesadas. En la **planificación**, se identificó la información documentada y los requisitos de la norma para calidad y ambiental, la estructura de los procesos, construcción de la política integrada y objetivos del sistema, además se construyó el direccionamiento estratégico de la organización con los documentos necesarios para realizar su posterior elaboración e integración de los sistemas de gestión en calidad y ambiental. En la etapa de **documentación** se realizó el diseño de formatos para la caracterización del proceso y elaboración de procedimientos de los documentos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO para el proceso de gestión humana. Los resultados obtenidos en cada fase beneficio a la empresa generar un diseño de sistema de gestión integrado bajo las normo ISO en calidad y ambiental que por medio de una lista de chequeo con correlación con los requisitos normas y herramientas de apoyo como PESTEL, DOFA, encuesta y otros que beneficiaron analizar el grado de cumplimiento de los requisitos, plantear un plan estratégico que apoyó la construcción de la política integral, los objetivos del sistema de gestión, documentar las actividades del proceso de gestión humana con su caracterización y procedimientos de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, Cap. 7.5.2 “creación y actualización”, y necesidades de la empresa e partes interesadas.

**Palabras Clave:** Call Center, Ciclo PHVA, Requisitos de Norma ISO, Sector BPO, Sistemas de Gestión

## ABSTRACT

This work established a methodology to design an integrated quality and environmental management system based on the requirements of the ISO quality and environmental standards, for the company INNOVATECH IT S.A.S. in the Human Management process. This proposal was divided through the following stages: diagnosis, planning and documentation. The diagnosis allowed to evidence and verify the current situation of the company in terms of management systems, context in the sector and needs of stakeholders. In the planning stage, the documented information and the requirements of the quality and environmental standards were identified, as well as the structure of the processes, the construction of the integrated policy and objectives of the system, and the strategic direction of the organization with the necessary documents for its subsequent development and integration of the quality and environmental management systems. In the documentation stage, formats were designed to characterize the process and develop procedures for the documents needed to comply with the requirements of the ISO standards for the human resources management process. The results obtained in each phase benefited the company to generate an integrated management system design under the ISO standards in quality and environment that by means of a checklist with correlation with the requirements standards and support tools such as PESTEL, DOFA, survey and others that benefited analyze the degree of compliance with the requirements, raise a strategic plan that supported the construction of the integrated policy, the objectives of the management system, document the activities of the human management process with its characterization and procedures according to ISO 9001:2015, Chap. 7.5.2 "creation and updating", and the needs of the company and stakeholders.

Translated with [www.DeepL.com/Translator](http://www.DeepL.com/Translator) (free version)

**Keywords:** BPO Sector, Call center, Management Systems, Standard Requirements, PHVA Cycle

## 1. INTRODUCCION

Los sistemas integrados de gestión son importantes debido a que estos ayudan a las empresas a una permanente mejora en la calidad de sus procesos, productos, servicios que se ofrece. Además ayuda a integrar los sistemas que tiene o proyectar el diseño con los adecuados lineamientos de los requisitos para una exitosa implementación a través del enfoque de la norma ISO además ayuda a una alineación de los sistemas con la estrategia organizacional y sus objetivos planteados. Dentro un sistema integrado de gestión se caracteriza diferentes normas ISO las cuales están desarrolladas de esta manera: La norma ISO 9001:2015 que es sistema de gestión de la calidad que contiene los estándares internacionales focalizado en los procesos y la satisfacción de cliente o partes interesadas. También está la norma ISO 14001:2015 que ayuda a fijar un sistema gestión ambiental eficiente de acuerdo a las necesidades socioeconómicas de la empresa y del entorno. Diferentes trabajos se han desarrollado con el fin de utilizar un SIG para estandarizar sus procesos, establecer una herramienta de calidad para la mejora continua en sus actividades bajo el enfoque del ciclo PHVA, mejorar la calidad de los servicios prestados, integrar normas ISO, identificación de las condiciones en que se encuentran los procesos y la empresa. Estos trabajos ayudaron a reducir costos, optimizar la productividad, incrementar la rentabilidad, establecer procesos, política, objetivos de calidad, para aumentar la confianza de los clientes, garantizar la satisfacción de sus necesidades, que llevaron a tener una mejor imagen corporativa y crear lazos de fidelización. Este proyecto que se realizó para la empresa INNOVATECH IT se dividió en tres fases: La primera fase en el diagnóstico y análisis de la información, la segunda fue la hacer la estructura de la información documentada del SIG y la tercera en documentar las actividades del proceso de gestión humana. Para Finalizar este proyecto logró diseñar un sistema integrado bajo las normas 9001:2015 y 14001:2015 en la empresa INNOVATECH IT, identificando la condición actual frente al sistema y al sector, permitiendo proyectar unas estrategias DOFA con el resultado del análisis del contexto de la empresa., permitiendo identificar los documentos requeridos para calidad e ambiental y construir la política integrar, los objetivos del sistema y además dejar plantillas guía para la elaboración de procesos, procedimiento y demás de acuerdo a lo lineamientos de la norma ISO.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar el sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 de la empresa INNOVATECH IT S.A.S. de Cúcuta.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un diagnóstico del estado actual de la empresa INNOVATECH IT, de acuerdo con el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en las normas ISO para calidad y ambiental
- Estructurar la información documentada necesaria para el diseño del Sistema Integrado de Gestión bajo las normas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015
- Documentar las actividades del proceso de gestión humana de la empresa INNOVATECH IT S.A.S

### 3. MARCO DE REFERENCIAL

#### 3.1. ANTECEDENTES

Como evidencia de la importancia del diseño del sistema de gestión en calidad y ambiental se ha revisado algunos trabajos importantes que ayudaron a soportar esta investigación, por ello a continuación, se hace referencia a algunos:

##### 3.1.1. Antecedentes Nacionales

(García E, 2018), Propuesta para la documentación del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de la empresa NEAL SERVICES del municipio de Neiva. Planteó proponer una viabilidad a través de la documentación requerida de los numerales 4,5 y 6 de la norma ISO para estandarizar los procesos y finiquitar las falencias que presentan, para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y para ello tuvo en cuenta realizar un diagnóstico para evaluar los requerimientos de la norma para identificar qué documentación hace falta o se requería para cumplir con los numerales de la norma, luego a través de la metodología DOFA y PEST se verificó el entorno para determinar las necesidades y expectativas que empresa puede tener con base a la norma y así establecer una política de calidad con compromiso de la alta dirección. Este planteamiento ayuda a identificar cómo formularon el diagnóstico inicial de entrevista y el desarrollo de la información documentada de algunos de los requisitos de la norma ISO en calidad.

(Guevara D, 2020), Esta propuesta tiene como objetivo desarrollar guías para elaborar la información documentada basada en la NTC ISO 9001:2015 para la empresa B & Z INGENIERÍA SAS, en Bogotá. Este proyecto busca que la empresa B&Z Ingeniería SAS, cuente con una herramienta de calidad para la mejora continua en sus procesos, como lo es el Análisis GAP, este permite tener un nivel alto de competencia, esta herramienta presenta eficacia en la reducción de costos, optimiza la productividad e incrementa la rentabilidad de las organizaciones. El aporte que brinda este proyecto al desarrollo de los objetivos que se plantea esta en la propuesta para llevar a cabo el plan de capacitación para sistema de Calidad.

(Zambrano y Barrantes J, 2020), Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015 para la empresa Dinamic Service S.A.S en Bogotá 2020. Este diseño busca establecer una organización basada en procesos que le permita implementar el sistema y proyectarse en busca de certificarse en temas de calidad en el futuro, para ir logrando con ello que la

empresa consiga un enfoque en la satisfacción de las necesidades del cliente y una mejora continua para mantenerse en el negocio de los contact center y así mismo llegar a competitivos y líderes potenciales en el mercado. Para ello realizó un diagnóstico del estado de la empresa con la herramienta DOFA, recolección de información y la elaboración de un plan de acción conforme a la norma ISO. Este trabajo ayuda a identificar los diseños que generaron para cumplir con los requisitos de la información documentada para calidad.

(Tejedor H, 2018), Estructura del sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001: 2015 para los procesos de producción y recursos humanos en la empresa SELMEC, en Bogotá. Esta propuesta buscó mejorar la calidad del servicio prestado y la estandarización de sus procesos. Las herramientas que se usó fue basado por la norma ISO de calidad de 3 capítulos iniciando con el diagnóstico del estado actual de los procesos de producción y recursos humanos de la empresa, continuando con el análisis de la información y finaliza con el establecimiento de procesos, política y objetivos de calidad, para aumentar la confianza de los clientes, garantizar la satisfacción de sus necesidades, mejorando la imagen corporativa y logrando fidelización bajo la mejora continua. Como aporte a nuestro trabajo costa es ayudarnos a identificar los procedimientos que deben tener en cuenta para el proceso de recursos humanos donde vamos a realizar el alcance del proyecto,

(Carranza R y Herrera S, 2017). Propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de Famisanar para la línea de servicio al cliente basado en la norma NTC ISO 9001: 2015, en Bogotá. Esta investigación se realizó con el objetivo de hacer el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de los procesos misionales concretados en el servicio al cliente basado en los parámetros y requisitos que exige la Norma NTC ISO 9001:2015 de Famisanar. Inicia con el diagnóstico organizacional a través de la reseña histórica de la entidad, dando a conocer el portafolio de servicios que ofrece Famisanar a los clientes, posteriormente se realiza el DOFA general. Como parte del levantamiento de la información, se diseñó la propuesta basada en la definición del proceso, el cual dio inicio para la caracterización y posteriormente el diseño del procedimiento que puede ser aplicables a Servicio al cliente y por último se propusieron los planes acción y seguimiento por medio de indicadores de gestión que ayuden a dar el cumplimiento de lo recomendado. Este trabajo nos ayuda porque tiene como característica que fue desarrollado en la línea de atención al usuario de una EPS de salud que ayuda a darle una orientación al planteamiento al sector donde vamos a desarrollar el trabajo.

(Alba M, 2020), Estructuración de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa ENSAMBLE GROUP S.A.S, en Bogotá. En la investigación se buscó realizar una propuesta para la estructuración del sistema de gestión de calidad de la empresa, con la finalidad de contribuir en la eficiencia de sus productos y servicios. Este trabajo se desarrolló en 3 capítulos, iniciando

con un diagnóstico del estado de los procesos de la empresa en referencia a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, continuo con el análisis de la información y finalizó con una propuesta para la planificación estratégica de la empresa y la estructuración de un sistema de gestión de calidad basada en la metodología de la norma. Este trabajo contribuyó en permitir como desarrollaron los requisitos de los primeros capítulos de la norma ISO de calidad y su análisis estratégico.

(Leal C, 2018), Propuesta para el Diseño del sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la fundación SIKUASO IPSI de la ciudad de Tame, Arauca. Para realizar el diseño del SG, el proyecto se dividió en tres etapas, el diagnóstico en donde se recolectó y analizó la información para lograr evidenciar el estado en el que se encuentra la fundación. En la planificación se identificaron los procesos y se realizó el direccionamiento estratégico de la empresa, e identificación de la documentación con los estándares necesarios para el cumplimiento de los requisitos de cada norma diseñando cada uno de los procedimientos necesarios para la estructuración del sistema integrado de gestión. Este diseño permitió a la fundación estandarizar sus procesos y operación bajo normativa y estructurar procedimientos, documentos para facilitar la actividad y con un enfoque de mejora continua. La forma como este trabajo nos aporta en el desarrollo del objetivo específico sobre el plan de socialización y su planteamiento de ejecución.

### **3.1.2. Antecedentes Locales**

(Montes O Y Parra P,2018), Propuesta para el diseño del sistema integrado de gestión de calidad y gestión ambiental en la empresa MARGRES para el proceso de producción, bajo los lineamientos de las normas: NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 14001:2015 en Cúcuta , fue orientado a los procesos productivos de la organización y por medio de la evaluación se identificó las condiciones actuales en las que se encuentran los procesos para proceder a diseñar manuales, procedimientos, matrices y registros, conforme lo indican las normas. Este diseño se dividió en tres fases el proyecto: diagnóstico actual de la empresa, identificación de los procesos y documentos, elaboración del diseño del Sistema y socialización con los altos mandos, con esta información se llegó a identificar el estado de la empresa con el sistema de gestión generando una información que ayude a la empresa decidir si hace implementación para luego buscar un camino a la una certificación. Por último esta propuesta da un aporte de la estructura de diseño que se realizó en las dos normas y la manera de planteamiento de acuerdo a los objetivos del proyecto.

(Muñoz V, 2017), Propuesta para la verificación del grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en los estándares ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en el proceso de elaboración de leche en polvo de la empresa NESTLÉ CADIPRO S.A, en Cúcuta . El presente trabajo desarrolló un diagnóstico realizado a los procesos definidos por Nestlé Cadipro S.A. y para la recolección de información realizó una

revisión documental, entrevistas y recorrido por las diferentes áreas de fábrica e identificando lo que esta cumplimiento y aquello que requiere una acción de mejora y atención para cumplir con cabal todos los requisitos. El aporte de este proyecto consta en la manera como lograron la integración en el diagnóstico en las normas que se va realizar el diseño de calidad y ambiental.

(Marin L y Gelvez J, 2017), Propuesta de aplicación de un sistema de gestión integral con base en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015 en la empresa TRANSPORTES PERALONSO LTDA. En Cúcuta. Dado que la empresa de Transporte Peralonso LTDA no cuenta con un sistema gestión implementado el presente trabajo buscó proponer un sistema de gestión integrado acorde con los requisitos de la norma para mejorar el servicio a la comunidad que presta, por ello empezó con la realización de un diagnóstico para que la alta gerencia pudiera identificar las falencias y fortalezas que posee la organización para poder implementar la norma, dejando como aporte los resultados del diagnóstico, creación del mapa de procesos y la definición de los indicadores de gestión orientados a garantizar el cumplimiento de las metas. Esta propuesta apporto sobre el modo que pudieron elaborar el diagnóstico, la metodología de acuerdo con la norma y como lograron identificar los entregables y su integración de las dos normas de calidad y ambiental.

Los antecedentes expuestos sirvieron para identificar la manera de como algunas empresas nacionales o locales lograron diseñar el sistema de gestión integrado en calidad y ambiental bajo la norma ISO desde la etapa del diagnóstico evaluando los requerimientos de cada capítulos con su información documentada solicitada e identificar el estado en que se encuentra la compañía frente al sistema y comprensión con el contexto de la organizacional. Además se identificó como lograron hacer la planificación de los procesos y la relación de la planeación estratégica con la política y objetivos integrados de gestión. Por ultimo en la etapa de documentar las actividades del proceso a través de un antecedente se permitió identificar la metodología para desarrollar este punto del trabajo.

### **3.2. MARCO CONTEXTUAL**

Innovatech It S.A.S es un Contact Center y BPO que presta sus servicios de procesos de negocio a través de actividades de tecnologías de información, servicios informáticos y realización de actividades de centros de llamadas (Call Center), manteniendo un acercamiento ágil y oportuno con los clientes y usuarios. Actualmente cuenta con 4 sedes ubicadas en dos ciudades, 2 de ellas en la ciudad de Bogotá “Sede principal” y las otras 2 en la ciudad de Cúcuta, donde cada ciudad tiene su sede administrativa y operativa.

Servicios: Dentro de sus servicios que presta se destaca

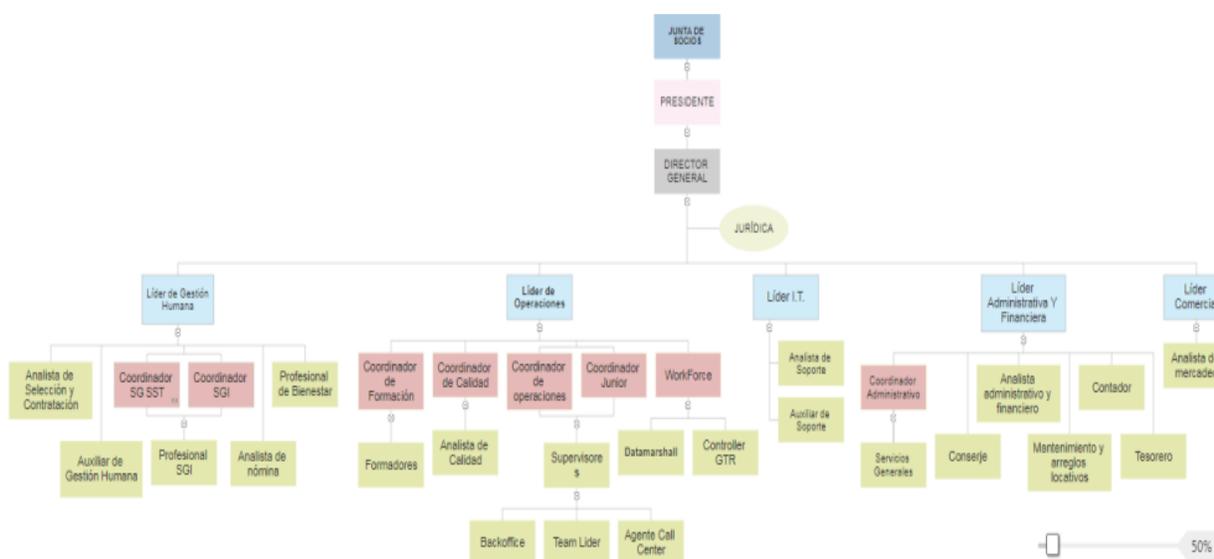
- Campañas, ventas, preventa, postventa, cobranza
- Actualización de datos
- Citación y confirmación de eventos
- Chatbots y voicebots
- Consultoría de mejores prácticas BPO
- Desarrollo y manejo de software para SAC
- Comunicación masivas, sms, e-mail marcadores
- Puestos de trabajo, espacios, equipos
- Bogotá (capacidad de operación)

Cuenta con una capacidad instalada de hasta 230 puestos de trabajo, de los cuales cerca del 82% son agentes operativos.

- Cúcuta (capacidad de operación)

Cuenta con una capacidad instalada de hasta 100 puestos de trabajo, donde el 95% de los puestos son operativos y el 5% administrativos

**Ilustración 1 Estructura Organizacional**

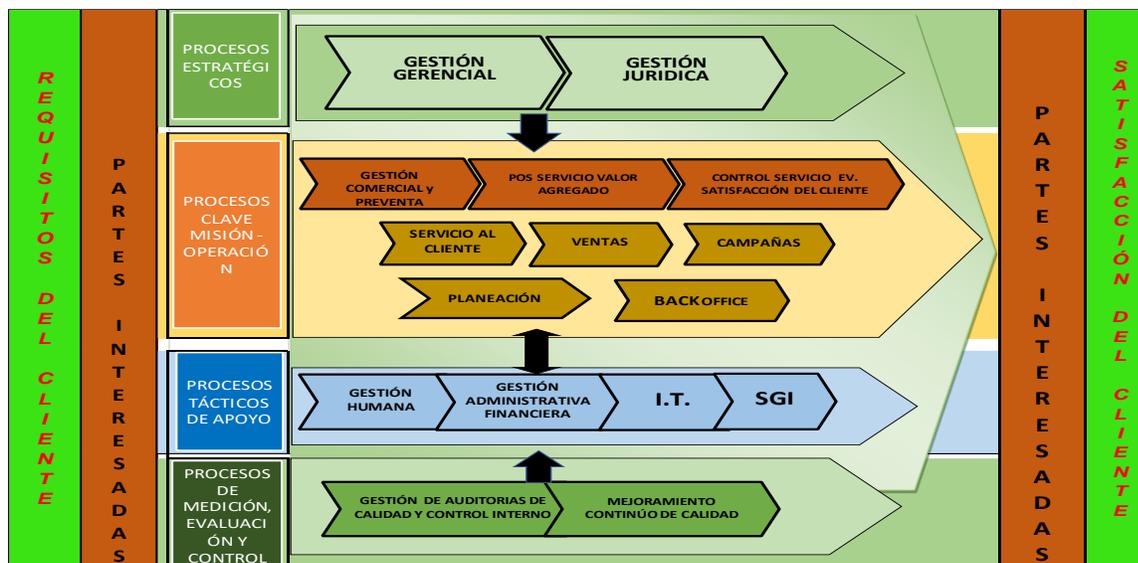


Fuente: Tomada de la empresa “INNOVATECH IT” 2021

### Gestión por procesos

- Procesos estratégicos: Gestión Gerencial, Gestión Jurídica
- Procesos Misionales: Gestión Comercial, Servicio post venta, Satisfacción al cliente.
- Proceso de apoyo: Gestión Humana, SGI, Tecnología, administrativa y financiera.
- Procesos de medición, evaluación y control.

Ilustración 2 , Mapa de Procesos de que ¿?



Fuente: Tomada de la empresa “INNOVATECH IT” 2021

### 3.3. MARCO TEORICO

A continuación, se presentan los aspectos teóricos más importantes y las definiciones que se identificaron como las más comunes dentro de esta propuesta:

Los Sistema de Gestión<sup>1</sup> conocidos en su abreviatura como SG están diseñados para ayudar a los procesos de la empresa sea pequeña o grande y tiene como finalidad establecer y cumplir los objetivos establecidos. Además, son como ese conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para lograr estos objetivos. (ISO 9000:2015)

Los sistemas de gestión integrados<sup>2</sup> o conocidos como SGI; es un conjunto de actividades enfocadas en una organización que se interrelacionan para que de manera íntegra y específicas permitan

<sup>1</sup> <https://www.isotools.org/normas/>

<sup>2</sup> <https://www.ucc.edu.co/gestion-integral/Paginas/inicio.aspx>

implementar los lineamientos generales y de las diferentes variables en pro del cumplimiento de los objetivos, además como así lo plasma la revista<sup>3</sup> (Dyan 2011, vol 78, pp 44) “Un Sistema de Gestión Integrada, posibilita y simplifica la implantación de un único sistema de gestión eficaz, adecuado para la empresa”

Es muy importante conocer las definiciones de procesos y procedimientos que ya que identificarlos ayuda agilizar el trabajo, la gestión de la empresa y la de sus trabajadores para cumplir con los requisitos y necesidades de los clientes y partes interesadas requerida para cumplir los estándares mínimos de la norma ISO en los procesos de gestión de calidad e ambiental y su integración para la mejora continua bajo el enfoque del ciclo PHVA.

Un Proceso<sup>4</sup> es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas entre sí o que interactúan y utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto o una salida, además en estos procesos puede intervenir como partes internas y externas (ISO 9000:2015)

Un Procedimiento<sup>5</sup> es una manera o forma especificada de llevar una actividad o un proceso que ayude a especificar como sucede de manera más concreta (ISO 9000:2015)

Sistemas de gestión de calidad<sup>6</sup> es como conocido con la abreviatura SGC y es considerado como una herramienta que ayuda a la empresa a que sus productos o servicios cumplan con estándares altos de calidad y mantenga la satisfacción de las necesidades del cliente además hace Parte de un sistema de gestión relacionado con la calidad, es decir con en el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos para las partes interesadas (ISO 9000:2015)

Sistema de gestión ambiental<sup>7</sup> es un instrumento que utiliza las empresas para desarrollar sus actividades cotidianas con su entorno donde ejerce y es parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos y abordar los riesgos y oportunidades (ISO 14001:2015)

Las normas ISO<sup>8</sup> Son documentos que definen los requerimientos que pueden ser utilizados en las organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. Hasta el momento ISO (International Organization for Standardization)<sup>9</sup> Es la

---

<sup>3</sup> [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0012-73532011000300005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532011000300005)

<sup>4</sup> <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001/>

<sup>5</sup> <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001/>

<sup>6</sup> <https://www.isotools.org/normas/calidad/>

<sup>7</sup> <https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-14001>

<sup>8</sup> <https://www.isotools.org/normas/>

<sup>9</sup> <https://www.iso.org/about-us.html>

organización internacional no gubernamental independiente encargada de la estandarización y la normalización y que ha publicado alrededor de 23.980 normas internacionales que se pueden obtener desde la página oficial de ISO (<http://www.iso.org/>).

ISO 9001<sup>10</sup> Es la norma internacional ISO, que se aplica a los sistemas de Gestión de la Calidad de organizaciones públicas o privadas independiente de su actividad económica y establece los requisitos mínimos que debe cumplir en un Sistema de Gestión de la Calidad y puede utilizarse para su aplicación interna, certificación o para fines contractuales. Actualmente la versión vigente es la del 2015.<sup>11</sup> Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar- Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. (NTC ISO 9001 2015)

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones. El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. (NTC ISO 9001 2015)

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan (NTC ISO 9001 2015).

La norma ISO 9001 2005 se fundamenta en siete principios: Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones. (NTC ISO 9001 2015).

La norma ISO 14001 es la que facilita a las organizaciones un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas<sup>12</sup>. Y también le permite según ICONTEC<sup>13</sup>

- Definir los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización.
- Plantear objetivos y metas del desempeño ambiental.
- Establecer programas de administración ambiental.

---

<sup>10</sup> <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>

<sup>11</sup> <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/publicaciones/panoramacontable/actualidad/Documents/Boletin-1-NORMAS-ISO-Y-SU-COBERTURA.pdf>

<sup>12</sup> <https://www.nueva-iso-14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf>

<sup>13</sup> [https://www.icontec.org/eval\\_conformidad/certificacion-iso-14001-sistema-de-gestion-ambiental/](https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-14001-sistema-de-gestion-ambiental/)

- Definir la política ambiental de la organización.
- Fortalecer la responsabilidad personal con el ambiente.

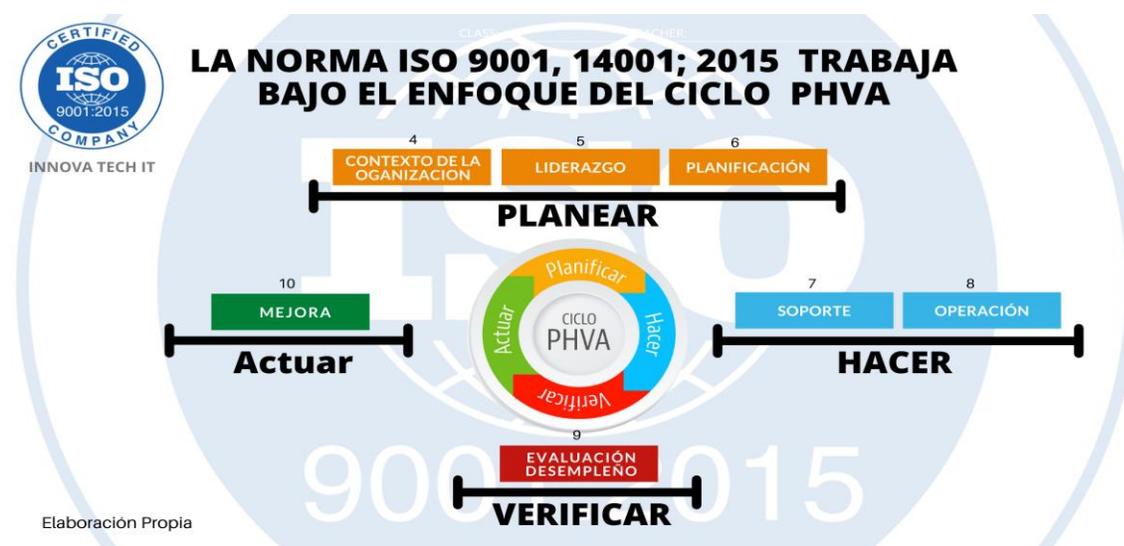
Además la norma ISO 9001 y 14001 del 2015 se distribuyen en 10 capítulos e indican los requisitos a cumplir y además se evidencia como se relacionan con el ciclo PHVA de acuerdo a la tabla y gráfico:

**Tabla 1.** Relación de Capítulos de las Normas ISO (Calidad y Ambiental)

ISO 9001, 2015	ISO 14001,2015
Capítulo 0- Introducción.	Capítulo 1- Objeto y campo de aplicación.
Capítulo 1- Objeto y campo de aplicación.	Capítulo 2- Referencias normativas.
Capítulo 2- Referencias normativas.	Capítulo 3 -Términos y definiciones
Capítulo 3 -Términos y definiciones	Capítulo 4 - Contexto de la organización
Capítulo 4 - Contexto de la organización	Capítulo 5- Liderazgo y compromiso
Capítulo 5- Liderazgo y compromiso	Capítulo 6 – Planificación
Capítulo 6 – Planificación	Capítulo 7 – Apoyo/Soporte
Capítulo 7 – Apoyo/Soporte	Capítulo 8 – Operación
Capítulo 8 – Operación	Capítulo 9 – Evaluación del desempeño
Capítulo 9 – Evaluación del desempeño	Capítulo 10 – Mejora
Capítulo 10 – Mejora	

Fuente: Elaboración Propia

**Ilustración 3,** Ciclo PHVA Normas ISO Calidad y ambiental 2015



Fuente: Elaboración Propia

El ciclo PHVA<sup>14</sup> es una herramienta de gestión presentada en los años 50 por el estadístico estadounidense Edward Deming para la mejora continua y se describe brevemente como lo indica en sus generalidades de la (Norma ISO 9001 Y 14001; 2015):

- Planificar: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades
- Hacer: implementar lo planificado
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Este proyecto está fundamentado en diseñar los sistemas de gestión de calidad y ambiental para integrarlos en un sistema de gestión integrada y su vez de evaluar la eficacia del sistema de gestión de seguridad ambiental y trabajo implementado en la empresa por ellos.

Eficacia: grado en el que se realiza las actividades planificadas y se logran los resultados planificados (ISO 9000:2015)

Factor humano: característica de una persona que tiene un impacto sobre un objeto. Las características pueden ser físicas, cognitivas o sociales y los factores humanos pueden tener un impacto significativo en un sistema de gestión (ISO 9000).

### **3.4. MARCO CONCEPTUAL**

Sector BPO<sup>15</sup>: Business Process Outsourcing (BPO<sup>16</sup>), el sector de tercerización de procesos de negocio, o la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios, ya sean internos de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles. Se divide en:

---

<sup>14</sup> <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

<sup>15</sup> <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>

<sup>16</sup> <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-sectores/servicios/bpo-kpo-ito>

- Front office: Servicio al cliente, Venta, Soporte técnico, recobro, cobranza, retención, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción, entre otros
- Back office: Gestión de recursos humanos (nómina, prueba de ingreso) facturación, cartera, finanzas, contabilidad, analítica de negocio, CRM, análisis de la información.

Call center<sup>17</sup> Es el encargado de gestionar grandes volúmenes de llamadas entrantes (inbound-), realiza llamadas salientes ( outbound) y hace que el canal telefónico sea lo más eficiente y optimizado posible a través de un asesor o agente.

Contact center<sup>18</sup> Es un centro de interacción con el cliente y es el punto principal donde se gestionan todas las interacciones con los clientes a través de diversos canales de comunicación, entre estos: llamadas telefónicas, correo electrónico y chat.. Por lo tanto se gestiona la relación con los clientes / usuarios desde una variedad de canales, no sólo el teléfono, sino el correo electrónico, el chat web, la colaboración web o las redes sociales.

### 3.5. MARCO LEGAL

Todas sus operaciones y procesos se encuentran reglamentados y cuentan con su respectivo soporte normativo que se relaciona a continuación para la empresa INNOVATECH:

**Tabla 2.** Matriz de Requisitos legales para empresa Innovatech

Tipo y número de norma	Año	Descripción
Código de sustantivo del trabajo	1950	Laboral General
Código Sanitario	1979	Todas (La obligación específica estará relacionada con la actividad 6209 Telecomunicaciones en contac center
Ley 46	1986	Prevención de Desastres
Ley 100 de Ministerio de trabajo.	1993	La Seguridad Social Integral
Decreto 1772	1994	Reglamenta la afiliación y la cotización al Sistema General de Riesgos
Ley 378	1997	Ergonomía y salud en el trabajo
GTC 45	2012	Guía para la identificación de los Peligros y la valoración de los riesgos

<sup>17</sup> <https://www.esic.edu/rethink/comercial-y-ventas/que-es-un-call-center-y-que-diferencias-tiene-con-un-contact-center>

<sup>18</sup> <https://www.linksolution.com.ar/que-es-un-contact-center-como-funciona>

DECRETO 1072	2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
Circular 071	2020	Evaluación Inicial
Resolución 666	2020	Protocolos SARS COV 2 (Covid 19)
ISO 9001, 14001	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad y ambiental. Requisitos
Ley 9	1979	Aspectos generales de suministro, y disposición, potabilización de aguas
Ley 697	2001	Se fomenta el uso racional y eficiente de la energía,
Decreto 2331	2007	Por el cual se establece una medida tendiente al uso racional y eficiente de energía eléctrica
Decreto 1713	2002	Contenido básico del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Características de los residuos sólidos para el aprovechamiento y Criterios operacionales
Ley 1010	2006	Modalidades de acoso laboral
Ley 1221	2008	Teletrabajo
Ley 1822	2017	Licencia de maternidad
Ley 2114	2020	Licencia de paternidad

Fuente: Elaboración propia

## 4. METODOLOGÍA

Para el presente trabajo de grado se tuvo en cuenta la referencia sobre la investigación descriptiva donde expresa que se trabaja sobre realidades de hechos para poder hacer una interpretación correcta que ayuden en descubrir características fundamentales homogéneas que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento (Sabino,1986)

Por tal razón, para cumplir con los objetivos planteados, se empleó un enfoque descriptivo, a través de la recolección de la información necesaria para hacer el diagnóstico que conlleve a evaluar los requisitos mínimos de las normas NTC ISO 9001 y 14001:2015 que permitió identificar, analizar y proyectar una solución al problema concreto de estructurar el diseño de gestión integrado para la empresa Innovatech S.A.S

Para el método de recolección de datos se tuvo en cuenta: las encuestas, entrevista, observación, diagnóstico interno y externo, formularios y otros medios que se van definiendo en el desarrollo de la propuesta.

Según Tamayo (2012) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación <sup>19</sup>

La población objeto de la investigación la conforma la empresa INNOVATECH S.A.S de la sede de Cúcuta que cuenta con la orientación desde Bogotá por asistencia remota por parte de cada líder de área. En la Sede Cúcuta hay un total de 67

### 4.1. PRIMERA FASE. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN.

Con el fin de conocer el contexto y la manera actual como la empresa se encontraba de acuerdo con el manejo de la norma ISO en calidad y ambiental se realizó una investigación descriptiva a través de:

- I. Identificación de la información documentada de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001 Y 14001 del 2015 para el diseño del sistema de gestión integrado para la empresa.

---

<sup>19</sup> [https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html#\\_ftn1](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html#_ftn1)

- II. Elaboración de un diagnóstico con una lista de chequeo de acuerdo con los requisitos dados por la norma ISO 9001 ,14001 del 2015 que verificará el estado del sistema de gestión de la empresa.
- III. Realización de encuesta por medio de un formulario a los que lideran o coordinan un subproceso del proceso para conocer el contexto del proceso y lograr identificar fortalezas, ventajas, debilidades, y oportunidades.
- IV. Realización de un diagnóstico del contexto externo y parte interesadas de la empresa bajo las herramientas como (DOFA, PESTEL, Matriz del Perfil Competitivo y otros)
- V. Tabulación e interpretación de la información con base a los resultados encontrados de las actividades planteadas para el primer objetivo.

#### 4.2. **SEGUNDA FASE.**

Para la segunda fase se desarrolló la estructura de la información documentada de SGI bajo las normas ISO 9001:2015 y 14001:2015 con las siguientes actividades

- I. Estructurar los documentos requeridos para cumplir los requisitos de las normas ISO 9001,2015. 14001; 2015 dentro del sistema integral de gestión para la empresa INNOVATECH IT.
- II. Identificación de los procesos que hacen parte del SGI de la empresa.
- III. Construcción, diseño de dirección estratégica de la empresa (misión, visión, valores y objetivos) de acuerdo con el análisis del contexto de la empresa.
- IV. Construcción de matriz de aspectos e impactos ambientales para la empresa.
- V. Construcción, diseño de la política y objetivos del SIG mediante la matriz de política integrada de acuerdo con los resultados generados por el diagnóstico, análisis del contexto de la organización y apoyado con la dirección estratégica empresa (misión, visión y objetivos)

### 4.3. TERCERA FASE.

La tercera Fase se basó en documentar las actividades del proceso de gestión humana y construcción de documentos guía.

La documentación de procesos: es un mapa de ruta para la empresa. Facilita la identificación del estado actual de un proceso con el fin de saber cómo mejorarlo. Cualquier tarea que se lleve a cabo más de una vez o que la realicen de forma numerosa las personas, tiene que ser documentada. Esto ofrece uniformidad de la organización y facilita la monitorización y la supervisión de todos los procesos sobre la marcha<sup>20</sup>.

- I.Elaborar plantilla para la elaboración de procedimiento y de la caracterización de procesos
- II.Documentar el proceso y actividades de gestión humana. (Caracterización con enfoque a procesos)
- III.Documentar actividades prioritarias del proceso de Gestión Humana( Procedimientos, instructivos, formatos, registros )

Para la fase del diagnóstico se inició con una revisión bibliográfica de la normatividad y métodos asociados a las normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad e ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental, para identificar la información documentada de acuerdo a los requisitos de cada capítulo de la norma y allí identificar los entregables que debían tener en cuenta, como se evidencia en la tabla siguiente y se complementa en el (Anexo 1)

Capítulo 4 - Contexto de la organización.

Capítulo 5- Liderazgo y compromiso.

Capítulo 6 – Planificación.

Capítulo 7 – Apoyo/Soporte.

Capítulo 8 – Operación.

Capítulo 9 – Evaluación del desempeño.

Capítulo 10 – Mejora.

---

<sup>20</sup> <https://www.isotools.com.co/se-utiliza-la-documentacion-procesos/>

**Tabla 3.** *Requisitos Información Documentada Norma ISO*

Requisitos Información Documentada Norma ISO			
ISO 9001:2015		ISO 14001:2015	
MANTENER	CONSERVAR	MANTENER	CONSERVAR
4.3	4.4.2. b)	4.3.	6.2.1
4.4.2. a)	7.1.5.1.	5.2	7.2
5.2.2. a)	7.1.5.2 a)	6.1.1	7.4.1
6.2.1	7.2. d)	6.1.2	9.1.1
8.1. e)	8.1 e)	6.1.3	9.1.2
8.5.1 a)	8.2.3.2	8.1	9.2.2
	8.3.2 j)	8.2.	9.3
	8.3.3		10.2
	8.3.4 f)		
	8.3.5		
	8.3.6		
	8.4.1		
	8.5.1		
	8.5.2		
	8.5.3		
	8.5.6		
	8.6		
	8.7.2		
	9.1.1		
	9.2.2 f)		
	9.3.3		
	10.2.2.		

**Autor:** Elaboración Propia

De igual manera en el diagnostico se realizó una encuesta mediante un formulario de Google donde se formularon preguntas que ayudara a identificar desde cada proceso de la compañía el estado estratégico general y estado de su proceso a través de preguntas abiertas y otras cerradas como las siguientes:

- ¿Cuáles considera que son las tres principales amenazas de la compañía? (Considere cambios normativos, Seguridad del entorno, Influencias Políticas, etc.)
- ¿Cuáles considera que son las tres principales debilidades de la compañía?
- ¿Mencione tres fortalezas de la empresa?
- ¿Mencione tres oportunidades de la empresa?
- ¿Mencione alguna Fortaleza de la competencia que puede afectar a INNOVATECH IT?

- ¿En que considera que debemos mejorar?
- Identifique cuales serían las Oportunidades comerciales potenciales para nosotros
- Nombre mínimo tres (3) Debilidades, (3) Fortaleza Internas de su área que ha notado

Además como complemento de actividades del diagnóstico en la compañía se llevaron a cabo dos reuniones una con el gerente general y otra con el gerente operativo donde se pudo evidenciar la necesidad de empezar a diseñar procesos e integrarlos con un sistema de gestión, además de hacer observación operativa, revisión de los documentos del listado maestro y de construir un análisis del sector mediante herramientas estratégicas como el DOFA y PESTLE en la cual se basa en encontrar las fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades mediante el análisis del contexto externo e interno frente al sector, competidores y aspectos políticos, ambientales, económicos, social.

Una vez tabulada y analizada la información obtenida de la primera fase, se pasa a elaborar la estructura documental propuesta en la segunda fase de acuerdo a los requisitos de la norma ISO para calidad y ambiental, contexto de la empresa según su naturaleza de la razón social en este caso que son los servicios de BPO para construir el diseño de la estructura estratégica, política integral y los objetivos de sistema de gestión de acuerdo a los resultados identificados del análisis interno y externo.

A partir de los resultados obtenidos en las etapas anteriores se llevó a cabo la construcción documental del proceso de gestión humana, actividades y los lineamientos guía para tener en cuenta para elaborar formatos de acuerdo a la normativa ISO.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

### 5.1. PRIMERA FASE. PRIMERA FASE. DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN

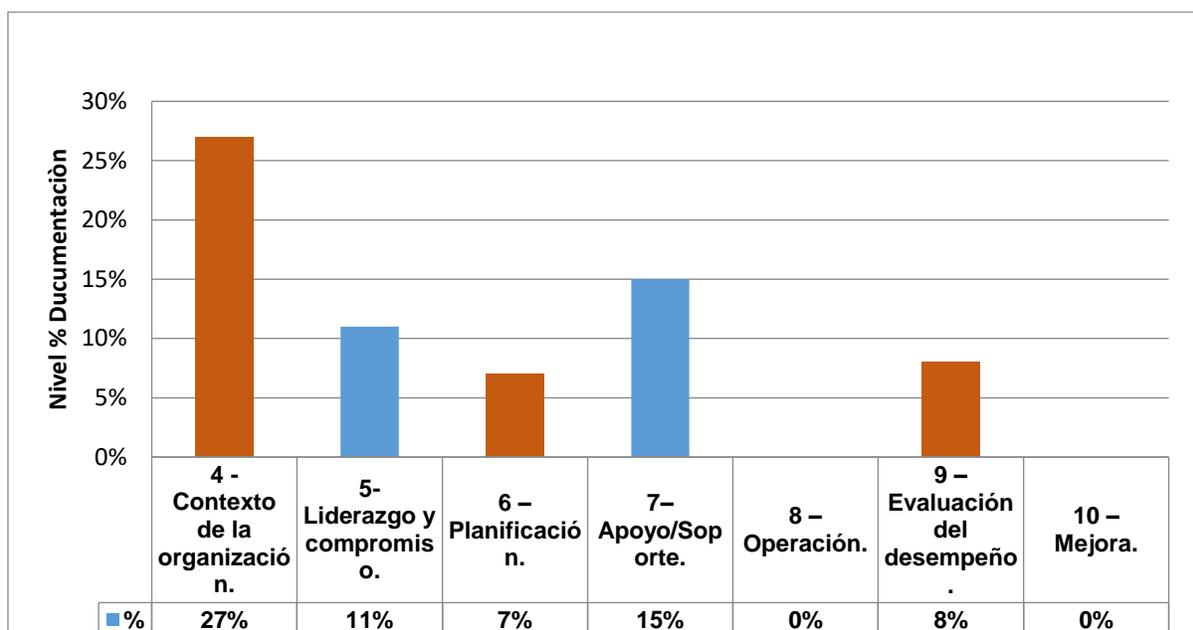
Una vez identificado la información documentada (documento anexo 1) se procedió hacer la lista de chequeo como herramienta de diagnóstico para calcular el porcentaje de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO en calidad y ambiental, identificando el estado actual del sistema de gestión de acuerdo al estado de cada ítem de los capítulos y el valor de porcentaje que se aplica de acuerdo a la tabla y su cumplimiento de diseño. Ver (Anexo 2)

**Tabla 4.** *Valores del Diagnostico SGI*

Valores del Diagnostico SGI		
%Cumplimento	Estado	Observación
0%	No Existe	La compañía no ha realizado estos documentos
1-35%	Parcialmente Documentado	Documentos incompletos/ Borrador sin normas ISO
36- 70%	Diseñado	Se encuentra en Construcción de acuerdo a los requisitos ISO
71% 100%	Documentado/aprobado	Documentos Diseñados por aprobar o aprobados
	N.A	

**Fuente:** Elaboración Propia

Para permitir el análisis en relación al diagnóstico de acuerdo con los estándares ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 se calculó por capítulos de acuerdo los entregables de cada requisito y se sacó el promedio del avance para identificar el estado de cada capítulo de la norma, como se evidencia en el gráfico y (Anexo 2)

**Ilustración 4, Resultado Diagnostico ISO 9001:2015 Y 14001:2015**

Fuente: Elaboración Propia

Como resultado del diagnóstico podemos concluir que debido a que la empresa es nueva, aún cuenta con un diseño poco implementado como muestra se evidencia en el nivel documentación que es bajo aun generando no tener un buen desarrollo en sus procesos e integración en el sistema de gestión pues lo único que ha podido diseñar es analizar las cuestiones internas de la empresa, proponer un mapa de procesos, estructurar su organigrama e identificar unos aspectos legales para cumplir como lo mínimo como aspectos de la ley 100 y todo lo relacionado a seguridad y salud en el trabajo del Decreto 1072. Por lo que se recomienda proyectar su plan Estratégico: Misión, Visión, contexto organizacional, identificar partes interesadas y sus necesidades, con enfoque al Sistema de Gestión Integral en calidad y ambiental con el objetivo de tener una efectiva gestión sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas y además de proyectar una adecuada política integral con objetivos de acuerdo al contexto de la empresa y la visión de alta gerencia y su compromiso de llevarla a cabo.

### **Encuesta de Diagnostico Estratégico**

Esta encuesta tuvo como finalidad identificar el estado estratégico de la empresa en el ambiente interno de cada área frente el contexto externo que evaluó sus pro, contras de la compañía y que se proyectó a través de un formulario de google a personas encargadas de procesos o de áreas como se muestra en el anexo. Además como Resultado de la encuesta podemos concluir una vez recopilada la información lo siguiente:

**Tabla 5.** Resultado de la Encuesta de Diagnostico estratégico

<b>Preguntas</b>	<b>Información Recolectada</b>
¿Cuáles considera que son las tres principales amenazas de la compañía?	influencias políticas, traslado de usuarios, cliente Medimas está en mira por entes de control, situación política del país, Tenemos poquitos clientes
¿Cuáles considera que son las tres principales debilidades de la compañía?	Ausentismo de los trabajadores. Motivación laboral, falta publicidad. La no expansión del servicio a otras empresas, Falta de procesos
¿Mencione tres fortalezas de la empresa?	Software estable, Análisis estadístico, buena capacidad instalada, buen servicio, Supervisión constante del área operativa, Especializados en Sector Salud
¿Mencione tres oportunidades de la empresa?	sector de la salud es amplio, Inteligencia de Negocio, certificarse en normas internacionales, mejoramiento de la banda ancha, sectores económicos requieren el Servicio de Contact Center
¿Conoce algún valor agregado de los competidores?	Certificación, portafolios en servicios, varios clientes., Mayor capacidad de infraestructura, Inteligencia artificial-posicionamiento y reconocimiento en el sector. Amplio portafolio de servicios, programas de reclutamiento con formación y capacitación
¿En que considera que debemos mejorar?	Ampliar portafolios, departamento comercial y de investigación, abrir nuevos mercados, integración de los procesos, plan de comunicaciones internas y externas, adquirir más clientes
Que coloca en desventaja en el mercado a la compañía?	Bilingüismo, Acuerdo Comerciales, Certificaciones Internacional, Portafolio ( Soluciones empresariales), Alta rotación o pérdida de capital Humano

De acuerdo a la información recolectada por los resultados de las respuestas obtenidas en la encuesta se concluye que la compañía tiene claro cuáles son sus amenazas más importantes entre ellas esta; la situación del cliente por entes de control y traslado de usuario que podría ser un impacto fuerte en funcionamiento de la empresa. También se observa que las debilidades de la compañía están en generar procesos de bienestar laboral por la falta de motivación y alto nivel de ausentismo con desventaja frente a los demás en los competidores por tener carencia en certificación ISO, portafolio de servicio y investigación de mercado.

### **Contexto externo y partes interesadas** (Matriz del Perfil Competitivo, PESTEL, DOFA y otros)

Para poder realizar un análisis del contexto externo y cumplir con el requisito de la norma del capítulo cuarto, se identificó a cual sector pertenecía la empresa de INNOVATECH según su razón social que define que presta servicios de Contact Center, y por ello se realizó una taxonomía para identificar a que hace referencia este sector del BPO la cual se basa en tercerización de procesos de negocio se compone de los siguientes en la siguiente tabla:

Tabla 6 Taxonomía Sector

Sector de Tercerización		Taxonomía
<b>Business Process Outsourcing (BPO),</b>	Tercerización de procesos de negocios	Front office : servicio al cliente, contact centers (español, bilingües) Back office Gestión de recursos humanos (nómina, pruebas de ingreso) Facturación, cartera Finanzas, contabilidad Gestión de compras Logística Analítica de negocio, análisis de información, CRM

Fuente: Tomado (PTP de composición de sectores de tercerización.)

Como resultado podemos concluir que las empresas que pertenecen a este sector se desglosan varios tipos de servicios de tercerización el cual la empresa INNOVATECH IT solo se ha enfocado en servicios de contact center aun con un portafolio muy reducido.

Por otro lado empresas de este sector de BPO en el mundo, han entrado a mercados al latinoamericano y a Colombia, los cuales cabe resaltar las siguientes compañías que ofrecen contact center:

1. Teleperformance / Teledatos
2. Emtelco
3. Atento Colombia / Atento Teleservicios España
4. Ventas y Servicios / NEXA BPO
5. Digitex international / Digitex Servicios BPO
6. Américas BPS
7. Telecenter Panamericana
8. Sitel Colombia.
9. Outsourcing Servicios Informáticos
10. Concentrix.
11. ONE LINK BPO.
12. SYKES
13. KONECTA

En la siguiente tabla podemos conocer las empresas del sector Bpo que tiene un proceso de gestión certificado según la norma ISO:

**Tabla 7 Empresas Certificadas del sector en Normas ISO**

<b>Empresas Certificadas Normas ISO del Sector BPO</b>	<b>27001</b>	<b>9001</b>	<b>14001</b>	<b>45001</b>	<b>27701</b>
Konecta Colombia	X				
CONTACT BPO S.A.C Peru	X				
Etelco Colombia	X	X			
Teleperformance España	X				X
Teleperformance Colombia		X	X	X	
Atento Colombia		X			
Américas Business Process Services	X	X			
One link BPO		X	X	X	
Sitel España	X	X		X	

Fuente: elaboración Propia

De acuerdo a lo que se observa en el análisis de las empresas del sector con certificaciones ISO, se concluye que las empresas más importantes y que prestan su servicios al área de salud en Colombia se encuentran certificada con la 9001, 14001 y 45001 y en empresas con sede en exterior se enfocan en la ISO 27001, llevando a la empresa a proyectarse en no solo diseñar un sistema de gestión sino en varios e integrarlos para competir con los beneficios que generan esta implementación.

### **Análisis matriz del perfil competitivo**

Para verificar la competitiva del sector se observó los factores claves de éxito que las empresas usan para generar ese valor agregado y con ello hacer la matriz del perfil competitivo de acuerdo al análisis sector en los (Anexos 3 y 4).

De acuerdo al análisis de estudio del sector se identificaron los Factores Clave de Éxito de las empresas de Sector:

- Certificaciones, premios y Reconocimientos
- Cobertura Geográfica
- Innovación, automatización y transformación Digital
- Soluciones empresariales (Portafolio: Oferta de líneas de servicios o productos)
- Calificación Servicio al Cliente
- Experiencia
- Respaldo empresarial o Proveedor
- Operación diversificada en sectores
- Formación y capacitación
- Bilingüismo
- Reconcomiendo de Marca

- Aliados con agremiaciones

De acuerdo con los resultados de la MPC (matriz del perfil competitivo) podemos concluir que la empresa se encuentra con un 43 % de respuesta a estos factores de éxito con una fortaleza de calificación del servicio al cliente, formación y capacitación en el área de salud y con un sistema IT adecuado para prestar la atención a los casi 800mil usuarios que llaman al contac center. Sin embargo está muy por debajo de todas las empresas del sector BPO y de las que están en sector salud con porcentaje de factores de éxito del 92 % de Teleperforme, 79% de Atento, 82 % Grupo Konecra entre otras, ello se debe de no tener una operación diversificada en otros sector, más clientes, portafolio limitado, reconocimiento en sector y sin certificaciones en normas ISO.

Además de estas herramientas que se han nombrado también se usó el análisis PESTEL para identificar los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que permitir también mirar su impacto y si ello será una oportunidad o amenaza para la empresa (ver tabla 8).

**Tabla 8** *Análisis PESTEL Sector BPO (INNOVATECH IT)*

PESTEL	IMPACTO	Oportunidad / Amenaza
<b>Fuerzas Económicas</b>		
Tasas de interés	Alto	Amenaza
Crecimiento o PIB del Sector y País	Alto	Oportunidad
Niveles de productividad de los trabajadores	Alto	Oportunidad
Tasa de Cambio	Alto	Amenaza
Exportación/importación de mano de obra y capital	Alto	Amenaza
Distribución de ingresos	Alto	Oportunidad
Nivel de Desempleo	Alto	Amenaza
<b>Fuerzas Políticas o Gubernamentales</b>		
Legislación sobre el Salario Mínimo	Alto	Amenaza
Protección del Consumidor	Alto	Oportunidad
Cambios Políticos	Alto	Amenaza
Acuerdos Comerciales	Alto	Oportunidad
Acuerdos con el Sector	Alto	Oportunidad
Traslado de Usuarios	Alto	Amenaza
<b>Fuerzas Culturales, Sociales</b>		
servicio al cliente	Alto	Oportunidad
Actitudes hacia el trabajo	Alto	Oportunidad
Distribución geográfica y rango de edad	Medio	Amenaza
Nivel educativo promedio	Alto	Amenaza
Pandemia Covid	Alto	Oportunidad
Premios y Reconocimientos	Alto	Oportunidad
Personas afiliadas al sector Salud	Alto	Oportunidad
Estilos de vida	Alto	Oportunidad

Bilingüismo	Alto	Oportunidad
Papel de la mujer en el trabajo	Alto	Oportunidad
Contexto Cultural y regional	Alto	Oportunidad
Guerras	Alto	Amenaza
<b>Fuerzas Tecnológicas</b>		
Innovaciones tecnológicas	Alto	Oportunidad
Internet	Alto	Oportunidad
Incentivos Públicos	Medio	Oportunidad
Preferencias de uso (Análogo y Digital)	Medio	Amenaza
Tecnologías de Comunicación	Alto	Oportunidad
Ataques cibernéticos	Alto	Amenaza
transformación Digital	Alto	Oportunidad
<b>Fuerza Legal</b>		
Ley 100, Proyecto de ley 010 del 2020	Alto	Oportunidad
Legislación Laboral, Ambiental	Alto	Oportunidad
Prevención de Riesgos Laborales	Alto	Oportunidad
Normativas de Calidad	Alto	Oportunidad
Legislación Fiscal	Alto	Oportunidad
Protección de datos personales	Alto	Amenaza
<b>Ecológico- Ambiental</b>		
Impacto ambientales	Alto	Amenaza
Corporaciones Ambientales	Medio	Oportunidad
Aspectos ambientales (Generación de residuos sólidos Generación de residuos peligrosos Consumo de energía eléctrica Consumo del recurso hídrico Vertimientos de aguas residuales Consumo de recursos naturales	Alto	Amenaza

Fuente: Elaboración Propia

El análisis PESTEL fue importante para conseguir conocimiento y contextualizar la organización en el entorno en que se desarrolla, y que ayudo aportar los ítems para el análisis DOFA construido de acuerdo a los resultados de la entrevista, diagnóstico y análisis interno y externo que a continuación se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 9.** Matriz DOFA de la empresa INNOVATECH IT

	FORTALEZAS (F) "Internas"		DEBILIDADES (D) " Internas"	
	<b>Matriz DOFA: Planificación estratégica Innovatech . Dimensiones internas Vs Dimensiones externas</b>	<b>F1</b>	Portafolio de servicios con estructura Lego	<b>D1</b>
<b>F2</b>		Amplia capacidad operativa, respaldada por las instalaciones físicas y el trabajo en casa	<b>D2</b>	Medimas representa cerca del 90% de los ingresos de la empresa

		<b>F3</b>	Monitoreo constante de satisfacción al consumidor (Consultar cifra de satisfacción)	<b>D3</b>	Proceso de formación
		<b>F4</b>	Dos sedes con cobertura a nivel nacional	<b>D4</b>	Ubicación de Instalaciones
		<b>F5</b>	Software estable	<b>D5</b>	Área comercial débil
		<b>F6</b>	Planta de personal joven	<b>D6</b>	Rotación de personal
		<b>F7</b>	Buenos tiempos de respuesta en el proceso operativo	<b>D7</b>	Capacidad de infraestructura cerca de su ocupación máxima
		<b>F8</b>	Know how del negocio	<b>D8</b>	Falta posicionamiento en el mercado (Baja experiencia)
		<b>F9</b>	Monitoreo constante de la operación	<b>D9</b>	R.U.P.
		<b>F10</b>	Buena capacidad instalada	<b>D10</b>	No contar con certificaciones ISO
		<b>F11</b>	Genera volumen de empleos	<b>D11</b>	No tener CRM
		<b>F12</b>	Especialistas en Business Intelligent	<b>D12</b>	Estructurar el área Jurídica
		<b>F13</b>	Especializados en el sector Salud	<b>D13</b>	Incapacidades laborales
<b>OPORTUNIDADES (O) " Externas"</b>		<b>Estrategias FO ( Éxito )</b>		<b>Estrategias DO (Adaptación)</b>	
<b>O1</b>	Ser "mayorista" de servicios de contact center	<b>F104</b>	Búsqueda de clientes del sector educativo, capital mixto, gobierno y real.	<b>D905</b>	Robustecer la experiencia del R.U.P. para comenzar a presentar procesos licitatorios
<b>O2</b>	Ser distribuidores de AWS				
<b>O3</b>	Unirse a Agremiaciones y asociaciones	<b>FTO2</b>	Ser Partner de AWS para el servicio de Connect	<b>D1007</b>	Certificar la empresa en la normas ISO 9001 , 14001 y 27001
<b>O4</b>	IncurSIONAR nuevos mercados (sectores y ciudades)				
<b>O5</b>	Procesos de contratación Pública			<b>D104</b>	Crecer mínimo en 3 clientes a Dic 2022 Construir nuevas oportunidades de negocio
<b>O6</b>	Trabajo en casa: Aumenta la capacidad operativa				
<b>O7</b>	Certificarse en Normas Internacionales (ISO y COPC)				
<b>AMENAZAS (A) " Externas"</b>		<b>Estrategia FA (Reacción)</b>		<b>Estrategia DA ( Supervivencia)</b>	
<b>A1</b>	Reformas Normativas	<b>F4A2</b>	Ampliar la capacidad técnica y tecnológica de la sede de Cúcuta para que sea la contingencia de la operación de la empresa mínimo en un 30%	<b>D1A5A6</b>	Buscar fondos de financiamiento (Banca, inversionistas, factory)
<b>A2</b>	Inseguridad del entorno de la sede Bogotá, Problemas del orden público (Paros Nacionales)				
<b>A3</b>	Contratos sujetos a Influencias políticas				
<b>A4</b>	Disminución de usuarios de nuestro cliente Medimas				

<b>A5</b>	Competencia Nacional y Extranjera con mayor capacidad de solución	<b>F12A7</b>	Mantenerse actualizado en nuevas tecnologías de la información	<b>D4D5 A3A4</b>	Desarrollo de aliados estratégicos
<b>A6</b>	Incertidumbre de la continuidad de los contratos con los clientes				
<b>A7</b>	Aparición de nuevas herramientas tecnológicas que desplazan los servicios de la empresa				
<b>A8</b>	Falta de Oportunidad en los pagos de los facturas				
<b>A9</b>	Colombia ocupa el 4 lugar en países con más cantidad de Call Center en Latinoamérica				
<b>A10</b>	competencia con certificaciones internacionales, amplio portafolio de servicios y mayor participación en el mercado				

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la tala 9 hay ciertos aspectos que la empresa debe tener en cuenta para crear oportunidades y otras para disminuir el riesgo que le pueda llegar afectar la operación como por ejemplo:

- La Pandemia: para algunas empresas este fue un factor de amenaza que hizo parar sus operaciones pero para la compañía fue una oportunidad que le permitió por medio de la tecnología y modelo de negocio prestar el servicio como asesor de call center para el sector, asignando citas y tramites.
- Nivel desempleo: Según el DANE<sup>21</sup> para el mes de marzo de 2022, la tasa de desempleo fue 12,1%, y En el mismo mes del año anterior estas tasas fueron 14,7 % del 2021 respectivamente. Estos indicadores para empresa no representa mucho impacto pero haber desempleo ayuda a encontrar mayor fuerza de trabajo para ocupar puestos que se necesidad para las campañas.
- Una gran amenaza de gran impacto son los traslado de usuarios y las demando o tuteladas impuestas a las EPS, ello genera que aumenta el nivel de insatisfacción por los servicios que se prestando en salud ante los entes reguladores como lo son superintendencia de salud y ministerio, que son los que al fin decretan el traslado automáticamente de los usuario a otras EPS como el caso de Medimas.

El análisis DOFA proporciona la información importante para construir la planeación estratégica e identificar las amenazas y debilidades que la organización puede mitigar y las fortalezas y oportunidades puede impulsar para crecer con una estrategia eficaz (ver tabla 9).

<sup>21</sup> <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

Como resultado del análisis del contexto de la empresa para dar cumplimiento al requisito de la identificación de las partes interesadas y sus necesidades se elaboró esta matriz. A continuación se muestra un resumen de esa matriz en una tabla. (Anexo 5, Matriz de Partes Interesadas)

**Tabla 10.** *Matriz de Partes Interesadas*

<b>Parte Interesada/Grupo de Interés</b>	<b>Descripción de la Relación</b>	<b>Necesidades y Expectativas</b>
Clientes/ Sector BPO	El que contrata en el proceso de tercerización de servicios de contact center y call center	Cumplimiento de los requisitos del contrato para mejorar la satisfacción de los servicios de los usuarios en la asignación de citas, línea lau, PQRS, Outbound, Citas Backoffice
Accionistas / Junta Directiva	Son los encargados de proveer los recursos y tomar decisiones de la organización	- Rentabilidad del Negocio -Buena reputación
Proveedores	Transacción Comercial de venta de bienes y servicios	Compra recurrente, pago oportuno, Innovación de servicios, Cumplimiento de garantías, Atención oportuna de solicitudes
Entes reguladores y de Control	Aseguran el Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias	Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias.
Personal/Empleados	Relación laboral	Que se les capaciten, Devengar salario, Mejorar calidad de Vida, Reconcomiendo de su trabajo
Entidades Financieras	Apalancamiento de servicios financieros	1, Cumplir los acuerdos pactados al inicio de la relación comercial 2. Transparencia en la información 3. Integridad y disponibilidad de la información
Grupos de Interés	Vínculos con agremiación con empresas del sector	Fomentar el desarrollo del sector con investigación, sana competencia y soluciones ante situaciones que afecten mercado

Fuente: Elaboración Propia

La elaboración de esta matriz ayudo para dar cumplimiento al requisito 4.2 “Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas” y con ello identificar quienes son los grupos de interés y la relación que hay con ellos para medir el impacto sobre la compañía, poder de influencia que generan en las decisiones y las necesidades o requerimientos de las partes interesadas para lograr la satisfacción de ambos. Y como resultado de ello podemos concluir que se pudo identificar a 26 partes interesadas que pueden tener inherencia en la gestión de la compañía que se mencionan en la matriz.

## 5.2. DESARROLLO DE LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura de los documentos requeridos para cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001, 2015. 14001; 2015 dentro del sistema integral de gestión para la empresa INNOVATECH IT, se identificaron con sus entregables de cada capítulo y se construyó el formato como se evidencia (Anexo 1)

### Procesos de la empresa INNOVATECH IT.

Estos procesos son de acuerdo al mapa de procesos elaborados por la empresa que anteriormente en el capítulo marco contextual se divulgo. En las tablas siguientes se evidencia que procesos hacen parte de cada macroproceso con su objetivo y responsable.

Los procesos estratégicos son todos aquellos procesos que está vinculado con la alta dirección o gerencia que permiten hacer el proceso de planeación estratégica y guían a los proceso operativos para los requisitos de cumplimiento de acuerdo a las necesidades del cliente y sus clausulas jurídicas,

**Tabla 11.**

*Procesos Estratégicos*

MACROPROCESO	ESTRATÉGICO	
Procesos	Objetivo	Responsable
Gestión Gerencial	Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades estratégicas de la compañía encaminando sus funciones al crecimiento a corto, mediano y largo plazo. Además, de ser el responsable de las operaciones financieras, tecnológicas, recursos humanos y el BPO. Siendo enlace directo de la junta de socios con el cliente externo.	Alta gerencia
Área Jurídica	Es la encargada de planificar todos aspectos legales para el funcional operacional , laboral y acuerdos con clientes	Asesor Jurídico y laboral

Fuente: Elaboración Propia

El macroproceso estratégico de la empresa está conformado por el proceso gerencial y jurídico en cual se enfocan a darle el rumbo a la empresa de acuerdo a las necesidades de los directivos y acuerdos pactados contractualmente con los clientes, para el cumplimiento de estos requisitos, satisfacción del cliente y estados financieros sólidos.

## Procesos Misionales

Incluye los procesos que dan como resultado el cumplimiento de la razón social de la empresa en cuando ofrece en su servicio, en este caso todo lo relacionado al contact center.

**Tabla 12 .**

*Procesos Misionales*

<b>MACROPROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>	
<b>PROCESOS</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Gestión Comercial y post Venta	Consolidar la estrategia corporativa para facilitar esa interacción entre cliente y empresa. Además debe establecer los servicios y sus canales de ventas, buscar satisfacción del cliente y posicionamiento en el sector.	Líder Comercial
Post Servicio y Valor agregado	Definir metodología para la identificación, programación, implementación y control de los procesos de formación, con el fin de incrementar las competencias individuales y capacidades técnicas de los colaboradores para fortalecer su desempeño y garantizar la calidad en la prestación del servicio	Coordinador de Calidad y formación
Control Servicio	Cumplir con los requerimientos del cliente en cuanto a nivel de atención , servicio y satisfacción de la campaña	Líder operacional

Fuente: Elaboración Propia

Este macroproceso misional consta de los procesos gestión comercial, post servicio y control del servicio donde cada uno se conecta entre sí de manera transversal para lograr la satisfacción de cliente. La gestión comercial está en constante comunicación con la gerencia para transmitir esa estrategia corporativa a la empresa y al cliente. El post servicio y valor agregado esta cada día programando las necesidades de información que los clientes quieren transmitir a sus usuarios a través del asesor de la empresa. Estos se capacitan y se forman para que la información llegue de manera precisa y eficaz. El control de servicio es el controlador que está pendiente de hacerles seguimiento a los indicadores de la operación en cuanto a calidad, atención y satisfacción de la campaña para cumplir con los estándares solicitados por el cliente.

## Procesos de Apoyo /Soporte

Incluyen los procesos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Estos procesos facilitan el desarrollo de demás procesos.<sup>22</sup>

**Tabla 13.**

*Procesos de Apoyo*

MACROPROCESO	APOYO	
PROCESOS	OBJETIVO	RESPONSABLE
Gestión Humana	Gestionar la vinculación, evaluación y retiro del personal de la organización, así como desarrollar actividades encaminadas al fortalecimiento continuo de las competencias, mejoramiento del clima organizacional, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, reconocer los derechos laborales, promover los valores de la empresa, con el propósito de tener colaboradores íntegros y comprometidos con la misión, visión y objetivos de Innova Tech It SAS	Líder de talento Humano
Gestión Administrativa financiera	Apoyar la administración del recurso financiero de la empresa; consolidando, procesando y suministrando información presupuestal y contable bajo principios de calidad, y confiabilidad como soporte a la toma de decisiones que contribuyan a la ejecución efectiva de las actividades de toda la empresa.	Líder administrativo
Gestión Tecnología de la información	Definir políticas, estructuras de la seguridad de la información, mecanismos de control y seguimientos, autorizaciones y habilitación de operación, así como estrategias para asegurar el cumplimiento de las directrices normativa ISO, acciones para abordar riesgos y oportunidades de mejoras en el Sistema de gestión.	Líder I.T
SGI ( Sistemas de gestión Integrado)	encargada de integrar el sistema Gestión en todas las áreas con el propósito de lograr una planeación estratégica acorde para a la mejora continua llevando a la empresa a cumplir los objetivos planteados y como resultado de ello la satisfacción de las partes interesadas	Coordinador HSQE

Fuente: Elaboración Propia

<sup>22</sup> [https://www.uts.edu.co/documentos/meci/mapa\\_procesos\\_ajustado\\_9ago07](https://www.uts.edu.co/documentos/meci/mapa_procesos_ajustado_9ago07)

El macro proceso de soporte permiten generar ese apoyo a la necesidades de la parte de operativa y cumplimiento del plan estratégico de la alta gerencia, debido que gestión humana ayuda al reclutamiento de personal para las necesidades operativa y estratégicas y de velar por su eficacia selección de acuerdo al perfil y bienestar laboral de todos. Por otro lado el proceso administrativo aporta la viabilidad de los recursos a los requerimientos de la empresa. Y la tecnología de la información es que encargada de tener los equipos adecuados en hardware y software.

### **Construcción, diseño y dirección estratégica de la empresa (misión, visión, valores y objetivos) de acuerdo con el análisis del contexto de la empresa.**

Para la presente construcción del diseño de dirección estratégica se tomó como referencia el diagnóstico del contexto de la empresa con las herramientas de apoyo aplicadas y el concepto de la administración estratégica de Thompson indica que el desarrollo de una misión, visión, establecer objetivos e idear estrategias ayudan a determinar el rumbo de la empresa del plan estratégico (2018).

La planeación estratégica<sup>23</sup> permite a la empresa documentar y establecer la dirección de la organización indicando donde se encuentra, a que se dedica y hacia donde va. De esta manera se estableció la misión, visión, valores y las estrategias de acuerdo a los resultados del análisis DOFA.

**Tabla 14** Planeación Estratégica INNOVATECH IT

<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INNOVATECH IT S.A.S 2022</b>	
<b>Misión</b>	<b>Visión</b>
Somos un contact center y BPO que presta sus servicios de procesos de negocio a través de actividades de tecnologías de información y servicios informáticos, manteniendo un acercamiento ágil y oportuno con nuestros clientes y usuarios	Para el 2026, INNOVA TECH IT será uno de los contact center más reconocidos a nivel nacional por la eficacia en su operación certificada en los sistemas integrados de gestión y garantizando la satisfacción de nuestros cliente y demás partes interesadas.
<b>Principios Corporativo</b>	
<b>Servicial:</b> La palabra servicial se integra con “servicio”, alguien servicial es aquel que está al servicio de otro, sea una persona, una institución o una causa, a la que le dedica su esfuerzo y su tiempo en forma desinteresada. Por lo cual le brinda una satisfacción o provecho. <sup>24</sup>	

<sup>23</sup> <https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/>

<sup>24</sup> [tos.com/ciencias-sociales/servicial](https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/tos.com/ciencias-sociales/servicial)

<p><b>Innovación:</b> Innovar es utilizar el conocimiento, y generarlo si es necesario, para crear productos, servicios o procesos, que son nuevos para la empresa, o mejorar los ya existentes, consiguiendo con ello tener éxito en el mercado (Manual de Oslo 1997)</p> <p><b>Trabajo en equipo:</b> Es una manera organizada de trabajar entre varias personas comprometidas con el fin de alcanzar metas comunes. (Katzenbach 2000)</p> <p><b>Atención al cliente:</b> son todos aquellos principios que permiten responder al cliente de una manera más óptima en términos de velocidad, precisión, transparencia, accesibilidad y eficiencia y que buscan su satisfacción.<sup>25</sup></p>	
<b>ESTRATÉGIAS DOFA</b>	
<b>Estrategias FO ( Éxito )</b>	<b>Estrategias DO (Adaptación)</b>
Búsqueda de clientes del sector educativo, capital mixto, gobierno y real.	Robustecer la experiencia del R.U.P. para comenzar a presentar procesos licitatorios
Ser Partner de AWS para el servicio de Connect	Certificar la empresa en la normas ISO 9001 y 27001 - Diseñar sistema de Gestión ambiental 14001:2015
	Crecer mínimo en 3 clientes a Dic 2022. Construir nuevas oportunidades de negocio
<b>Estrategia FA (Reacción)</b>	<b>Estrategia DA ( Supervivencia)</b>
Ampliar la capacidad técnica y tecnológica de la sede de Cúcuta para que sea la contingencia de la operación de la empresa mínimo en un 30%	Buscar fondos de financiamiento (Banca, inversionistas, factory)
Mantenerse actualizado en nuevas tecnologías de la información	

Fuente: Elaboración Propia

Ponemos analizar que los pilares que sostienen la empresa y su enfoque se basan en prestar un servicio ágil y certero a los clientes buscando la satisfacción por medio de tecnologías de información y estándares de calidad, además con una proyección a ser recocida en este sector por medio de estrategias DOFA.

<sup>25</sup> HUBSPOT. (12 de mayo de 2021). 13 principios de atención del cliente que mejorarán tu servicio. <https://blog.hubspot.es/service/principios-atencion-cliente>

## Objetivo General de la empresa INNOVATECH IT

En la siguiente tabla se observa los objetivos estratégicos de la compañía construido bajo los resultados y análisis del análisis DOFA, Misión y visión. Para la construcción se tuvo en cuenta la metodología SMART<sup>26</sup>

**Tabla 15.** *Objetivos Estratégicos de la empresa INNOVATECH IT*

OBJETIVO GENERAL ESTRATÉGICO					
OBJETIVOS	S	M	A	R	T
Implementar sistemas de gestión de SGSI y SGC y con ello lograr la Certificación en la empresa para las normas ISO 9001, 14001 y 27001 al año 2026 para fomentar una cultura de negocios orientada a procesos, seguridad de la información, y satisfacción de cliente e demás partes interesada	Implementar sistemas de gestión en SGSI Y SGC	normas ISO 27001 y 9001, 14001	Lograr la certificación de las Normas ISO	Fomentar una cultura de negocios orientada a procesos y seguridad de la información, satisfacción de cliente e demás partes interesada	al 2026
Construir nuevas oportunidades de negocio en nuevos sectores como educativo, capital mixto, gobierno y real, Ofreciendo alternativas tecnológicas e innovadoras en soluciones de servicios en el 2022, que nos permita crecer en un 50 % en nuevos clientes.	Construir nuevas oportunidades de negocio	crecer en 50 % en nuevos clientes	Ofreciendo alternativas tecnológicas e innovadoras en soluciones de servicios	Nuevos clientes en Sectores educativos, capital mixto, gobierno y real.	en el 2022
Mantener actualizado y auditado la empresa en tecnologías de la información, controles y protocolos de seguridad en el año 2022 para innovar de acuerdo a los requisitos legales y normativos para brindar confiabilidad a las partes interesadas	Mantener actualizado y auditado la empresa en tecnologías de la información	tener todos los controles, protocolos que aplican a la empresa en SGSI	de acuerdo a los requisitos legales y normativos	innovar y brindar confiabilidad a las partes interesadas	en el 2022

<sup>26</sup> <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/objetivos-inteligentes-smart-que-son-pasos-para-definirlos>

Fuente: Elaboración Propia

Con los objetivos planteados por la empresa por la metodología SMART se evidencia que la orientación indicada de lo que van hacer y para que, permitirán darle cumplimiento a la misión, visión y estrategias planteadas.

Construcción de matriz de aspectos e impactos ambientales para la empresa.

Siguiendo con las indicaciones del requisito de la norma ISO 14001:2015 en requisito 6.1.2 “Aspectos ambientales” Se determinó dentro del alcance de la empresa de las actividades que puede controlar e influir. Además se determinó aquellos aspectos que puedan tener un impacto mediante el uso de los criterios de evaluación plasmados en la matriz. Como resultado se evidencia en la siguiente tabla y (Anexo 7, Matriz de aspectos e impactos ambientales)

**Tabla 16.** Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales de la empresa INNOVATECH IT

Actividad	Descripción de la Actividad	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Medida de Control
Utilización de la energía	Uso del aire acondicionado	Consumo de energía	Reducción de recursos Naturales de energía eléctrica	Implementación de energía renovables
		Fuga de refrigerante	Afectación capa de ozono	Mantenimiento Preventivo
	Funcionamiento de los equipos del computo	Consumo de energía	Reducción de recursos Naturales	Apagar equipos que no estén en operando
	Funcionamiento del Rack	Consumo de energía	Reducción de recursos Naturales	Mantenimiento de funcionamiento
	Uso de lo bombillos o iluminación	Consumo de energía	Reducción de recursos Naturales	Implementación de energía renovables y campañas o programas del buen uso de la energía

	Uso de equipo multiusos de fotocopiado, impresión y escáner	Consumo de energía	Reducción de recursos naturales, afectación de la capa de ozono en la estratosfera por fuga de refrigerante	Implementar programas del buen uso de equipos
Uso de agua	Lavado de manos	Consumo de agua potable (tubería)	Agotamiento del recurso Hídrico	Implementar programas de racionamiento del uso del agua potable
	Agua para limpieza	Consumo de agua potable (tubería)	Agotamiento del recurso Hídrico	Implementar programas de racionamiento del uso del agua potable y de insumos bioamigables
	Servicio sanitario (Descargas/ Vertimientos)	Consumo de agua potable (tubería)	Residuos y emisiones de contaminación del suelo, de los ríos o agotamiento del recurso hídrico	Implementar programas del buen uso del papel para el uso sanitario
Utilización de papel	Uso de fotocopidora	Consumo de insumos de papel	Agotamiento de los recursos naturales ( Bosques para producir papel)	Implementar Campañas de Cero papel
	Uso de la impresora	Consumo de insumos de papel	Agotamiento de los recursos naturales ( Bosques para producir papel)	
	Uso de servicio sanitario	Consumo de insumos de papeles	Agotamiento de los recursos naturales ( Bosques para producir papel) Alteración de los recursos naturales por aumento de los recursos sólidos)	Programas del buen uso del servicio Sanitario
Generación de Residuos sólidos	Recolección de Residuos no aprovechables	Consumo de recursos naturales	Mitigación agotamiento de los recursos naturales	Programas, campañas de socialización y de conciencia ambiental

	Recolección de Residuos aprovechables	Consumo de recursos naturales	Mitigación agotamiento de los recursos naturales	Programas, campañas de socialización y de conciencia ambiental
	Recolección de residuos orgánicos aprovechables	Consumo de recursos naturales	Mitigación agotamiento de los recursos naturales	Programas, campañas de socialización y de conciencia ambiental

Fuente: Elaboración Propia

Se analiza a través de esta matriz que la utilización de energía por las actividades que realiza la empresa por el uso constante de Portátil, cómputo u otros equipos de tecnología son los que más impacto genera en la Reducción de recursos Naturales de energía eléctrica por el consumo que genera estos.

Para la construcción y diseño de la política integrada y objetivos del SIG, se tuvo en cuenta los resultados generados por el diagnóstico, análisis del contexto de la organización, apoyado con la dirección estratégica empresa (misión, visión y objetivos) y las necesidades de las partes interesadas.

## **POLÍTICA INTEGRAL INNOVATECH IT**

*INNOVATECH IT SAS dedicada a prestar servicios de BPO en Contact Center y está comprometida con sus partes interesadas, prestando los servicios a nuestros clientes con información certera, amabilidad, puntualidad y rapidez, a través de un sistema de gestión integrada satisfaciendo las expectativas y necesidades tanto de los **clientes** como de los **usuarios**, promoviendo la salud de nuestros **trabajadores** y coordinada con planes de mejora continua en cada uno de nuestros procesos, además con el compromiso en busca de controlar y prevenir contaminación ante los impactos que se pueden generar por nuestra razón social y sus procesos operativos, siendo razonables con la generación de residuos, el uso responsable de recursos renovables y no renovables, que busque cumplimiento legal ambiental, mitigar su impacto.*

*La empresa **INNOVA TECH IT SAS** se compromete a prestar todo el apoyo para cumplir y promover la divulgación y publicación de esta política entre todos sus colaboradores y demás partes interesadas,*

*así como la revisión y/o actualización anual de la misma, garantizando el compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos legales vigentes.*

**XxXxX XxXX**  
**Representante Legal**  
**Marzo de 2022**

Elaboración: Equipo SGI

De acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y 14001:2015 recomienda que esta sea apropiada al propósito y contexto de la organización y su vez apoye a la dirección estratégica y además que incluya un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables y de mejora continua. Estas indicaciones de la norma se pueden evidenciar en la política proyectada y además es integrada porque se relacionan aspectos de calidad y de ambiental en cuanto a procesos y compromiso de los aspectos que pueden generar un impacto ambiental.

**- Objetivos, Metas del Sistema gestión Integrado**

Para el cumplimiento de la Política de Gestión integral, la empresa INNOVATECH IT ha definido los siguientes objetivos:

1. Implementar un sistema de gestión integral, conformado por la gestión de calidad y gestión ambiental unida al SG SST para la estandarización de los procesos orientados a una cultura de mejoramiento continuo, gestión de riesgos inherentes a las actividades de la empresa.
2. Destinar los recursos físicos, tecnológicos, humanos y financieros necesarios para la implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral.
3. Identificar, evaluar, valorar y controlar los riesgos en cada una de las actividades realizadas en los diferentes procesos, para prevenir la materialización de fallas, impactos ambientales, accidentes, o el alcance de oportunidades de mejora, en los cuales se vean involucradas las partes interesadas.
4. Verificar y dar cumplimiento oportuno aplicable a la organización.

Como resultado del planteamiento de estos objetivos se proyectó una tabla donde se evidencia las metas y medición de cada objetivo, el cual le permite a la compañía identificar el rumbo del sistema de gestión y poderlo evaluar. Ver Anexo 8, (Metas de los Objetivos)

### 5.3. DOCUMENTAR ACTIVIDADES DEL PROCESO DE GESTIÓN HUMANA

La tercera Fase se basó en documentar las actividades del proceso de gestión humana con la elaboración de un formato guía hacer la caracterización, procedimiento y otros plantillas de acuerdo ISO 9001:2015, Cap. 7.5.2 “creación y actualización”. Para ello una vez identificadas en el mapa de procesos de la organización, se procedió a estructurar la caracterización de Gestión humana con el objeto de identificar sus proveedores, entradas, actividades, salidas, entregable de acuerdo al ciclo PHVA, teniendo en cuenta los recursos, riesgos, controles, medición, control de cambios y quien elaboró, revisó, aprobó, bajo los requerimientos de elaboración de documentos según la norma ISO, además se determinaron los indicadores del proceso para hacer la medición del proceso. Ver Anexo 9 (Caracterización Proceso Gestión Humana)

Para Documentar el proceso y actividades de gestión humana se usó la plantilla guía para elaborar la Caracterización del proceso de gestión humana y en trabajo conjunto con la encargada del proceso se elaboró los documentos e informe técnico con enfoque basado en procesos de esta área con las especificaciones de la normas ISO 9000: Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión. Anexo 9 (Caracterización Proceso Gestión Humana) y Anexo 10 (Informe Técnico Con Enfoque Basado En Proceso De Gestión Humana)

A continuación se anexan los documentos de algunas actividades del proceso de Gestión Humana proyectadas para la empresa de acuerdo al sistema de gestión de este proceso y siguiendo los parámetros de la norma donde indica que en lo necesario se debe mantener y conservar la información documentada (Caracterización, Procedimientos, instructivos, formatos, registros) relacionados en la siguiente tabla:

**Tabla 17, Documentos Construidos Proceso Gestión Humana**

Tipo de Documento	Nombre	Código	Anexo
Caracterización	Proceso Gestión Humana	GGE-OD-002	Anexo 9
Informe	Informe Técnico (Enfoque Basado En Proceso De Gestión Humana)		Anexo 10
Procedimiento	Desvinculación laboral	Código: GH-PD-07	Anexo 11
Procedimiento	Selección y contratación	Código GH-PD-006	Anexo 12

Formato	Entrega puesto de trabajo	SGI-FR- 016	Anexo 13
---------	---------------------------	-------------	----------

- Caracterización del proceso Gestión Humana- Código GGE-OD 002 este un uno de los componentes del mapa de procesos de la empresa que a través de esta herramienta se describe la gestión y actividades de los elementos esenciales que permitió comprender su alcance, responsable, el objetivo de cada paso y aspectos que deben ejecutarse con las entradas y salidas para la generación de valor para esta área con la metodología del ciclo PHVA. Además se logró identificar los recursos humanos, físicos, tecnológicos, financieros, controles, indicadores de medición y riesgos del proceso incluidos en el (Anexo 14, Matriz de Riesgos “Proceso Gestión humana) que permitió identificar sus riesgos de todo el proceso con los efectos generados y dando un resultado de acuerdo a la probabilidad y su impacto.
  - Informe Técnico (Enfoque Basado En Proceso De Gestión Humana) : De acuerdo a los principio de la gestión de la calidad bajo los estándares de la norma ISO podemos referenciar el enfoque basado en procesos (NTC-ISO 9000) y de acuerdo a la : ISO/TC 176/SC 2/N 544R3<sup>27</sup> se siguieron las orientaciones dadas en una secuencia de pasos en solo método donde se tuvo en cuenta: la identificación del proceso a aplicar, la planificación, implementación y medición, análisis del proceso, las acciones correctivas y mejorar del proceso
  - Procedimiento de Desvinculación laboral - Código: GH-PD-07: Aplica para todo el personal de la organización que por desvinculación laboral o desvinculación voluntaria se desligue del vínculo contractual laboral y tiene como propósito Establecer los lineamientos para la desvinculación del personal, con el fin de garantizar un adecuado proceso de desvinculación, requisitos legales, normativos y financiero. Anexo 11 (Procedimiento Desvinculación Laboral)
  - Procedimiento de Selección y contratación – Código GH-PD-006 aplica para el proceso de Reclutamiento y Selección de trabajadores; desde el requerimiento de solicitud por área, hasta el cubrimiento efectivo de las vacantes solicitadas. Tiene como fin Establecer los mecanismos adecuados y directrices claras y precisas para efectuar la selección, y contratación de personal directo, de acuerdo con las necesidades de INNOVA TECH IT Anexo 12 (Procedimiento Reclutamiento y selección de personal)

<sup>27</sup> <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/n-544-r3-procesos.pdf>

- Formato de acta de entrega puesto de trabajo SGI-FR- 016 – tiene como objetivo registrar las acciones, aplicativos, documentos, recursos y demás actividades que usaba en el cargo con el propósito de asegurar la conservación de información, activos, recursos y demás (Anexo 13 Formato De Acta De Entrega).

## 6. CONCLUSIONES

El diagnóstico inicial bajo de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y 14001:2015 permitió a la empresa identificar la ruta para diseñar su sistema de gestión integrado, su estado actual y además conocer la situación de su contexto interna y externa, mostrando en el análisis como es el comportamiento del sector, a lo que se enfrenta tanto en sus amenazas como sus oportunidades que permitió plantear un plan estratégico a las necesidades y requerimiento de los clientes.

Teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO se logró identificar los documentos requeridos para calidad, ambiental y hacer la integración del sistema de gestión, conocer como esta está formado la estructura del mapa de procesos, para proceder a diseñar la política integral con sus objetivos del sistema y además de lograr construir de acuerdo al resultado del diagnóstico del contexto el planteamiento estratégico (Misión, visión, objetivos Smart).

La fase de documentar las actividades del proceso de gestión humana logró la caracterización del proceso y proyección de procedimientos de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, Cap. 7.5.2, la cual facilitó estructurar los documentos con las indicaciones dadas por la norma ISO. Además permitió orientar las entradas con sus actividades y las salidas generadas de acuerdo al ciclo PHVA que ayudo a la empresa a establecer un proceso de mejora continua en el sistema de gestión integrado, sus procesos y la trazabilidad con otros procesos.

## 7. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar la matriz de análisis de riesgos de todos los procesos que le permita a la empresa mitigar esas amenazas y maximizar esas oportunidades identificadas y plantear esos controles establecidos con las indicaciones dadas en la norma ISO.

Se sugiere tener en cuenta los documentos y registros obligatorios exigidos por la norma ISO 14001:2015 y 9001:2015 que le permita cumplir con toda la información necesaria de la norma para una implementación del sistema de gestión y una futura certificación.<sup>28</sup>

Se sugiere realizar un plan de capacitación y socialización del sistema de gestión integrado asegurando su toma de conciencia y compromiso de la alta dirección para un cultura de calidad y ambiental

Se recomienda diseñar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo bajo la norma 45001:2018 e integrarlo con los demás sistemas como calidad y ambiental, que ayudara fortalecer sus procesos.

Se sugiere que la empresa INNOVATECH IT sensibilice a todo al personal y demás grupos de interés, la comprensión de la política integral, objetivos del SGI y como participar para cumplirlos

---

<sup>28</sup> <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/12/cuales-son-los-documentos-obligatorios-de-la-norma-iso-9001-2015/>  
<https://www.nueva-iso-14001.com/2015/10/documentos-obligatorios-norma-iso140012015/>

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alba Moyano A.T, (2020) Estructuración de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa ENSAMBLE GROUP S.A.S.
- Blog clico. (s.f.). *Que es la evaluación inicial*. <https://blogciclo.home.blog/2020/11/03/que-es-la-evaluacion-inicial-en-el-sg-sst/>
- Bpro. (s.f.). *Que es el sector bpo*. <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- Carranza Rodríguez A.P & Herrera Serrano D. (2017) Diseño del Sistema de Gestión de Calidad de Famisanar para la línea de servicio al cliente basados en la norma NTC ISO 9001: 2015.
- EAFIT. (s.f.). *Normas ISO y su cobertura*  
<https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/publicaciones/panorama-contable/actualidad/Documents/Boletin-1-NORMAS-ISO-Y-SU-COBERTURA.pdf>
- García Escobar, J. A. (2019). Documentación del sistema de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de la empresa NEAL SERVICES del municipio de Neiva. Recuperado de: <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/10116>
- Guevara Daniel K.N (2020) Guía para elaborar la información documentada basada en la NTC ISO 9001:2015 para la empresa B & Z Ingeniería SAS. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10983/25345>
- ISO tolos. (s.f.). *En que consiste el ciclo de PHVA de mejora continúa*  
<https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>
- ICONTEC. (s.f.). *Certificación ISO 14001 sistema de gestión ambiental*.  
[https://www.icontec.org/eval\\_conformidad/certificacion-iso-14001-sistema-de-gestion-ambiental/](https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-iso-14001-sistema-de-gestion-ambiental/)
- ISO tolos. (s.f.). *Calidad*. <https://www.isotools.org/normas/calidad/>
- ISO tolos. (s.f.). *Medio ambiente*.<https://www.isotools.org/normas/medio-ambiente/iso-14001>
- ISO tools. (s.f.). *Normas*. <https://www.isotools.org/normas/>
- Leal Carrillo Y.A (2018) Diseño Del Sistema Integrado De Gestión Basado En Las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 En La Fundación Sikuaso IPSI De La Ciudad De Tame, Arauca.

Muñoz Villamizar Y.K (2017) Verificación Del Grado De Cumplimiento De Los Requisitos Establecidos En Los Estándares ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 En El Proceso De Elaboración De Leche En Polvo De La Empresa Nestlé Cadipro S.A

Marin L. C & Gelvez J.A (2017) Propuesta de aplicación de un sistema de gestión integral con base en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015 en la empresa transportes PERALONSO LTDA

Montes Ojeda G.E y Parra Pineda K.A (2018). Diseño del sistema integrado de gestión de calidad y gestión ambiental en la empresa MARGRES para el proceso de producción, bajo los lineamientos de las normas: ntc iso 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015

Nueva Iso. (s.f.). *Diferencia entre procesos y procedimientos*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/09/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento-segun-iso-9001/>

NTC ISO 9000:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”

NTC ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

NTC ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso

ProColombia. (s.f.). *Sector BPO*. <https://procolombia.co/noticias/el-sector-bpo-genero-20-mil-nuevos-empleos-en-2020>

Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, p. 180.

Tejedor Hernández B.L. (2018), Estructura del sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001: 2015 para los procesos de producción y recursos humanos en la empresa Selmec

Universidad Católica de Colombia. (s.f.). *Gestión integral*. <https://www.ucc.edu.co/gestion-integral/Paginas/inicio.aspx>

Zambrano-Obando, A. D., & Barrantes-Jiménez, J. A. (2021). Diseño de la documentación para el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001: 2015 para la empresa Dinamic Service SAS.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de Requisitos ISO (Calidad y Ambiental)

TEMA		REQUISITOS APLICABLES		ENTREGABLES			
		Calidad ISO 9001 2015	Ambiental ISO 14001 2015				
PLANEAR	4. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	4.1	Matriz DOFA		
					Estrategias del DOFA		
					Metodología de seguimiento y revisión del DOFA		
					Contexto interno y externo	Interno	Análisis de cuestiones internas
							Organigrama
							Mapa de procesos
					Externo	Matriz legal	
						Contexto de la organización: Estudio del sector y mercado	
					Metodología de seguimiento y revisión de cuestiones internas y externas		
					Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	4.2
Metodología de seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas y requisitos pertinentes							
Determinación del alcance del SG	4.3	4.3	Alcance del Sistema de Gestión Integral				
Sistema de gestión	4.4	4.4	Caracterizaciones de proceso				
			Análisis de riesgos				
			Manual SGI				

HACER	5. LIDERAZGO	Liderazgo y compromiso	5.1.1	5.1	Instructivo de elaboración de documentos
					Acta de compromisos de la Alta Dirección
					Mecanismos para identificación y asignación de recursos para el SG (presupuesto económico, humano, tecnológico, infraestructura)
					Informe revisión por la dirección
		Enfoque al Cliente	5.1.2.	N.A	Metodología para rendición de cuentas
					Procedimiento comercial
					Instructivo de atención a PQRS
		Política	5.2.1 5.2.2	5.2	Informes comerciales
					Política integral
		Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	5.3	Mecanismo para la comunicación de la política
	Perfiles de competencias con responsabilidad y autoridad definidas				
	6. PLANIFICACIÓN	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.1 6.1.2	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.1.4	Matriz de responsabilidades del SGI
					Procedimiento para abortar riesgos y oportunidades.
		Objetivos y planificación para lograrlos	6.2.1 6.2.2	6.2.1 6.2.2	Metodología para la identificación de peligros, evaluación de los riesgos y oportunidades. ( matriz aspectos ambientales e impactos ambientales asociados)
					Objetivos y metas definidos y divulgados.
		Planificación de los cambios	6.3	N.A	Planificación para el alcance de los objetivos y todos los factores que intervienen en su desarrollo y evaluación.
					Procedimiento para gestión del cambio: Metodologías aplicables para identificar cambios y llevarlos a cabo de manera planificada.
7. APOYO	Recursos	7.1 7.1.1 7.1.2 7.1.3 7.1.4	7.1	Organigrama y Perfiles de cargo.	
				Programa de capacitación, inducción, re inducción, entre otros.	
				Procedimiento para la gestión del conocimiento	
				Requerimientos de los Proveedores externos.	

			<p>Descripción de la infraestructura de la organización, incluyendo edificios y servicios asociados, equipos incluyendo hardware y software, recursos de transporte, tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>Gestión de ambiente óptimo para la operación de los procesos, incluyendo aspectos sociales, psicológicos y físicos.</p>	
	Recursos de seguimiento y medición	7.1.5.1 7.1.5.2	N.A	<p>Recursos de seguimiento y medición idóneos</p> <p>Trazabilidad de las mediciones</p> <p>Lista de equipos, hojas de vida de equipos, certificados de calibración y/o verificación</p> <p>Registros de trazabilidad de calibración y/o verificación</p> <p>Programa de calibración y/o verificación</p>
	Conocimiento de la organización	7.1.6	N.A	Procedimiento de gestión del conocimiento.
	Competencia	7.2	7.2	<p>Perfiles de cargo, especificando las competencias.</p> <p>Hoja de vida del personal</p> <p>Registros que evidencian la competencia: formación, educación, habilidades, experiencia.</p> <p>Programa de capacitación, inducción, re inducción, entre otros.</p>
	Toma de conciencia	7.3	7.3	<p>Planes de formación o metodología para la toma de conciencia.</p> <p>Registro de divulgación de políticas, reglamentos, y demás documentos de interés para el alcance de objetivos del SGI.</p>
	Comunicación	7.4	7.4 7.4.1 7.4.2 7.4.3	<p>Matriz de Comunicaciones o metodología de comunicación interna y externa (que, cuando, quien, como).</p> <p>Mecanismos de participación y consulta: Resultados.</p>
	Información documentada	7.5.1 7.5.2 7.5.3	7.5.1 7.5.2 7.5.3	<p>Metodología para la gestión documental que incluya la creación, actualización y el control tanto para documentos de origen interno como externo</p> <p>Control de acceso a la información documentada</p>
8. OPERACIÓN	Planificación y control operacional	8.1	8.1	<p>Metodología de planificación, implementación y control para:</p> <p>La prestación del servicio</p> <p>Procesos internos adaptado a los trabajadores y el ambiente</p> <p>Requisitos de seguridad de la información</p>
	Requisitos para los productos y servicios	8.2 8.2.1 8.2.2	N.A	Procedimiento / instructivo para la definición de requisitos, recursos y criterios de aceptación del Cliente para la prestación del servicio

	8.2.3 8.2.4		Procedimiento/instructivo de PQRS Instructivo para la aplicación y comunicación de cambios en las condiciones del servicio	
Identificación de peligros y valoración del riesgo	8.1	8.1	Matriz de edificación de peligros y evaluación de riesgos ( Ver numeral 6)	
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4 8.4.1 8.4.2 8.4.3	8.1	Procedimiento de evaluación, selección, seguimiento y reevaluación de los procesos contratados, con sus respectivos registros	
		N.A	Definición de requisitos y controles desde el SGI para los procesos contratados externamente	
Preparación y respuesta ante emergencias	N.A	8.2	Plan de preparación y atención a emergencias.	
Producción y provisión del servicio	8.5 8.5.1	N.A	Procedimiento de operaciones, en donde se incluyan el manejo de los requerimientos del Cliente para la prestación del servicio, monitoreo aplicados por las diferentes autoridades de la organización, necesidad de formación, seguimientos y manejo de no conformidades identificadas durante el proceso, consecuencias de cambios no previsto y acciones para mitigar los efectos adversos.	
		8.5.3	N.A	Definición de condiciones para identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de Clientes o Proveedores externos. (Cliente: Propiedad intelectual y datos - Proveedor: Equipos y datos).
		8.5.4	N.A	Preservación de la prestación del servicio, asegurando la conformidad del servicio incluyendo la protección y transmisión de la información.
		8.5.6	N.A	Instructivo para el control de cambios, en donde se describan las condiciones de cambio en las condiciones para la prestación del servicio, autorización, intervenciones y comunicación.

		Liberación de los productos y servicios	8.6	N.A	Metodología para la implementación de controles en proceso, monitoreo, conformidad de acuerdo con los criterios de aceptación y trazabilidad de la persona que emite la autorización.
		Control de las salidas no conformes	8.7 8.7.1 8.7.2	N.A	Mecanismo para la intervención de servicios no conformes, solicitud de formación, análisis de errores críticos de negocio, errores críticos de usuario final, habilidades blandas, acciones de seguimiento y lección aprendida.
VERIFICAR	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 9.1.1	9.1	Procedimiento para la evaluación del desempeño.
					Procedimiento de indicadores, fichas de indicadores de gestión.
					Medición y reporte de indicadores de gestión, planes de acción y seguimientos de cumplimiento.
		Evaluación del cumplimiento	N.A	9.1.2	Matriz legal.
					Indicadores de cumplimiento de requisitos legales.
		Satisfacción al Cliente	9.1.2	N.A	Procedimiento/ Instructivo de encuestas de satisfacción del Cliente, periodicidad, canales, métodos de verificación y análisis de datos, planes de acción.
					Informes comerciales.
		Análisis y evaluación	9.1.3	N.A	Procedimiento/ Instructivo de encuestas de satisfacción del Cliente, periodicidad, canales, métodos de verificación y análisis de datos, planes de acción.
					Procedimiento/ Instructivo para la evaluación a Proveedores, periodicidad, métodos, estrategias de comunicación y seguimiento.
Auditoría interna	9.2 9.2.1	9.2 9.2.1	Procedimiento de auditorías, definiendo tipos de auditorías que se requieren en la Organización, periodicidad, condiciones para su ejecución y presentación de resultados.		
	9.2.2	9.2.2	Programa de auditoría, especificando número de auditorías a realizar, fechas de ejecución, procesos auditados, auditor definido y cierre de hallazgos con sus respectivas evidencias.		

		Revisión por la dirección	9.3 9.3.1 9.3.2 9.3.3	9.3	Procedimiento de revisión por la Dirección, mencionando la periodicidad, especificación de entradas y salidas de la revisión Informe de revisión por la Dirección y compromisos estratégicos
ACTUAR	10. MEJORA	Mejora: Generalidades	10.1 10.2	10.1 10.2	Procedimiento de mejora.
		Incidentes			Procedimiento para abortar riesgos y oportunidades. Investigación de incidentes y acciones definidas para abordarlos.
		No conformidad y acción correctiva	Investigación de no conformidades, reclamaciones, fallas y acciones para abordarlas.		
		Mejora continua	10.3	10.3	Desarrollo de necesidades u oportunidades de mejora a raíz de evaluaciones de desempeño, auditorías, revisión por la dirección, PQRS, entre otros.

Fuente: Elaboración equipo SGI

## Anexo 2, Diagnostico Requisito ISO Calidad, Ambiental INNOVATECH IT

TEMA		REQUISITOS APLICABLES			ESTADO	
		Calidad ISO 9001 2015	Ambiental ISO 14001 2015	%		
PLANEAR	4. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	4.1	30%	No Existe
						No Existe
						No Existe
						Parcialmente Documentado
						Documentado/Aprobado
						Documentado/Aprobado
						Parcialmente Documentado
						No Existe
		No Existe				
		Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	4.2	0%	No Existe
		Determinación del alcance del SGI	4.3	4.3	35%	Parcialmente Documentado
		Sistema de gestión	4.4	4.4	26%	Parcialmente Documentado
Parcialmente Documentado						
No Existe						

					No Existe
5. LIDERAZGO	Liderazgo y compromiso	5.1.1	5.1	9%	No Existe
					No Existe
					No Existe
					Parcialmente Documentado
	Enfoque al Cliente	5.1.2.	N.A	0%	No Existe
					No Existe
					No Existe
	Política	5.2.1 5.2.2	5.2	0%	No Existe
No Existe					
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	5.3	35%	Parcialmente Documentado	
				Parcialmente Documentado	
6. PLANIFICACIÓN	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1.1 6.1.2	6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.1.4	0%	No Existe
					No Existe
	Objetivos y planificación para lograrlos	6.2.1 6.2.2	6.2.1 6.2.2	0%	No Existe
					No Existe
	Planificación de los cambios	6.3	N.A	35%	Parcialmente Documentado

HACER	7. APOYO	Recursos	7.1	7.1	18%	Parcialmente Documentado	
			7.1.1			No Existe	
			7.1.2			No Existe	
			7.1.3			No Existe	
			7.1.4			Diseñado	
						No Existe	
		Recursos de seguimiento y medición	7.1.5.1 7.1.5.2	N.A	0%	No Existe	
		Conocimiento de la organización	7.1.6	N.A	0%	No Existe	
	8. OPERACIÓN	8. OPERACIÓN	Competencia	7.2	7.2	35%	Parcialmente Documentado
			Toma de conciencia	7.3	7.3	0%	No Existe
			Comunicación	7.4	7.4 7.4.1 7.4.2 7.4.3	35%	Parcialmente Documentado
			Información documentada	7.5.1 7.5.2 7.5.3	7.5.1 7.5.2 7.5.3	0%	No Existe
			Planificación y control operacional	8.1	8.1	0%	No Existe
			Requisitos para los productos y servicios	8.2 8.2.1 8.2.2 8.2.3 8.2.4	N.A	0%	No Existe No Existe No Existe
Identificación de peligros y valoración del riesgo	8.1	8.1	0%	No Existe			
Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4 8.4.1 8.4.2 8.4.3	8.1	0%	No Existe			

VERIFICAR			N.A	0%	No Existe	
		Preparación y respuesta ante emergencias	N.A	8.2	0%	No Existe
		Producción y provisión del servicio	8.5 8.5.1	N.A	0%	No Existe
			8.5.3	N.A	0%	No Existe
			8.5.4	N.A	0%	No Existe
			8.5.6	N.A	0%	No Existe
		Liberación de los productos y servicios	8.6	N.A	0%	No Existe
	Control de las salidas no conformes	8.7 8.7.1 8.7.2	N.A	0%	No Existe	
		Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 9.1.1	9.1	0%	No Existe
	Evaluación del cumplimiento		N.A	9.1.2	12%	Parcialmente Documentado
			Satisfacción al Cliente	9.1.2	N.A	0%
		Análisis y evaluación		9.1.3	N.A	0%
	Auditoría interna		9.2 9.2.1	9.2 9.2.1	35%	Parcialmente Documentado
		9.2.2	9.2.2	0%	No Existe	
		Revisión por la dirección	9.3 9.3.1 9.3.2 9.3.3	9.3	18%	No Existe
					Parcialmente Documentado	

ACTUAR	10. MEJORA	Mejora: Generalidades	10.1 10.2	10.1 10.2	0%	No Existe
		Incidentes				No Existe
		No conformidad y acción correctiva				No Existe
		Mejora continua	10.3	10.3	0%	No Existe

## Anexo 3, Análisis del Sector

Análisis Del Sector BPO	
Competidores/ Empresas	Factores de éxito
FASTCO GROUP (Un mundo de soluciones inteligentes)	Cuentan con un equipo de innovación ( Clara (FastBoot) es un Bot de interacción con voz humanizado que usa Automatic Speech Recognition) El IVR visual es una herramienta web de contacto responsiva con clientes a través de internet, en la cual el usuario responde preguntas simples sólo con un click en diferentes líneas de negocio, por ejemplo, cobranza, venta , CHATBOT .... Social Media Manager puedes administrar tus redes sociales (Facebook, Twitter y LinkedIn) en una sola plataforma donde puedes realizar publicaciones, programarlas y contestar
CONTACT CENTER GROUP	Servicios call center Inbound – Outbound, manejan un sistema Omnicanal, es decir un modelo de Comunicación utilizado para mejorar la experiencia con sus clientes permitiéndoles estar en contacto a través de distintos canales al mismo tiempo como: Chatbot, Call Bot, Whatsapp Multiagente, Call Center, SMS, IVR, E-mail, Whatsapp Masivos.
M.Á.S CONTACT CENTER	Trabaja de la mano con las Pymes proporcionando seguimiento, análisis cuantificado y cualificado, evaluación y estrategias competitivas; relacionado con los procesos internos y externos ofertados por los socios empresariales; Contactamos a sus clientes en momentos oportunos. Análisis A través de la data identificamos necesidades y áreas de oportunidad. Entregamos informes gerenciales, que ayuden en la tomas de decisiones.
Teleperformance / Teledatos	1. Teleperformance en Colombia está certificado por el Great Place to Work Institute@.....2. pionero en la modalidad Work from Home en todo el país, Equilibrio en la fuerza e igualdad laboral
Emtelco	Certificados con la ISO 9001. respaldo del Grupo EPM y Millicom, hace parte de conact center y BPO, ANDI, COLCAP
Atento Colombia / Atento Teleservicios España	Certificado con la ISO 56002 (gestión de la innovación) , Combinan Data Science, marketing digital e inteligencia de mercado con nuestra experiencia para convertir ventas. Seleccionados por Great Place Top Work® como una de las mejores 25 empresas para trabajar a nivel mundial. Las acciones de Atento se negocian con el símbolo ATTO en la New York
Ventas y Servicios / NEXA BPO	Primera compañía de Outsourcing Operativo, Administrativo y Comercial en Colombia. Certificado en ISO, y Buenas Prácticas

Digitex international / Digitex Servicios BPO	Manejan un enfoque end-to-end que permite a las compañías de cualquier tipo de mercado como lograr una estrategia de negocios sólida y fortalecer la automatización de soluciones, la capacidad de recuperación de datos, aumentar la eficiencia en la red y acompañarlos en su proceso de transformación digital.
Américas BPS	Manejan un modelo BPS basado en la Gestión del contacto, Gestión del proceso y Entrega o resultado; Talento humano, Tecnología, Procesos y Experiencia al cliente. Certificaciones, pilares (Innovación, pasión, enfoque, emprendimiento etc)
Telecenter Panamericana	El 70% de los colaboradores son jóvenes entre 20 y 34 años. género programas de reconocimiento de embajadores del servicio
Sitel de Colombia	Contact center combinando soluciones innovadoras con el toque humano, la emoción y la empatía de nuestros empleados. Premios CRC Oro a Mejor CRC por Canal de Atención para compañías cliente en el 2018. Los Peak Awards son nuestro programa de premios globales diseñado para reconocer a aquellos que operan constantemente con los mejores estándares en todos los indicadores clave de desempeño.
Outsourcing Servicios Informáticos	Tienen cuatro pilares en el manejo de CONTACT Center y BPO, estos son Adquisición de clientes, soporte y servicio al cliente, cuidado y fidelización, Gestión de canales.
Concentrix	Todas las personas con nivel B1 pueden participar en un entrenamiento de 3 semanas, 4 horas al día, sin costo, ayudándolos a llegar al nivel B2 requerido por la compañía la compañía diseñó ILab
Millenium BPO,	Soluciones en RPA/RDA, Contact Center, Inteligencia Artificial e Inteligencia de Negocios, somos la mejor opción para enfrentar los retos de la transformación digital. Soporte como en los procesos de ventas telefónicas de alto volumen. Gestión de procesos BPM y procesos de negocio aumentamos la rentabilidad de la operación de nuestros aliados mediante soluciones de análisis y control de documentos, emisión y formalización de PQRs, soporte de ventas y atención en todo el ciclo de cliente. Nuestra solución de BPM automatiza los procesos de nuestros aliados, con trazabilidad y acompañamiento total en diseño, desarrollo e implementación
ONE LINK BPO	BPO a través de la innovación, espíritu emprendedor y cultura de felicidad, generando valor para nuestros asociados, clientes y nuestra comunidad. Fundó un programa que promueve la responsabilidad social corporativa: OneDream.

Atlantic international BPO	Atienden mercados de EE.UU, Canadá, Panamá, México, Puerto Rico, y Colombia. y certificado con la ISO y IQ PCI
AST Sucursal Colombia	Apuesta a la transformación digital a través de la inteligencia artificial, Big data optimización, análisis predictivo, inteligente en real time, en sus unidades de negocio
Sykes Colombia	Invierten en la gente a través de un proceso académico de capacitación y progreso, procesos en las empresas, y plataformas. además tienen Horarios flexibles, Reembolso educativo, Bono de referidos, SYKES Academy, Experiencia SYKES

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 4, Matriz del Perfil Competitivo Sector BPO

<b>MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO SECTOR BPO</b>											
<b>Factor Clave de Éxito</b>	<b>Pond-</b>	<b>Innova Tech It (Happy Solutions)</b>		<b>Teleperformance / Teledatos</b>		<b>Sitel de Colombia</b>		<b>Grupo Konecta</b>		<b>Emtelco</b>	
		Calificación	Resultado	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado	Calificación	Resultado	Clasificación	Resultado
Certificaciones, premios y Reconocimientos	0,7	0,5	0,35	3,5	2,45	3	2,1	3,6	2,52	3,5	2,45
Cobertura Geográfica	1	1,5	1,5	4	4	4	4	3,3	3,3	3	3
Innovación, automatización y transformación Digital	1	2,5	2,5	4	4	3,5	3,5	3,3	3,3	3	3
Soluciones empresariales (Portafolio: Oferta de líneas de servicios o productos)	0,8	1	0,8	4	3,2	4	3,2	3	2,4	3,5	2,8
Calificación Servicio al Cliente	1,5	3	4,5	3,5	5,25	3,5	5,25	3,6	5,4	3,5	5,25
Experiencia	1	2	2	4	4	3,5	3,5	3,2	3,2	3	3
Resplado empresarial o Proveedor	1	2	2	3,5	3,5	4	4	3	3	3,6	3,6
Operación diversificada en sectores	0,5	1	0,5	3	1,5	3,5	1,75	3,5	1,75	2	1
Formación y capacitación	0,5	2,5	1,25	4	2	4	2	3	1,5	3	1,5
Bilingüismo	1	1	1	4	4	4	4	3,5	3,5	2	2
Reconocimiento de Marca	0,5	1	0,5	3,5	1,75	3,3	1,65	3	1,5	3,5	1,75
Aliados con agremiaciones	0,5	1	0,5	3	1,5	3,5	1,75	3	1,5	3,5	1,75
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>		<b>17,4</b>		<b>37,15</b>		<b>36,7</b>		<b>32,87</b>		<b>31,1</b>
<b>%</b>			<b>43,50%</b>		<b>92,88%</b>		<b>91,75%</b>		<b>82,18%</b>		<b>78%</b>

## Anexo 5, Matriz de Partes Interesadas

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS Y REQUISITOS					EXPECTATIVAS	REQUISITOS /Necesidades
N°	Grupo de Interés	StakeHolders/ Partes Interesadas	Descripción del Interesado	TIPO		
1	Personal Innova Tech It	Accionistas	Son los encargados de proveer los recursos y tomar decisiones de la organización	Interno	Prestar atención a la productividad, los costes, la rentabilidad y el crecimiento de la organización.- 2. rentabilidad económica	Ejecutar la Revisión por la Dirección según el Procedimiento Seguridad Física y del entorno Control de acceso y de Seguridad en la información
2		Alta Dirección	Encargados de Administrar, gerenciar los recursos y tomar decisiones de la organización de acuerdo plan de gestión estratégico	Interno	1. Cumplimiento de metas, planes y proyectos. 2. Sostenibilidad financiera 3. Lograr nuevas certificaciones Nacionales y/o Internacionales. 4. Cumplir la política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión	1. Ejecutar la Revisión por la Dirección según el Procedimiento, 2. Cumplir los requisitos de las Normas certificadas. 3. Cumplir la normatividad interna y externa aplicable. 4. Alistar las acciones y actividades que le permitan cumplir o realizar lo estipulado en la visión y misión. 5. Seguridad Física y del entorno 6. Control de acceso y de Seguridad en la información

3		Líderes de Área	Personal idóneo que lidera un proceso misional o de apoyo de la empresa	Interno	1. Cumplimiento de metas, planes y proyectos . 2. Responsabilidad, compromiso y liderazgo	1. Revisión y análisis de los indicadores de gestión. 2. Presentar avance y acciones del plan de trabajo . Además Que cumplan con las obligaciones contractuales del empleado. 2. Que se incluyan en los programas de formación y capacitación, 3.Recibir el pago de sus salario y su carga prestacional de manera oportuna, 4.Mejorar condiciones de Vida laboral , 5.Reconomiento de su trabajo. 6. que le garantice un ambiente de trabajo seguro 7. Integridad y disponibilidad de la información 8. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información
4		Coordinadores y supervisores	Apoyan los procesos de la empresa con el control y cumplimiento de metas y desempeño en el trabajo	Interno	1. Articulación con el plan de trabajo y acciones dadas del área o líder correspondiente. 2. Seguimiento al cumplimiento de metas; de Nivel de servicio, atención y satisfacción	1. Que cumplan con las obligaciones contractuales del empleado. 2. Que se incluyan en los programas de formación y capacitación, 3.Recibir el pago de sus salario y su carga prestacional de manera oportuna, 4...Mejorar condiciones de Vida laboral, 5.Reconomiento de su trabajo. 6. que le garantice un ambiente de trabajo seguro 7. Integridad y disponibilidad de la información

5	colaboradores	Relación laboral por obra y labor	Interno	1. Asignación laboral justa. 2. Incentivos y estímulos por la labor 3. Contar con los recursos necesarios para el desarrollo de su labor 4. Espacios de trabajo en óptimas condiciones para desempeño de las labores 4. Desarrollo profesional, Instrucciones de trabajo definidas y contextualización del cargo y de la organización. 5- Necesidad de cumplimiento de los requisitos contractuales	1. Que cumplan con las obligaciones contractuales del empleado. 2. Que se incluyan en los programas de formación y capacitación, 3. Recibir el pago de sus salario y su carga prestacional de manera oportuna, 4. Mejorar condiciones de Vida laboral, 5. Reconocimiento de su trabajo. 6. que le garantice un ambiente de trabajo seguro 7. confidencialidad de la información
6	Contratistas	Prestadores de Servicios	Interno	1. Honorarios - 2. Contar con los recursos necesarios para el desarrollo de su labor -3. Espacios de trabajo en óptimas condiciones para desempeño de las labores	1. Cumplir con las actividades pactadas en su objeto, tiempo y actividades. 2. Controles de acceso a la información. 3. Confidencialidad de la información 4. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información
7	Comité de convivencia	Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describen situaciones que pueden constituir acoso laboral	Interno	1. Articulación de lineamientos y/o estrategias para el mejoramiento de las condiciones de convivencia del Recurso Humano	1. Atender las Disposiciones normativas. 2. Confidencialidad de la información 3. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información
8	Copasst	Organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo dentro de la organización	Interno	1. Articulación de lineamientos y/o estrategias para el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud del Recurso Humano	1. Atender las Disposiciones normativas. 2. Integridad y disponibilidad de la información. 3. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información

9		Brigadas de Emergencia	Colaboradores entrenados y capacitados para actuar antes, durante y después de una emergencia en la empresa	Interno	1. Contar con el apoyo administrativo, técnico, humano y financiero para la atención de emergencias en las instalaciones de Innova Tech It SAS 2. Contar con la infraestructura física necesaria para atender las situaciones de emergencia en la Innova Tech It SAS.	1. Atender las disposiciones normativas. 2 Realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos a los elementos de seguridad y emergencia como sistemas de detección de incendios, extintores, CCTV, alarmas, entre otros. 3. Integridad y disponibilidad de la información. 4. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información
10	Proveedores	Proveedores de servicios y materiales	Transacción Comercial de venta de bienes y servicios	Externo	1. Cumplimiento de lo pactado en los contratos	1. Dar cumplimiento al procedimiento de contratación 2. Confidencialidad de la información. 3. Protección de datos y habeas data 4. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información
11		Arrendadores y arrendatarios de bienes inmuebles	Transacción Comercial del arrendamiento de bienes y servicios	Externo	1. Que las instalaciones están aptas para el funcionamiento de la operación 2. Que estén a paz y salvo en trámites legales o fiscales	1. Cumplimiento de garantías. 2. Coherencia entre el despacho y la orden de pedidos.3. Precios acordes en el mercado. 4 Notificación de novedades. 5. Atención oportuna de solicitudes 6. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información
12	Sector	Cliente BPO (Contratante )	El cliente que nos contrata en el proceso de tercerización de servicios de contact center y call center	Externo	Que se sienta satisfecho por los servicios recibidos	1. Cumplimiento de metas de Nivel de servicio, atención y satisfacción 2. Recibir servicios de contact center. call center, citas back office, PQRS Back office y telefónico, chat, citas médicas y de tramites 3. Confidencialidad de la información 4. Cumplir política de calidad y seguridad de la información 5. Protección de datos y habeas data

13		Usuarios de Salud (Consumidor)	Relación con la empresa Innovatech por los servicios ofrecidos de la compañía al sector salud en asignación de citas, tramites, PQRS, entre otros	Externo	Que los usuarios se sientan satisfechos por las necesidades solicitadas al centro de servicio del contact center	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una atención oportuna, información certera, amabilidad, puntualidad y rapidez. Orientación certera.</li> <li>2. Solución a sus requerimientos. Servicio.</li> <li>3. Confidencialidad de la información</li> <li>4. Cumplir política de calidad y seguridad de la información</li> <li>5. Protección de datos y habeas data</li> </ol>
14		Competencia / empresas del sector	Grupo de empresas que pertenecen al sector de PBO	Externo	Que las empresas compitan de manera productiva para el desarrollo del sector	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redactar y firmar el documento de poder notarial (POA) para su representante legal.</li> <li>2- Registrar nombre de la empresa en el Registro Único de Empresas o RUE.</li> <li>3. Elija la estructura legal adecuada .</li> <li>4- estar registrada en la Cámara de Comercio.</li> <li>5. tener su identificación Fiscal ( NIT).</li> <li>6. Transparencia en la información</li> </ol>
15	Entidades Financieras	Entidades Financiera	Empresas que se ocupan de prestar diversos servicios financieros	Externo	Tener buena relación comercial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, Cumplir los acuerdos pactados al inicio de la relación comercial</li> <li>2. Transparencia en la información</li> <li>3. Integridad y disponibilidad de la información</li> </ol>
16	Entes de Control	Ministerio de Salud y la Protección Social	Aseguran el Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias	Externo	Que la empresa aplique la normatividad establecida en materia de salud y protección para sus trabajadores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar los procedimientos del proceso Gestión Humana</li> <li>2. Integridad y disponibilidad de la información</li> <li>3. Custodia de la información</li> </ol>

17	Ministerio de trabajo	Aseguran el Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias	Externo	que la empresa aplique las políticas y normatividad establecida en materia de condiciones laborales de los trabajadores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar cumplimiento a los requisitos aplicables del Decreto único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015. Ejecutar el Instructivo para la Identificación de Peligros, Evaluación del Riesgo y Determinación de Controles. Mantener actualizada la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación del Riesgo y Determinación de Controles y Planes de emergencia</li> <li>2. Integridad y disponibilidad de la información</li> <li>3. Custodia de la información</li> </ol>
18	CCF (Caja de compensación Familiar)	fueron creadas para mejorar la calidad de vida de las familias de los trabajadores, por medio de la gestión y entrega de subsidios y servicios de una parte de los aportes de seguridad social	Externo	Cumplimiento de la legislación de Seguridad Social y Parafiscales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aportes del 4% de la base de cotización de cada trabajador</li> <li>2. Transparencia en los registros de información</li> <li>3. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>
19	ICBF (instituto Colombiano de Bienestar Familiar)	trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia,	Externo	Cumplimiento de la legislación de Seguridad Social y Parafiscales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aportes del 3% de la base de cotización de cada trabajador</li> <li>2. Transparencia en los registros de información</li> <li>3. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>
20	SENA (servicio Nacional de aprendizaje )	Ofrece formación gratuita que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios que enfocados en el desarrollo económico, científico y social del país	Externo	Cumplimiento de la legislación de Seguridad Social y Parafiscales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aportes del 2% de la base de cotización de cada trabajador</li> <li>2. Vincular aprendices de acuerdo con el número de trabajadores o su compensación económica</li> <li>3. Transparencia en los registros de información</li> <li>4. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>

21	Juntas Nacionales y Regionales de Calificación	Organismo con autonomía técnica y científica en los dictámenes periciales, cuyas decisiones se rigen por el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Decreto 1072 de 2015, En el proceso de calificación de pérdida de capacidad laboral	Externo	Que Innova Tech It S.A.S. cumpla con las solicitudes por parte de las juntas y con las recomendaciones por parte de la EPS y ARL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar el instructivo de Reporte e investigación de Enfermedad Laboral</li> <li>2. Transparencia en los registros de información</li> <li>3. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>
22	Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP)	reconocimiento de derechos pensionales causados a cargo de administradoras del Régimen de Prima Media del orden nacional, y de las entidades públicas del orden nacional	Externo	Disponer de soportes y registros del pago de la seguridad social y parafiscales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar los aportes a Seguridad Social y parafiscales estipulados por ley por cada trabajador</li> <li>2. Transparencia en los registros de información</li> <li>3. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> <li>4. Custodia de la información</li> </ol>
23	Ente Certificador	ICONTEC es representante por Colombia ante los organismos de normalización internacionales y regionales como la ISO (International Organization for Standardization)	Externo	prestar servicios para la Certificación de Producto, Procesos y Servicios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con los requisitos de la norma técnica a certificar</li> <li>2. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> <li>3. Custodia de la información</li> <li>4. Veracidad y Transparencia en los registros de información</li> </ol>

24	DANE (Departamento administrativo Nacional de Estadística)	Planear, implementar y evaluar procesos rigurosos de producción y comunicación de información estadística a nivel nacional, que soporten la comprensión y solución de las problemáticas sociales, económicas y ambientales del país	Externo	Reportar los estadísticos socioeconómicos de la población trabajadora en los tiempos estipulados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevar el registro socioeconómico de la población trabajadora contratada</li> <li>2. Integridad y disponibilidad de la información</li> <li>3. Transparencia en los registros de información</li> </ol>
25	Bomberos	verificación de las condiciones de seguridad para prevenir posibles riesgos y mitigar su impacto en caso de ocurrir un accidente	Externo	Inspecciones a las instalaciones físicas.- Aplicación de medidas preventivas por parte de la	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir la Normatividad legal aplicable vigente.</li> <li>2. Verificar por lo que el establecimiento cuente con: salidas de evacuación rápida y segura de sus ocupantes, extintores, señalización, detectores de humo, redes eléctricas en perfecto estado.</li> <li>3. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>
26	EPS	Las EPS, con las Entidades Promotoras de Salud, que reciben las afiliaciones de los cotizantes y sus pagos. ... Las IPS son las Instituciones Prestadoras de Servicios, entre ellas se cuentan los hospitales, clínicas, centros de servicios de salud y de emergencias, entre otros	Externo	aplique la normatividad establecida en materia de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, detección temprana de alteraciones en todo el curso de vida y calificación de origen laboral en primera instancia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar cumplimiento a lo establecido por la resolución 1072 de 2015 en lo referente Programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad</li> <li>2. Reconocer Prestaciones económicas y asistenciales cuando sea el caso</li> <li>3. Tratamientos y rehabilitación y Calificación de origen laboral.</li> <li>4. Transparencia en los registros de información</li> </ol>

27	AFP	son instituciones financieras privadas de carácter previsional encargadas de administrar y gestionar eficientemente los fondos y planes de pensiones del Régimen de ahorro individual con solidaridad y de los fondos de cesantías en Colombia.	Externo	aplique la normatividad establecida en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de manera articulada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar cumplimiento a los requisitos aplicables de la Ley 100 de 1993 en su libro primero,</li> <li>2. Pago oportuno de los aportes</li> <li>2. Integridad y disponibilidad de la información</li> <li>3. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> <li>4. Custodia de la información</li> <li>5. Transparencia en los registros de información</li> </ol>
28	Administradora de Riesgos Laborales	Una ARL es una aseguradora que cubre los riesgos de tipo laboral a los que podrían estar expuestos quienes trabajan en una empresa	Externo	aplique la normatividad establecida en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de manera articulada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar cumplimiento a los requisitos aplicables de la Ley 100 de 1993 en su libro tercero, el cual crea el Sistema General de Riesgos Profesionales.</li> <li>2. Dar cumplimiento a los requisitos aplicables de la Ley 1562 de 2012 y complementarios</li> <li>3. Pago oportuno de los aportes de la ARL</li> <li>4. Integridad y disponibilidad de la información</li> <li>5. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> <li>6. Custodia de la información</li> <li>7. Transparencia en los registros de información</li> </ol>
29	DIAN ( Administradoras de impuestos nacionales, distritales y territoriales )	garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias	Externo	Cumplimiento a la legislación vigente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar los procedimiento de verificación para cumplir con el pago y tramite de impuestos establecidos por la ley</li> <li>2. Integridad y disponibilidad de la información</li> <li>3. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> <li>4. Protección de datos y habeas data</li> <li>5. Transparencia en los registros de información</li> </ol>

30	Servicios públicos	Acueducto y alcantarillado	busca asegurar el abastecimiento y servicios a la empresa	Externo	Realizar pagos oportunos de la facturación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias. Disponer el Rubro de pagos para servicios públicos</li> <li>2. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>
31		Aseo y residuos Solidos	busca asegurar el abastecimiento y servicios a la empresa	Externo	Realizar pagos oportunos de la facturación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplimiento de las normas legales y reglamentarias.</li> <li>2. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>
32		Energía eléctrica	busca asegurar el abastecimiento y servicios a la empresa	Externo	Realizar pagos oportunos de la facturación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponer el Rubro de pagos para servicios públicos.</li> <li>2. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>
33		Internet y banda ancha	busca asegurar el abastecimiento y servicios a la empresa	Externo	Realizar pagos oportunos de la facturación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponer el Rubro de pagos para servicios públicos</li> <li>2. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>
34	Otros Grupos de Interés	Asociaciones BPO pro	Asociación que agrupa y representa las empresas de BPO y su cadena de valor en Colombia	Externo	Agremiar a las empresas que conforman la cadena de valor , de relación con el cliente para representar sus intereses, desarrollando actividades estratégicas que permitan afianzar la imagen, crecimiento y competitividad del sector a nivel nacional e internacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. asociarse al gremio por medio de la pagina oficial.</li> <li>2 participar en los premios y reconocimientos del sector a nivel nacional o Latinoamérica. : Pagando la inscripción a pagar según la categoría y cumpliendo con el reglamento o ficha técnica</li> <li>3. Integridad y disponibilidad de la información</li> <li>4. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información</li> </ol>

35		Colombia Productiva	Colombia Productiva apoya a las empresas del país a través de convocatorias y programas que les permitió mejorar en indicadores que son importantes para aumentar la eficiencia en los procesos productivos como calidad, capital humano y productividad.	Externo	Posicionar a Colombia como uno de los 25 principales proveedores de servicios BPO y KPO de alto valor agregado, gracias a un talento humano calificado y a la incorporación de tecnología.	1. Postularse como empresa en las convocatorias de mejor calidad y servicios para le sector BPO En la página official . 2 Verificar que se cuenta con los requisitos habilitantes de la convocatoria, según los términos de referencia. 3. Remitir la postulación, según lo establecido en los Términos De Referencia de la convocatoria, al correo electrónico productividad.int.sbc@colombiaproductiva.com.
36		Corporaciones Ambientales	Encargados por la ley de administrar, dentro de su jurisdicción el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible,. CAR ( Bogotá) y Corponor ( Cúcuta)	Externo	Orientar a la empresa para la administración de los impactos a los recursos naturales y del Medio Ambiente.	1. Cumplimiento de requisitos legales ambientales 2. Cumplimiento de Políticas de Calidad y Seguridad de la Información 3. Transparencia en los registros de información

## Anexo 6, Análisis DOFA

		FORTALEZAS (F) "Internas"		DEBILIDADES (D) " Internas"	
		<b>F1</b>	Portafolio de servicios con estructura Lego	<b>D1</b>	Bajo número de clientes
<b>F2</b>	Amplia capacidad operativa, respaldada por las instalaciones físicas y el trabajo en casa	<b>D2</b>	Medimas representa cerca del 90% de los ingresos de la empresa		
<b>F3</b>	Monitoreo constante de satisfacción al consumidor (Consultar cifra de satisfacción)	<b>D3</b>	Proceso de formación		
<b>F4</b>	Dos sedes con cobertura a nivel nacional	<b>D4</b>	Ubicación de Instalaciones		
<b>F5</b>	Software estable	<b>D5</b>	Área comercial débil		
<b>F6</b>	Planta de personal joven	<b>D6</b>	Rotación de personal		
<b>F7</b>	Buenos tiempos de respuesta en el proceso operativo	<b>D7</b>	Capacidad de infraestructura cerca de su ocupación máxima		
<b>F8</b>	Know how del negocio	<b>D8</b>	Falta posicionamiento en el mercado (Baja experiencia)		
<b>F9</b>	Monitoreo constante de la operación	<b>D9</b>	R.U.P.		
<b>F10</b>	Buena capacidad instalada	<b>D10</b>	No contar con certificaciones ISO		
<b>F11</b>	Genera volumen de empleos	<b>D11</b>	No tener CRM		
<b>F12</b>	Especialistas en Business Intelligent	<b>D12</b>	Estructurar el área Jurídica		
<b>F13</b>	Especializados en el sector Salud	<b>D13</b>	Incapacidades laborales		
OPORTUNIDADES (O) " Externas"		Estrategias FO ( Éxito )		Estrategias DO (Adaptación)	
<b>O1</b>	Ser "mayorista" de servicios de contact center	<b>F1O4</b>	Búsqueda de clientes del sector educativo, capital mixto, gobierno y real.	<b>D9O5</b>	Robustecer la experiencia del R.U.P. para comenzar a presentar procesos licitatorios

<b>O2</b>	Ser distribuidores de AWS				
<b>O3</b>	Unirse a Agremiaciones y asociaciones	<b>FTO2</b>	Ser Partner de AWS para el servicio de Connect	<b>D1007</b>	Certificar la empresa en la normas ISO 9001 , 14001 y 27001
<b>O4</b>	Incursionar nuevos mercados (sectores y ciudades)				
<b>O5</b>	Procesos de contratación Pública			<b>D104</b>	Crecer mínimo en 3 clientes a Dic 2022 Construir nuevas oportunidades de negocio
<b>O6</b>	Trabajo en casa: Aumenta la capacidad operativa				
<b>O7</b>	Cetificarse en Normas Internacionales (ISO y COPC)				
<b>AMENAZAS (A) " Externas"</b>		<b>Estrategia FA (Reacción)</b>		<b>Estrategia DA ( Supervicencia)</b>	
<b>A1</b>	Reformas Normativas	<b>F4A2</b>	Ampliar la capacidad técnica y tecnológica de la sede de Cúcuta para que sea la contingencia de la operación de la empresa mínimo en un 30%	<b>D1A5A6</b>	Buscar fondos de financiamiento (Banca, inversionistas, factory)
<b>A2</b>	Inseguridad del entorno de la sede Bogotá, Problemas del orden público (Paros Nacionales)				
<b>A3</b>	Contratos sujetos a Influencias políticas				
<b>A4</b>	Disminución de usuarios de nuestro cliente Medimas				
<b>A5</b>	Competencia Nacional y Extranjera con mayor capacidad de solución	<b>F12A7</b>	Mantenerse actualizado en nuevas tecnologías de la información	<b>D4D5</b> <b>A3A4</b>	Desarrollo de aliados estratégicos
<b>A6</b>	Incertidumbre de la continuidad de los contratos con los clientes				
<b>A7</b>	Aparición de nuevas herramientas tecnológicas que desplazan los servicios de la empresa				

<b>A8</b>	Falta de Oportunidad en los pagos de los facturas			
<b>A9</b>	Colombia ocupa el 4 lugar en países con más cantidad de Call Center en Latinoamérica			
<b>A10</b>	competencia con certificaciones internacionales, amplio portafolio de servicios y mayor participación en el mercado			

## Anexo 7, Matriz de aspectos e impactos ambientales

MATRIZ DE ASPECTOS Y IMPACTOS AMBIENTALES													
Nro	Actividad	Descripción de la Actividad	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	SIGNIFICANCIA							Medida de Control	
					Tipo de impacto	Magnitud	Area de Influencia	Permanencia en el tiempo	Medidas Correctivas	Frecuencia de Ocurrencia	SIGNIFICANCIA		
1	Utilización de la energía	Uso del aire acondicionado	Consumo de energía	Reducción de recursos Naturales de energía eléctrica	-1	5	2	5	4	1	-16	Media Baja	Implementación de energía renovables
			Fuga de refrigerante	Afectación capa de ozono	-1	7	3	5	5	1	-20	Media	Mantenimiento Preventivo
		Funcionamiento de los equipos del computo	Consumo de energía	Reducción de recursos Naturales	-1	5	2	3	3	0,75	-9,75	Baja	Apagar equipos que no esten en operando
		Funcionamiento del Rack	Consumo de energía	Reducción de recursos Naturales	-1	7	3	5	5	1,5	-30	Media Alta	Mantenimiento de funcionamiento
		Uso de lo bombillos o iluminación	Consumo de energía	Reducción de recursos Naturales	-1	5	2	3	3	1	-13	Media Baja	Implementación de energía renovables y campañas o programas del buen uso de la energía
		Uso de equipo multiusos de fotopiado, impresión y escaner	Consumo de energía	Reducción de recursos naturales, afectación de la capa de ozono en la estratosfera por fuga de refrigerante	-1	2	2	3	3	0,75	-7,5	Baja	Implementar programas del buen uso de equipos
2	Uso de agua	Lavado de manos	Consumo de agua potable (tubería)	Agotamiento del recurso Hidrico	-1	5	4	2	1	0,75	-9	Baja	Implementar programas de racionamiento del uso del agua potable
		Agua para limpieza	Consumo de agua potable (tubería)	Agotamiento del recurso Hidrico	-1	7	4	3	3	1	-17	Media	Implementar programas de racionamiento del uso del agua potable y de insumos bioamigables
		Servicio sanitario (Descargas/ Vertimientos)	Consumo de agua potable (tubería)	Residuos y emisiones e contaminación del suelo, de los rios o agotamiento del recurso hidrico	-1	10	4	4	4	1,5	-33	Alta	Implementar programas del buen uso del papel para el uso sanitario
3	Utilización de papel	Uso de fotopiadora	Consumo de insumos de papel	Agotamiento de los recursos naturales ( Bosques para producir papel)	-1	5	1	2	2	1	-10	Media Baja	Implementar Campañas de Cero papel
		Uso de la impresora	Consumo de insumos de papel	Agotamiento de los recursos naturales ( Bosques para producir papel)	-1	5	1	2	2	1	-10	Media Baja	
		Uso de servicio sanitario	Consumo de insumos de papeles	Agotamiento de los recursos naturales ( Bosques para producir papel) Alteracion de los recursos naturales por aumento de los recursos solidos)	-1	6	2	3	3	1,5	-21	Media	Programas del buen uso del servicio Sanitario
4	Generación de Residuos solidos	Recoleccion de Residuos no aprovechables	Consumo de recursos naturales	Mitigación del agotacion de los recursos naturales	1	7	2	5	4	1,5	27	Media Alta	
		Recoleccion de Residuos aprovechables	Consumo de recursos naturales	Mitigación del agotacion de los recursos naturales	1	7	2	2	4	1	15	Media	Programas campañas de socializacion y de conciencia ambiental
		Recoleccion de residuos organicos aprovechables	Consumo de recursos naturales	Mitigación del agotacion de los recursos naturales	1	7	2	2	4	1	15	Media	Programas campañas de socializacion y de conciencia ambiental

## Anexo 8, Metas de los Objetivos

Objetivo	Metas	Medición
<p>Implementar un sistema de gestión integral, conformada por, gestión de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo, para la estandarización de procesos orientados a una cultura de mejoramiento continuo y gestión de riesgos inherentes a las actividades de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir el alcance del SGI, incluyendo los aspectos pertinentes de cada uno de los sistemas que lo componen.</li> <li>- Generar mecanismos de medición para el avance de las siguientes etapas: Planear Hacer Verificar Actuar</li> </ul>	<p>Se establece el indicador de implementación del SGI, con una medición trimestral</p>
<p>Destinar los recursos físicos, tecnológicos, humanos y financieros necesarios para la implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proyectar costos y presupuestos del sistema de gestión.</li> <li>-Realizar y mantener actualizados inventarios de activos físicos (infraestructura) y tecnológicos, programando mantenimientos y verificaciones de vigencia.</li> </ul> <p>Proyectar y asignar personal necesario para cumplir los requerimientos operativos, administrativos y estratégicos.</p>	<p>Se realiza (Indicador de presupuestos: financiera) (Indicador de mantenimiento de equipos y de infraestructura) Indicador de rotación de personal, Indicador de cubrimiento de vacantes e Indicador de capacitación. Los indicadores presentan una medición mensual.</p>

<p>Identificar, evaluar, valorar y controlar los riesgos en cada una de las actividades realizadas en los diferentes procesos, para prevenir la materialización de fallas, impactos ambientales, accidentes, o el alcance de oportunidades de mejora, en los cuales se vean involucradas las partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar una metodología para Realizar la identificación y valoración de peligros en los diferentes sistemas que componen el SGI.</li> <li>- Realizar la identificación y descripción de riesgos</li> <li>- Valoración del riesgo y efectos generados.</li> <li>- Definición de controles necesarios para el tratamiento del riesgo.</li> <li>- Aplicar metodología para abordar oportunidades de mejora.</li> </ul>	<p>Verificación de Control de impactos ambientales, con medición mensual. Indicador de NCI, con medición mensual Indicador de Riesgos: Frecuencia de accidentalidad,</p>
<p>Verificar y dar cumplimiento oportuno aplicable a la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar la legislación vigente, aplicable a la organización.</li> <li>- Documentar y actualizar oportunamente la matriz legal, especificando los apartados de obligatorio cumplimiento</li> <li>- Definir actividades y responsables para dar cumplimiento.</li> </ul>	<p>Indicador de cumplimiento de requisitos legales, con un periodo de medición semestral.</p>

## Anexo 9 (Caracterización Proceso Gestión Humana)

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Código: GGE-OD-002
		Versión: 01
	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Fecha
		Página 91 de 6

<b>PROCESO</b>	Gestión Humana	<b>RESPONSABLE</b>	Líder de Gestión Humana	
<b>MACROPROCESO</b>	Procesos Tácticos de apoyo			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Gestionar la vinculación, evaluación y retiro del personal de la organización, así como desarrollar actividades encaminadas al fortalecimiento continuo de las competencias, mejoramiento del clima organizacional, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, reconocer los derechos laborales, promover los valores de la empresa, con el propósito de tener colaboradores íntegros y comprometidos con la misión, visión y objetivos de Innova Tech It SAS			
<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>	El proceso inicia con la planeación del talento humano y culmina con los trámites posteriores a la desvinculación del colaborador, respetando la conservación de documentos y registros por hasta 20 años o de acuerdo con normatividad de retención documental vigente			
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>USUARIOS</b>
Proceso de planeación estratégica y táctica	Plan estratégico Innova Tech it SAS	<b>P</b> Diagnóstico del contexto interno y externo del proceso	Análisis DOFA	Proceso de planeación estratégica y táctica
Proceso de Gestión Humana	Análisis DOFA	<b>P</b> Identificar y valorar riesgos del proceso y sus planes de acción	Mapa de Riesgo del proceso	Proceso de Gestión Humana y proceso de planeación estratégica y táctica
Proceso de planeación estratégica y táctica	Plan estratégico de Innova Tech It SAS	<b>P</b> Realizar la formulación del proceso. (Establecer objetivos, indicadores de gestión y asignar recursos)	Planeación de talento humano Programa de inducción y re inducción	Proceso de Gestión Humana y proceso de planeación estratégica y táctica

	Política, objetivos, planes y programas del SGI			Cronograma de Formación	
<b>Proceso de planeación estratégica y táctica</b>	Necesidades de reorganización o ajuste organizacional	<b>P</b>	Planeación de la estructura organizacional, verificar las funciones y competencias de las diferentes áreas y proveer el talento humano competente para las diferentes áreas.	Organigrama de Innova Tech It SAS. Perfiles de Cargo Diccionario de Competencias	
<b>Trabajadores, Empleados</b>	Plan estratégico de Innova Tech It SAS Política, objetivos, planes y programas del SGI	<b>P</b>	Diagnóstico del clima organizacional.	Informe del clima organizacional	<b>Proceso de Gestión Humana y partes interesadas</b>
<b>Proceso de Gestión Humana, Trabajadores, Empleados</b>	Informe de clima organizacional	<b>P</b>	Analizar los factores que afectan el bienestar (clima organizacional) y el desarrollo de los colaboradores	Programa de Bienestar	<b>Colaboradores</b>
<b>Proceso Administrativo y financiero</b>	Recursos económicos	<b>P</b>	Asignar recursos a las actividades de acuerdo con el plan anual de trabajo	Presupuesto para el año.	<b>Todas las partes interesadas</b>
<b>Todos los Procesos</b>	Solicitudes de necesidades de personal	<b>P</b>	Coordinar la planta de personal	Registro de novedades de la planta de personal	<b>Todos los procesos</b>
<b>Entes Estatales</b>	Normatividad vigente	<b>P</b>	Dar cumplimiento al sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo	Manual de SG-SST	<b>Todos los procesos de Innova Tech It SAS</b>
<b>Proceso Gestión Humana</b>	Necesidades del personal - solicitudes	<b>H</b>	Tramitar incapacidades, licencias, permisos, vacaciones y retiro	Registrar la novedad en el software de Nómina	<b>Colaboradores</b>
<b>Todas las áreas</b>	Novedades de personal	<b>H</b>	Ingreso de novedades reportadas.	Salario Comprobante de pago	<b>Colaboradores</b>
<b>Colaboradores, Excolaboradores, Entidades públicas, entidades privadas y todos los procesos</b>	Derechos de petición y solicitudes de información	<b>H</b>	Respuestas a las necesidades de información	Comunicaciones y/o certificaciones	<b>Colaboradores, Ex colaboradores, Entidades públicas, entidades privadas y todos los procesos</b>
<b>Proceso de Gestión Humana</b>	Personal autorizado para ingresar (Formación)	<b>H</b>	Enviar a Examen Médico ocupacional	Concepto Médico ocupacional	<b>Nuevo colaborador</b>

<b>Proceso de Gestión Humana</b>	Ingreso del colaborador	<b>H</b>	Realizar la inducción	Reporte y evaluación de inducción	<b>Proceso de Gestión Humana Nuevo colaborador</b>
<b>Todos los procesos</b>	Necesidades de capacitación por procesos	<b>H</b>	Diagnosticar, consolidar y ejecutar las necesidades en capacitación de las áreas	Plan de Capacitación	<b>Todos los procesos y colaboradores</b>
<b>Proceso de Gestión Humana y Emi</b>	Solicitud a los beneficios (parqueadero y salud prepagada)	<b>H</b>	Ejecutar y realizar seguimiento de los beneficios.	Facturas y validar descuentos en nomina	<b>Colaboradores</b>
<b>Todos los procesos</b>	Documentación de personal	<b>H</b>	Mantener actualizadas las historias laborales de los colaboradores.	Hoja de vida actualizada	<b>Todos los procesos</b>
<b>Proceso de Gestión Humana</b>	Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>H</b>	Ejecutar los Programas de Medicina Laboral, Seguridad Industrial e Higiene Industrial enmarcados dentro del Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Informes y matriz de peligros	<b>Todos los procesos</b>
<b>Proceso de Gestión Humana</b>	Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	<b>H</b>	Hacer seguimiento a reuniones, investigar accidentes e incidentes de trabajo y realizar inspecciones en los puestos	Informes de inspección - Soporte de la investigación	<b>Todos los procesos Colaboradores</b>
<b>Proceso de Gestión Humana</b>  <b>Congreso de Colombia</b>	Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo  Nomás de acoso laboral	<b>H</b>	Mediar en la resolución de conflictos derivados de las relaciones laborales	Acta de comité de convivencia	<b>Colaboradores</b>  <b>Entes reguladores</b>
<b>Todos los procesos Colaboradores</b>	Procedimiento de Evaluación de Desempeño	<b>V</b>	Realizar seguimiento al estado de evaluación de desempeño.	Evaluación de Desempeño	<b>Todos los procesos Colaboradores</b>
<b>Entidades Públicas y/o privadas</b> <b>Todos los procesos Colaboradores</b>	Seguimiento a planes de mejora Informes de auditoria Necesidades de capacitación, incentivos y seguridad y salud en el trabajo Necesidades de personal	<b>A</b>	Política de Gestión Humana Suministro de personal, con el cumplimiento de los requisitos para efectuar el cargo, evaluación y retroalimentación Perfil de cargo Programa de Bienestar Plan de capacitación	Determinar, elaborar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora y su respectivo seguimiento	<b>Entidades Públicas y/o privadas</b> <b>Todos los procesos Colaboradores</b>

	Solicitudes de novedades personal de Evaluación de desempeño		Plan de Seguridad y salud en el trabajo. Registro de evaluación de desempeño Liquidación de nomina Novedades de personal Informes del proceso Realizar Recomendaciones Informes de auditoría y seguimiento		
RECURSOS					
HUMANOS		FINANCIEROS		INFORMÁTICOS	
Líder de Gestión Humana, profesionales, técnicos		-Presupuesto Bienestar y SG-SST -Presupuesto de reinversión de la ARL		-Equipos de cómputo - Medios de telecomunicación - Software de Nomina	
DOCUMENTOS ASOCIADOS		IMPACTOS AMBIENTALES		ORIENTACIONES NORMATIVAS	
Ver listado maestro de documentos		- Ver matriz de impactos ambientales		Norma ISO 14001 Versión 2015 Norma ISO 9001 V 2015 Norma ISO 45001 V 2018 Matriz Legal Ambiental	
				TÉCNICOS	
				Impresora, fotocopidora, scanner, teléfonos	
				OTROS	
				-infraestructura para desarrollar el trabajo diario -Salas para capacitaciones	
				RIESGOS	
				Ver matriz de riesgos de procesos	
				CONTROLES	
				Plan de capacitación Programa de bienestar Evaluación de desempeño	
MEDICIÓN					
N°	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA		META
1	Gestión de citas y entrevistas a personal	Mensual	$(\text{Número de personas que asisten entrevista en el periodo} / \text{Número de personas citadas a entrevista en el periodo}) * 100$		$\geq 70\%$
2	Gestión en la contratación de personal	Mensual	$(\text{Número de personas contratadas en el periodo} / \text{Número total de personas entrevistadas en el periodo}) * 100$		$\geq 50\%$
3	Eficacia de contratación	Mensual	$(\text{Número de vacantes cubiertas en el periodo} / \text{Número de vacantes del periodo}) * 100$		$\geq 80\%$
4	Rotación de los colaboradores	Mensual	$((\text{Número de trabajadores y durante el período} + \text{Número de trabajadores desvinculadas durante el mismo período}) / (\text{Número de trabajadores al inicio del periodo} + \text{Número de trabajadores}))$		$\leq 5\%$

			al final del periodo)) *100	
5	Evaluación de desempeño	Anual	(Número de colaboradores con calificación promedio superior a 4/ Número total de colaboradores evaluados) *100	<=5%
6	COBERTURA DE CAPACITACIÓN EN TEMAS GENERALES	Mensual	(Número de personas capacitadas en el periodo/ Total de personas programadas para capacitación en el periodo) *100	>=90%
	AUSENTISMO POR CAUSA MEDICA	Mensual	(Número de Días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / Número de días de trabajo programados en el mes) * 100	4%

**RELACION DE CAMBIOS**

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA
Versión inicial	01	Xxx/XXX/XX

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha: 11/06/2021	Fecha: 15/06/2021	Fecha: xx/06/2021

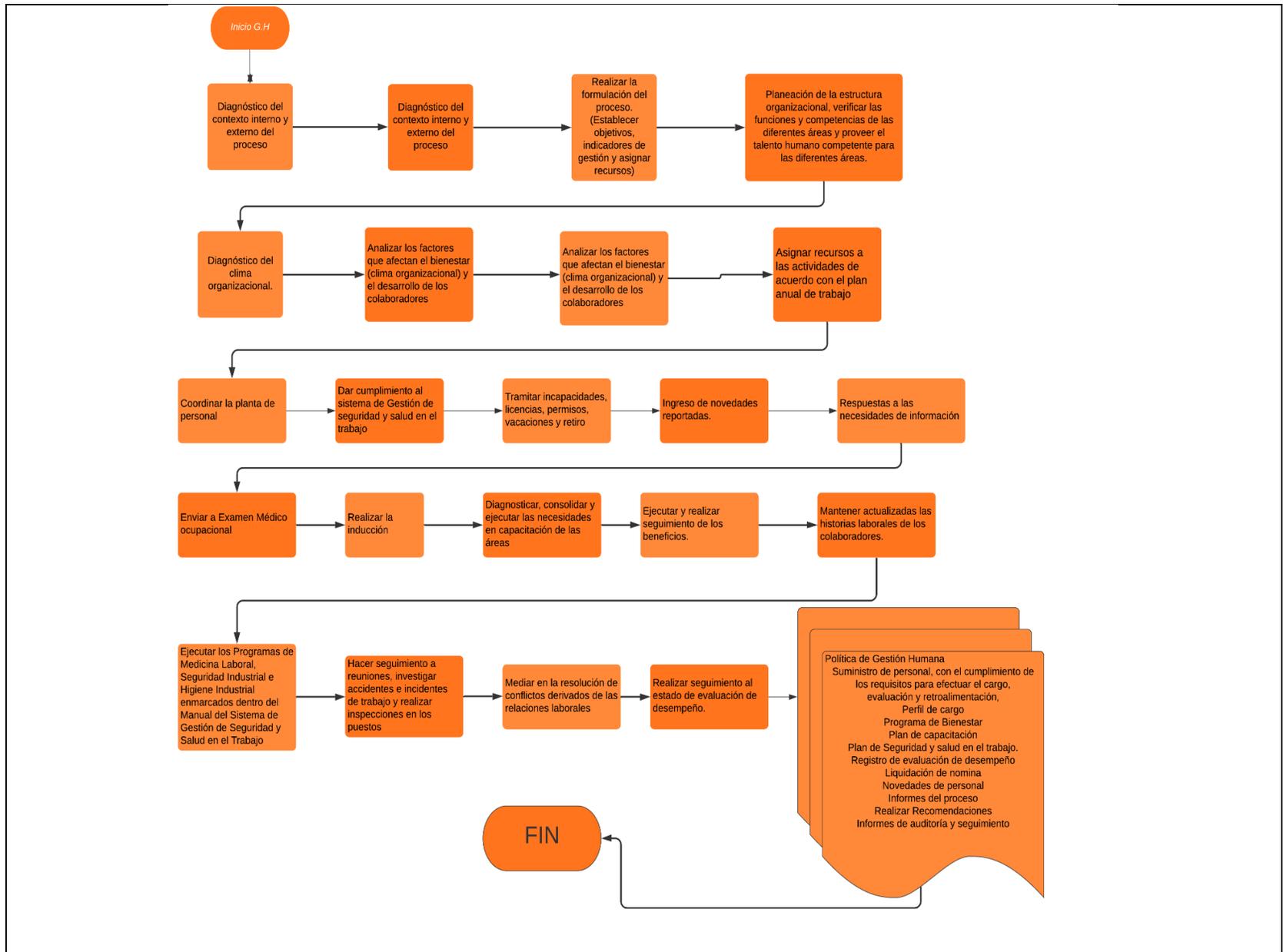
## Anexo 10 (Informe Técnico Con Enfoque Basado En Proceso De Gestión Humana)

**Enfoque basado en Proceso**

Con base en los pasos presentados en el informe técnico : ISO/TC 176/SC 2/N 544R3, método de Implementación del enfoque basado en proceso del proceso gestión Humana de INNOVATECH.

<b>FICHA DESCRIPCIÓN DE PROCESO</b>
-------------------------------------

5.1	<b>Propósito del Proceso:</b>	<p>Gestionar la vinculación, evaluación y retiro del personal de la organización, así como desarrollar actividades encaminadas al fortalecimiento continuo de las competencias, mejoramiento del clima organizacional, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, reconocer los derechos laborales, promover los valores de la empresa, con el propósito de tener colaboradores íntegros y comprometidos con la misión, visión y objetivos de Innova Tech It SAS</p>	
	<b>Objetivo Estratégico:</b>	<p>Unos de objetivos estratégicos que se alinea este proceso son a los siguientes:          -Cumplir con las necesidades, requerimientos de los clientes y partes interesadas.          -Fomentar una cultura de negocios orientada a procesos, mejora continua</p>	
Identificación	<b>Descripción del Proceso:</b>	Proceso de Gestión Humana	
	<b>Alcance</b>	Inicio	Realizar la planeación del proceso de talento humano
		Final	finalizar con los trámites posteriores a la desvinculación del colaborador, respetando la conservación de documentos y registros por hasta 20 años o de acuerdo con normatividad de retención documental vigente
SECUENCIA DEL PROCESO: Diagrama flujo del proceso			

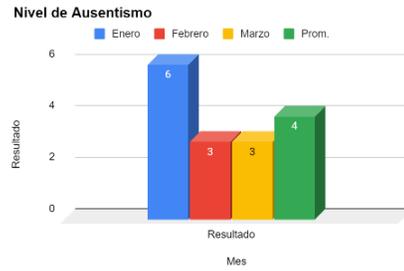


<b>Responsable:</b>	LIDER DE GESTION HUMANA
<b>Documentación del proceso:</b>	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN HUMANA PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PROCEDIMIENTO DE EVALUACIONES OCUPACIONALES PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES PROCEDIMIENTO DE CONVIVENCIA LABORAL PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONALL MANUAL DE PERFILES DE CARGOS MANUAL DE CONTRATISTAS PROGRAMA PARA EL PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL INSTRUCTIVO PARA PROCESO DISCIPLINARIO LABORAL POLÍTICA CONTRA EL ACOSO LABORAL CONTROL DE ASISTENCIA FORMATO MATRIZ DE INCAPACIDADES Y AUSENTISMOS MATRIZ DE INCAPACIDADES Y AUSENTISMOS FORMATO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DEL PERSONAL FORMATO DE PAZ Y SALVO RETIRO DE PERSONAL FORMATO DE CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN REGISTRO DE EVALUACIÓN DEL FORMADOR O INSTRUCTOR FORMATO DE VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS PERSONALES Y LABORAL FORMATO DE INGRESO A VISITANTES FORMATO DE INGRESO FORMATO DE ENTREVISTA DE INGRESO LISTA DE CHEQUEO DOCUMENTACION DEL PERSONAL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN FORMATO DE NOVEDADES DE RETIROS FORMATO DE ENTREVISTA DE RETIRO FORMATO PARA PRESENTAR QUEJAS COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL. FORMATO DE ACTA DE COMPROMISO DE IMPLICADOS EN QUEJAS SOBRE PRESUNTO ACOSO LABORAL O SITUACIÓN DE CONFLICTO. FORMATO PARA SEGUIMIENTO DE QUEJAS SOBRE PRESUNTO ACOSO LABORAL O

		SITUACIONES DE CONFLICTO. FORMATO MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS DE PRESUNTO ACOSO LABORAL. REGISTRO DE MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS DE PRESUNTO ACOSO LABORAL. FORMATO MEDICIÓN DE DESEMPEÑO REGISTRO DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO REGISTRO DE BASE DE ACTIVOS Y RETIRADOS FORMATO DE PRUEBA LEY 100	
5.2	<b>Actividades del Proceso:</b>	Coordinar la planta de personal Diagnóstico del clima organizacional. Tramitar incapacidades, licencias, permisos, vacaciones y retiro	
	<b>Elementos de entrada</b>	Mano de Obra	Líder de Gestión Humana, profesionales, técnicos
		Maquina	Impresora, fotocopidora, scanner, teléfonos
		Materia prima	Equipos de cómputo Medios de telecomunicación Software de Nomina
		Medio	infraestructura para desarrollar el trabajo diario Salas para capacitaciones
	<b>Resultados del proceso</b>	Registro de novedades de la planta de personal Registrar la novedad en el software de Nómina Informe del clima organizacional	
Planificación	<b>Requisitos del seguimiento de gestión</b>		<b>Indicadores de gestión</b>
	ISO 9001 2015: 4.2, 4.4, 5.3, 7.1, 7.2, 7.5, 8.2, 8,7, 9 ISO 45001 5.3, 6.1,7.4, 8.1		Rotación de los Colaboradores Nivel de Ausentismo Eficacia de Contratación

	<p><b>Recursos del proceso</b></p> <p>Equipos de cómputo Medios de telecomunicación Software de Nomina Infraestructura Base de datos de contratados</p>	<p><b>Mediciones y Resultado de Gestión</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Frecuencia</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Mensual</td> <td>≤20%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Mensual</td> <td>&lt; 4%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Mensual</td> <td>&gt;80%</td> </tr> </tbody> </table>		Indicador	Frecuencia	Meta	1	Mensual	≤20%	2	Mensual	< 4%	3	Mensual	>80%			
Indicador	Frecuencia	Meta																
1	Mensual	≤20%																
2	Mensual	< 4%																
3	Mensual	>80%																
5.3	<p><b>Controles del proceso</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Seguimiento y mediciones</th> <th>Tendencia Prom. Esperada de 3 meses</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Seguimiento de indicador de personal operando de acuerdo al mínimo de personas requerido</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Verificación de indicador de percepción y actividades Bienestar</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Seguimiento de control de rango de personas ausentes</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mantener activo programas de selección, capacitación y contratación</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>		Seguimiento y mediciones	Tendencia Prom. Esperada de 3 meses	1	Seguimiento de indicador de personal operando de acuerdo al mínimo de personas requerido		2	Verificación de indicador de percepción y actividades Bienestar	14%	3	Seguimiento de control de rango de personas ausentes	4%		Mantener activo programas de selección, capacitación y contratación	90%		
	Seguimiento y mediciones	Tendencia Prom. Esperada de 3 meses																
1	Seguimiento de indicador de personal operando de acuerdo al mínimo de personas requerido																	
2	Verificación de indicador de percepción y actividades Bienestar	14%																
3	Seguimiento de control de rango de personas ausentes	4%																
	Mantener activo programas de selección, capacitación y contratación	90%																
Implementar																		
Medición																		
5.4	<p><b>Resultados</b></p> <p><b>Nivel de Rotación</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Prom.</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	Resultado	Enero	16	Febrero	12	Marzo	12	Prom.	14	<p><b>Desempeño del proceso</b></p>						
Mes	Resultado																	
Enero	16																	
Febrero	12																	
Marzo	12																	
Prom.	14																	

Análisis



Métrica	Seguimiento	Nivel de Desempeño
---------	-------------	--------------------

20	14	143
----	----	-----

4	4	100
---	---	-----

80	90	112,5
----	----	-------

5.5

Método para analizar causas

Situación?

Porque el indicador de ausentismo no bajo?

Análisis PHVA

Acciones	<b>W1</b>	<b>W2</b>	<b>W3</b>	<b>W4</b>	<b>W5</b>	<b>P</b>	se hizo planificación para poder medir la gestión de actividades importantes del proceso de gestión humana
	Porque se enfermaron por contaminación de alimentos	Porque hubo estrés laboral por tanta llamadas	Porque falto programar pausas activas	Porque hubo temporadas de lluvias	Porque aumento los contagio por Covid 19	<b>H</b>	Se estableció hacer Seguimiento y medición a los controles de personal necesitado, percepción de bienestar laboral y ausentismo
	Porque por los alimentos ? Porque hubo un compatir de bienvenida y los pasteles sabian raros		porque no hicieron pausas activas? Porque no hubo una coordinación entre operación y SST		Porque por Covid 19? Porque muchos aún no han vacunado	<b>V</b>	De acuerdo al desempeño de los resultado se obtuvo que una acción no tuvo el resultado esperado
	Resultado de Análisis 5W						
Verificar estado de alimentos. Comprarlos en un lugar certificado		Incluir un programa y plan pausas activas con actividades anti stress con SST		Hacer campañas de vacunación y beneficios		<b>A</b>	Verificar estado de alimentos. Cómpralos un lugar certificado, Incluir un programa y plan pausas activas con actividades anti stress con SST , Hacer campañas de vacunación y beneficios

**Plan de mejoramiento**

Item	Actividades	Recurso	Duración	Responsable	Fecha límite	Resultado Esperado
------	-------------	---------	----------	-------------	--------------	--------------------

1	Programar campañas de vacunación Covid	Portátil, programas de diseño, impresión hojas	6 meses	Coordinador SST, Comunicadora social	15-ene	Mayor personal vacunado
2	Programas de pausas activas y relajamiento anti stress	Herramientas de apoyo, persona	6 meses	Coordinador SST, operativo y Bienestar,	15-ene	Mejor clima laboral
3	Planificar actividades de compartir	Calendario fechas especiales, encuesta, proveedores	6 meses	Bienestar, área administrativa	15-ene	Actividades organizadas y autorizadas
4						
5						

---

**Referencia:** Normas ISO 9000: Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión.  
**Cap. 5**

## Anexo 11 (Procedimiento Desvinculación Laboral )

	<b>PROCEDIMIENTO DESVINCULACIÓN</b>	Código: GH-PD-07
		Versión: 01
	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Fecha
		Página 104 de 6

PROCEDIMIENTO DESVINCULACIÓN LABORAL			
OBJETIVO:		ALCANCE:	
Establecer los lineamientos para la desvinculación del personal, con el fin de garantizar un adecuado proceso		Aplica para todo el personal de la organización que por desvinculación laboral o desvinculación voluntaria se desligue del vínculo contractual laboral	
GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL DOCUMENTO			
<p>Desvinculación Laboral: es el proceso mediante el cual se procede a dar por finalizado el contrato con un colaborador, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de la empresa.</p> <p>Desvinculación Voluntaria: Es el mismo colaborador quien determina su desvinculación de la empresa por medio de una carta de renuncia</p> <p>Paz y Salvo de retiro: constancia de los elementos que se entregaron inicialmente para el cumplimiento de sus labores.</p> <p>Encuesta de Retiro: Se utiliza en la empresa para conocer el motivo por el que una persona de manera voluntaria decide dar por terminada la relación de trabajo, en ella se pueden conocer desde la perspectiva de estos ex colaboradores, datos generales y específicos sobre las condiciones laborales de la Empresa</p> <p>Examen de Retiro: El examen médico ocupacional de retiro o egreso tiene como objeto evaluar el estado de salud del trabajador al momento de finalizar la relación laboral con la empresa</p>			
NORMATIVIDAD			
<p>Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.</p> <p>ISO 9001 V 2015: Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos</p> <p>Código sustantivo del trabajo:</p>			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO

Situación de desvinculación del colaborador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalización del periodo de prueba</li> <li>- Finalización anticipada del contrato</li> <li>- Finalización de contrato por descargos</li> <li>- Renuncia voluntaria del colaborador</li> </ul> <p>Cuando el caso amerite se solicita asesoría del abogado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente general</li> <li>- Líder de Gestión Humana</li> <li>- Auxiliar de gestión Humana</li> <li>- Psicólogo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrato</li> <li>- Carta de notificación de retiro</li> <li>- Carta de Renuncia</li> </ul>
Carta de terminación	Se realiza la notificación al colaborador de la terminación del contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente General</li> <li>- Líder de Gestión Humana</li> </ul>	Carta de terminación
Carta de Renuncia	En el caso de desvinculación voluntaria, después que el encargado de gestión humana haya revisado la carta de renuncia y se encuentre correcta, el colaborador debe solicitar el visto bueno de su jefe inmediato donde informe el ultimo día laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogo</li> <li>- Auxiliar de gestión humana</li> </ul>	Carta de Renuncia
Paz y salvo al solicitante	El colaborador comienza a tramitar paz y salvo en las diferentes áreas que se requieran.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaborador</li> </ul>	Paz y salvo de retiro GH-FR-25
Novedades pendientes	El responsable del proceso de retiro debe verificar si el colaborador tiene pendiente la entrega de los soportes de incapacidades o Licencia No Remunerada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogo</li> <li>- Auxiliar de gestión humana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incapacidad</li> <li>- Licencia No Remunerada</li> </ul>
Carta de aceptación de renuncia Voluntaria	El área de gestión humana remite la carta al ex colaborador indicando último día laborado, el pago de aportes de los últimos tres meses de seguridad social y en que entidades se realizaron los aportes, fecha de disponibilidad de liquidación y autorización de examen ocupacional de retiro.  Nota: Este documento debe estar firmado por las partes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogo</li> <li>- Auxiliar de Gestión Humana</li> </ul>	Carta de aceptación de renuncia voluntaria
Entrega de Certificación laboral	La empresa a través de gestión humana hace entrega al excolaborador la carta de certificación laboral con su especificación de tipo de contrato laborado, fecha de ingreso, egresó y cargo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogo</li> <li>- Auxiliar de Gestión Humana</li> </ul>	certificación laboral
Entrega de certificado de	a través de portal Compensar miplanilla.com se entrega soporte de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Psicólogo</li> <li>- Auxiliar de Gestión</li> </ul>	Soportes de seguridad

	aportes Seguridad Social	los aportes del sistema de protección social que la empresa realizó al empleado	Humana	Social
	Envío de encuesta de Entrevista de retiro	Gestión humana informa al Excolaborador, el envío del link al correo electrónico de la entrevista de retiro la cual debe diligenciar. por medio de este enlace. <a href="https://forms.gle/o3r4ULjVkmWH6jie9">https://forms.gle/o3r4ULjVkmWH6jie9</a>	- Psicólogo - Auxiliar de Gestión Humana	Entrevista de Retiro
0	Reporte de Retiro a Operaciones	Se reporta el retiro de agentes Contac center y BackOffice, en el formato preestablecido en Excel, a los siguientes correos: <a href="mailto:lider.operaciones@innovatechit.com.co">lider.operaciones@innovatechit.com.co</a> <a href="mailto:datamarshall@innovatechit.com.co">datamarshall@innovatechit.com.co</a> <a href="mailto:workforce@innovatechit.com.co">workforce@innovatechit.com.co</a> Para la regional de Cúcuta se debe incluir el correo de: diego.casanova@innovatechit.com.co		
1	Retirar de registro de Nómina	se escanean los documentos de soporte de renuncia voluntaria y novedades para retirar del registro de nómina de la empresa. (Carta de retiro voluntaria, carta de aceptación renuncia, paz y salvo y novedades a los correos: <a href="mailto:lider.ghumana@innovatechit.com.co">lider.ghumana@innovatechit.com.co</a> <a href="mailto:analista.nomina@innovatechit.com.co">analista.nomina@innovatechit.com.co</a>	- Psicólogo - Auxiliar de Gestión Humana	Correo Electrónico
2	Liquidación Empleado	el área de nómina realiza la liquidación del empleado y enviara los soportes de liquidación a los Ex colaboradores de Bogotá.  Para la regional de Cúcuta el auxiliar de Gestión Humana enviara los soportes a los ex colaboradores.	- analista de nomina - Auxiliar de Gestión Humana	Liquidación
2	Archivo de documentos	En la historia laboral del ex colaborador se archiva los documentos de: - Renuncio y/o terminación de contrato - Carta de aceptación (cuando hall lugar) - Soporte de SGS - Paz y Salvo	- analista de nomina - Auxiliar de Gestión Humana	Historia Laboral

		- Liquidación - Soporte de pago		
1	Envió archivo Muerto	Se debe archivar la carpeta en cajas de archivo	- analista de nomina - Auxiliar de Gestión Humana	Archivo
2	Fin			
6. PLAN DE CONTINGENCIA				
- Si en la regional de Cúcuta no se encuentra la persona encargada, el encargado de colaborar con el proceso es el profesional del SGI con ayuda de las personas encargadas de Gestión Humana				

#### 4. RESPONSABILIDADES

Cargo	Nivel de Responsabilidad
Gestión financiera	
Gestión Humana	
Responsable del SG SST	
Compras	

#### 5. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

No.	Documento	Código	Versión	Fecha
1	Paz y Salvo			

#### 6. RELACION DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Versión	Fecha
Versión Inicial	001	2021-2-27

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:		
Fecha:	Fecha:	Fecha:

## Anexo 12 (Procedimiento Reclutamiento y selección de personal)

<b>PROCEDIMIENTO (RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL)</b>				
<b>1.OBJETIVO:</b>		<b>2. ALCANCE:</b>		
Establecer los mecanismos adecuados y directrices claras y precisas para efectuar la selección, y contratación de personal directo, de acuerdo con las necesidades de <b>INNOVA TECH IT S.A.S.</b> , para garantizar el mejoramiento continuo.		Este procedimiento aplica para el proceso de Reclutamiento y Selección de trabajadores; desde el requerimiento de solicitud por área, hasta el cubrimiento efectivo de las vacantes solicitadas.		
<b>3.GLOSARIO DE TÉRMINOS DEL DOCUMENTO</b>				
El presente procedimiento es responsabilidad del analista de Selección bajo la supervisión del líder de gestión Humana quien vela por el cumplimiento de todas las actividades planificadas.				
<b>4. NORMATIVIDAD</b>				
LEY 100				
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>				
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
1	<b>Requisición de personal</b>	Se recibe correo electrónico con la solicitud de personal	Analista de selección	-Requisición de personal
2	<b>Registro de solicitud</b>	En el formato GH-FR-025 Seguimiento y control de pedidos de personal, se registra la solicitud del área para llevar el control y trazabilidad del pedido de personal, allí se incluyen todas las etapas del proceso hasta el cumplimiento del cierre de la vacante	Analista de selección	-Seguimiento y control de pedidos de personal -Descripción de perfil del cargo -Informe del personal
3	<b>Validar perfil</b>	Se valida el perfil de cargo registrado en el formato GH-MA-001 Descripción y perfil	Analista de selección	- Autorización de ingreso de personal - Verificación de Referencias laborales
4	<b>Publicar oferta laboral</b>	Se publica la oferta en los portales web	Analista de selección	-Clínicas de ventas y/o servicio

5	<b>Reclutamiento de candidatos</b>	Se realiza la revisión de las hojas de vida frente al perfil de cargo. Las fuentes son portales web, físicas y de convocatorias externas	Analista de selección	- Compromiso de cumplir Protocolo de bioseguridad
6	<b>Citación de candidatos a proceso de selección</b>	Se establece contacto vía correo electrónico y telefónico para citación de candidatos a las oficinas de INNOVA TECH IT SAS	Analista de selección	-Contrato - Autorización de tratamiento de datos personales
7	<b>Recepción de candidatos en oficina</b>	Se revisa la hoja de vida	Analista de selección	-Prueba de razonamiento
8	<b>Presentación de la oferta laboral</b>	Se realiza introducción a los candidatos sobre el objeto social de INNOVA TECH IT SAS, tipo de vinculación, oferta laboral, condiciones salariales, beneficios adicionales, cargo, funciones y descripción de la empresa usuaria	Analista de selección	
9	<b>Proceso de selección</b>	Se realiza la entrevista, la aplicación de pruebas psicotécnicas y técnicas	Analista de selección	
10	<b>Autorización de ingreso</b>	El jefe inmediato autoriza el ingreso del candidato a través de un correo electrónico, indicando las condiciones contractuales bajo las cuales se vinculará el candidato. El analista de selección diligencia el formato INNOVA-F-0___ Autorización de ingreso de personal	Analista de selección	
11	<b>Trámites previos a la contratación</b>	Se contacta al candidato para indicaciones de exámenes médicos y de documentación requerida para la firma de Analista de selección contrato	Analista de selección	
12	<b>Seguimiento previo a la contratación</b>	Se realiza la validación de resultados de exámenes médicos. En caso de aprobar se cita a la firma del contrato	Analista de selección	

13	<b>Entrega de candidato a contratación</b>	Se incorporan los documentos del proceso de selección a la carpeta del candidato según lo estipulado en el formato INNOVA-F-00_ Documentos del trabajador activo para ser entregado al proceso de contratación	Analista de selección	
----	--	--	-----------------------	--

### 7. RESPONSABILIDADES

Cargo	Nivel de Responsabilidad
Gestión Humana	Capacitación y formación
Gestión Operativa	Apoyo misional de servicio

### 9. RELACION DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Versión	Fecha
Versión inicial	01	Xx/xx/xx

### 10. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Fecha	Fecha	Fecha

## Anexo 13 (Formato De Acta De Entrega)

	FORMATO DE ACTA DE ENTREGA	Código: SGI-FR- 016
	PUESTO DE TRABAJO	Versión: 001
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha
		PÁGINA: 111 de 2

**1. INFORMACIÓN DEL EMPLEADO:**

Nombre		Cédula	
Dependencia		Cargo	
Jefe Inmediato		Fecha de Ingreso	

**2. ESTADO DE AVANCE DE LAS FUNCIONES A SU CARGO**

Descripción	Estado del Trabajo	Avances a la fecha	Observaciones

**3. RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE ENTREGA**

Nombre del Documento	Descripción	Medio (Papel/Magnético /Nube. Drive)	Ubicación

<b>4. APLICATIVOS QUE UTILIZA</b>			
Nombre	Proceso que Realiza	Periodicidad	Producto
<b>5. INFORME DETALLADO DE RECURSOS UTILIZADOS</b> (Entrega de equipos y/o herramientas de trabajo):			
Equipos y/o herramientas	Estado de entrega	Quien recibe	
Entrega de Correo de Electrónico: ENTREGÓ : SI ___ NO__		Correo electrónico:	
Pertenece a Comités: SI ___ NO ____		¿Cuáles?	
Empleado en Retiro o Traslado:		Jefe Inmediato	
Firma		Nombre	
		Cargo	
Fecha		Firma	
		Fecha	

**6. RELACIÓN DE CAMBIOS**

Descripción del cambio	Versión	Fecha
Versión Inicial	001	

### 7. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Revisó:	Revisó:	Revisó:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

## Anexo 14 (Matriz de Riesgos –Proceso Gestión Humana)

	MATRIZ DE RIESGOS		Código: SGI-MT-001				
	GESTION HUMANA		Versión 01				
			15/05/2021				
PROCESO	RIESGO	EFEKTOS DEL RIESGO	PROB ABILI DAD	IMP ACT O	VALO RACI ON CUAN TITAT IVA	VALORACI ÓN CUALITATI VA	CONTROLES
Gestión Humana	Demandas laborales	1. Investigaciones administrativas 2. Sanciones Legales	1	5	5	MEDIO	
Gestión Humana	Afiliación y reporte de novedades de seguridad social de forma inoportuna.	1. Desprotección en atención médica 2. Detrimento patrimonial y financiero 3.Sanciones Legales	2	4	8	ALTO	
Gestión Humana	Errores en la liquidación de la nómina por fallas en la digitación de registros	1. Detrimento patrimonial y financiero 2. Reprocesos por reajuste	2	3	6	MEDIO	
Gestión Humana	No proveer oportunamente el Talento Humano requerido por la entidad.	1. Represamiento de procesos	3	4	12	ALTO	
Gestión Humana	No reconocimiento del recobro de incapacidades, licencias, accidentes de EPS y/o ARL	1. Detrimento patrimonial y financiero	3	3	9	ALTO	
Gestión Humana	No depurar cartera con EPS y/o AFP	1. Detrimento patrimonial y financiero	2	3	6	MEDIO	
Gestión Humana	Contratar personal no calificado para el cargo	1. Desgaste administrativo 2. Afectación del desempeño del área y los procesos	2	4	8	ALTO	

Gestión Humana	Contratar personas con condiciones de salud mental inestable	1. Ausencias frecuentes por permisos o incapacidades 2. Reubicación por recomendaciones médicas	3	3	9	ALTO	
Gestión Humana	Mala percepción del clima organizacional, Aumento de Estrés laboral, Desmotivación laboral	1. Genera enfermedades mentales, depresión, ansiedad, etc. 2. Disminuye el rendimiento y productividad de los procesos	4	4	16	EXTREMO	
Gestión Humana	Incumplimiento del Plan de Gestión del Talento humano	1. Dificultad para cumplir con los objetivos del plan de gestión. 2. Programas y actividades incompletas 3. Personal humano sin seguimiento y orientación.	3	5	15	EXTREMO	
Gestión Humana	Desactualización del manual de funciones	1. Descuido de procesos por falta de responsable 2. Déficit en el monitoreo de actividades	2	3	6	MEDIO	
Gestión Humana	Dificultad en la consecución de perfiles para contratación	1. Represamiento de procesos	2	3	6	MEDIO	
Gestión Humana	Indicadores de gestión humana fuera de metas	1. Bajo desempeño del área	3	3	9	ALTO	
Gestión Humana	Perfiles sobre calificados	1. Aumenta rotación de personal 2. Desmotivación laboral	3	3	9	ALTO	
Gestión Humana	Falta de disponibilidad del personal operativo para socializar políticas, planes y programas de Gestión Humana	1. Dificultad en la socialización de información de interés general 2. Dificultad en la ejecución de plan de formación y capacitación	3	3	9	ALTO	

FUENTE: Equipo SGI