

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL BASADO  
EN LAS NORMAS ISO 9001 DE 2015 E ISO 45001 DE 2018 DE LA EMPRESA  
CONSULSERVICIOS S.A.S EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER**

**autor**

**LESLIE DAYANA ARAQUE VALDERRAMA**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
Villa del Rosario, noviembre 26 del 2021**

**DISEÑO DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL BASADO  
EN LAS NORMAS ISO 9001 DE 2015 E ISO 45001 DE 2018 DE LA EMPRESA  
CONSULSERVICIOS S.A.S EN CÚCUTA, NORTE DE SANTANDER**

**Proyecto para optar por el título de Ingeniero Industrial**

**autor**

**LESLIE DAYANA ARAQUE VALDERRAMA**

**Director**

**RUTH LEONOR REYES VILLALBA**

**Mag. En Sistemas Integrados de Gestión**

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL  
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA  
Dedicatoria**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
PAMPLONA, noviembre 16 de 2021**

## **Dedicatoria**

Quiero expresar la felicidad que tengo al saber que por fin logro uno de mis tan anhelados sueños y el cual es en una profesional.

Agradecer primeramente a Dios por ser mi guía convertirme principal en este arduo camino, por permitirme cumplir cada una de mis metas en todo este proceso, por darme la sabiduría, la salud y fortaleza en todo momento.

Agradecerles a las personas más importantes de mi vida, mi padre SANTIAGO ARAQUE y mi madre MARGARITA VALDERRAMA quienes fueron con la ayuda de Dios quienes hicieron todo lo posible por mí y mi futuro, porque unieron sus fuerzas para que su hija cumpliera sus sueños siempre, agradecerles por todo su amor, su paciencia y enseñanzas y por inculcarme todos estos valores.

A mi hermano por su apoyo, sus consejos y por escucharme siempre que lo necesité.

A mis demás familiares que directa o indirectamente apoyaron mi proceso y estuvieron presentes en cada paso.

Agradecerles a mis amigos, que fueron parte fundamental y que me animaron siempre a seguir adelante y nunca rendirme.

A la universidad de pamplona y sus docentes por compartir sus conocimientos y formarme a nivel profesional y personal.

Agradecerle a la empresa ASINGE por permitirme hacer parte de su equipo de trabajo y a los ingenieros Darwin y Camilo quienes estuvieron guiándome y compartiendo su sabiduría conmigo y apoyándome en los momentos requeridos.

Por último, pero no menos importantes a aquellas personas que aunque ya no están entre nosotros, desde el cielo me guiaron y me cuidaron, gracias por todo.

## Tabla de contenido

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Dedicatoria .....                                                                  | 3  |
| Resumen.....                                                                       | 9  |
| Abstract .....                                                                     | 10 |
| 1. Introducción .....                                                              | 11 |
| 2. Marco conceptual.....                                                           | 12 |
| 2.1 Antecedentes .....                                                             | 12 |
| Internacional .....                                                                | 12 |
| Nacional .....                                                                     | 13 |
| Regional .....                                                                     | 13 |
| 2.2 Bases Teóricas.....                                                            | 15 |
| 2.2.1 Sistema:.....                                                                | 15 |
| 2.2.2 Teoría General de los Sistemas:.....                                         | 15 |
| 2.2.3 Sistema de Calidad:.....                                                     | 15 |
| 2.2.4 EVOLUCIÓN CONCEPTUAL DE LA CALIDAD .....                                     | 16 |
| 2.2.5 Sistema de Gestión:.....                                                     | 18 |
| 2.2.6 Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia: .....                           | 20 |
| 2.2.7 Principales organismos dedicados a la seguridad y salud en el trabajo: ..... | 23 |
| 2.2.8. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL .....                                           | 24 |
| 2.3 Bases Legales .....                                                            | 25 |
| 2.3.1 Leyes: .....                                                                 | 25 |
| 2.3.2 Decretos: .....                                                              | 25 |
| 2.3.3 Resoluciones: .....                                                          | 26 |
| 2.3.4 Normas Técnicas:.....                                                        | 26 |
| 3. Planteamiento del problema.....                                                 | 27 |
| 3.1 Formulación del problema .....                                                 | 28 |
| 4. Objetivos .....                                                                 | 29 |
| 4.1 Objetivo General .....                                                         | 29 |
| 4.2 Objetivos Específicos.....                                                     | 29 |
| 5. Justificación .....                                                             | 30 |
| 6. Metodología .....                                                               | 31 |
| 7. Cronograma y descripción de actividades .....                                   | 32 |
| 7.1 Descripción de Actividades .....                                               | 33 |
| 8. Resultados .....                                                                | 34 |

|         |                                                                                                                                                                                                                              |    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 8.1     | SOLUCIÓN AL OBJETIVO DE REALIZAR LA VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA CONSULSERVICIOS S.A.S, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018. ....                                          | 34 |
| 8.1.1   | Matriz diagnostica ISO 9001:2015- 45001:2018 .....                                                                                                                                                                           | 35 |
| 8.2     | SOLUCIÓN AL OBJETIVO DE CARACTERIZAR LOS PROCESOS Y EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA ORGANIZACIÓN.....                                                                                              | 46 |
| 8.2.1   | CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS (ABRIR HIPERVINCULO).....                                                                                                                                                                    | 51 |
| 8.3     | SOLUCIÓN AL OBJETIVO DE DETERMINAR LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA NECESARIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018. ....        | 51 |
| 8.3.1   | Matriz de la información documentada. (ABRIR HIPERVINCULO).....                                                                                                                                                              | 67 |
| 8.3.1.1 | VER EN ANEXOS:.....                                                                                                                                                                                                          | 67 |
|         | • Procedimiento información documentada .....                                                                                                                                                                                | 67 |
|         | • Instructivo de identificación de información documentada.....                                                                                                                                                              | 67 |
| 8.4     | SOLUCIÓN AL OBJETIVO DE DISEÑAR UN PLAN PROGRESIVO DE TRABAJO QUE PERMITA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA CUMPLIR CON EL CICLO PHVA EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ISO 9001 E ISO 45001. .... | 67 |
| 8.4.1   | PLAN ANUAL DE TRABAJO BAJO LOS REQUERIMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018.....                                                                                                                              | 68 |
| 9       | Conclusiones .....                                                                                                                                                                                                           | 69 |
| 10      | Recomendaciones .....                                                                                                                                                                                                        | 70 |
| 11      | Anexos .....                                                                                                                                                                                                                 | 71 |
| 12      | Referencias.....                                                                                                                                                                                                             | 83 |
|         | Referencias.....                                                                                                                                                                                                             | 83 |

## **Lista de tablas**

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabla 1. Expertos en calidad.....</b>                                                                       | <b>16</b> |
| <b>Tabla 2. leyes .....</b>                                                                                    | <b>25</b> |
| <b>Tabla 3. Decretos.....</b>                                                                                  | <b>25</b> |
| <b>Tabla 4. Normas Técnicas. ....</b>                                                                          | <b>26</b> |
| <b>Tabla 5. Cronograma y descripción de Actividades .....</b>                                                  | <b>32</b> |
| <b>Tabla 6. Análisis del diagnóstico.....</b>                                                                  | <b>42</b> |
| <b>Tabla 8. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE PROCESOS.....</b>                                                    | <b>47</b> |
| <b>Tabla 7. Requisitos documentales que exigen las normas para cada numeral: (ABRIR<br/>HIPERVINCULO).....</b> | <b>54</b> |

## **Lista de figuras**

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Figura 1. TEORÍAS DE SISTEMAS .....</b>                    | <b>15</b> |
| <b>Figura 2.Evolución conceptual de la calidad.....</b>       | <b>17</b> |
| <b>Figure 3. Sistemas de gestión de una organización.....</b> | <b>20</b> |
| <b>Figura 4. Ciclo PHVA.....</b>                              | <b>24</b> |
| <b>Figura 5. Red de procesos .....</b>                        | <b>52</b> |
| <b>Figure 6. Piramide Documental.....</b>                     | <b>53</b> |

## **Lista de Anexos**

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Anexo 1. Procedimiento de la Información Documentada.....</b>               | <b>71</b> |
| <b>Anexo 2. Instructivo de Identificación de Información Documentada .....</b> | <b>75</b> |
| <b>Anexo 3. Actas de Reuniones .....</b>                                       | <b>79</b> |

## **Resumen**

El presente trabajo se realizó con el objetivo de diseñar la estructura de un sistema de gestión integral bajo los requerimientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S con el fin de encaminar a la empresa a la mejora continua mediante la adopción de una cultura basada en el ciclo PHVA, además de la obtención de los certificados de aprobación internacionales, queriendo también que la misma crezca a nivel competitivo y que la implementación de este diseño permita la continuidad del negocio en el tiempo.

Para la realización de dicho diseño se fueron utilizando diferentes herramientas que ayudaron a cumplir con cada una de las actividades propuestas para el desarrollo del plan de trabajo, matriz PCI POAM, un diagnóstico de evaluación de la empresa, entre otros.

En la realización de este proyecto se logró principalmente realizar un diagnóstico que permitió conocer la situación de la empresa en cuanto al cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en su sistema de gestión integral y así abordar las falencias que este tenía para lograr una actualización optima del mismo.

### **Palabras clave**

Empresa, Sistema, Calidad, Seguridad, Normas, Integral, Gestión, Salud, Trabajo, ISO, Diseño, Implementación.

## **Abstract**

This work was carried out with the objective of designing a comprehensive management system under the requirements of the ISO 9001: 2015 and ISO 45001: 2018 standards for the company CONSULSERVICIOS SAS in order to direct the company to continuous improvement through the adoption of a culture based on the PHVA cycle, in addition to obtaining international approval certificates, also wanting it to grow at a competitive level and that the implementation of this design allows business continuity over time.

To carry out this design, different tools were used that helped to comply with each of the activities proposed for the development of the work plan, such as the PCI POAM matrix a company evaluation diagnosis, among others.

In carrying out this project, it was mainly possible to carry out a diagnosis that allowed to know the situation of the company in terms of compliance with the ISO 9001: 2015 and ISO 45001: 218 standards in its integral management system and thus address the shortcomings that it had. to achieve an optimal update of it.

## **Keywords**

Company, System, Quality, Security, Rules, Integral, Management, Health, Work, ISO, Design, Implementation.

## **1. Introducción**

Un sistema de gestión integral es un conjunto de actividades interconectadas que, a través de una serie de acciones puntuales, permiten identificar e implementar lineamientos generales y operativos para la Empresa, con el fin de alcanzar sus objetivos meta de acuerdo con los estándares aprobados.

El integrar los sistemas de gestión es un medio de centralizar las actividades de una institución para el control adecuado y efectivo de las variables que le son importantes, con el objetivo máximo de lograr una política de gestión integrada adecuada, asegurando así una competitividad que permita cumplir con los requerimientos de nuestros grupos de interés.

Entre las principales ventajas de implementarlo se encuentran: Mejorar el desempeño, la eficiencia y efectividad de la empresa ya que este se adapta a las nuevas necesidades que existen en el mercado y mejorar las relaciones con proveedores, esto los hace ser parte de la filosofía de la calidad, lo cual hace que aumente el desempeño, las habilidades y las capacidades de los integrantes de la empresa

Por tanto, se propone el diseño de un plan para implementar un sistema de gestión integral basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S, con un enfoque de gestión basado en procesos.

Por lo tanto, el primer diagnóstico de la empresa en cuestión se realiza en relación a los requisitos de las referencias normativas, que ayudan a determinar el nivel de cumplimiento de las respectivas actividades que realiza la empresa y las oportunidades que tiene para mejorar su sistema de gestión.

Posteriormente, se establece una metodología que incluye fases, así como un cronograma de actividades que facilitaran el diseño e implementación del sistema de gestión integral bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

## **2. Marco conceptual**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Internacional**

**Título:** propuesta de diseño de un modelo de sistema integral de gestión basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018

**Autor:** Pablo Ruben Chicaiza Conchambay

**Formato:** Tesis

**Síntesis del problema:** En la tesis se desarrolla la propuesta de diseño de un sistema integral bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 Y 45001:2018, de acuerdo a los propósitos de direccionamiento estratégico de la empresa, cuya estructura está basada en la aplicación del ciclo PHVA, el cual le permite mejorar continuamente en cada uno de los procesos de la organización proporcionándole ser más eficaz y eficiente, optimizando así los recursos, y de esa forma mejorando la competitividad en el mercado y la toma de decisiones.

**Aporta a mi proyecto:** Lo que este trabajo le aporta a mi proyecto es el poder analizar que el ciclo PHVA será una herramienta fundamental para el desarrollo de mi propuesta y muy útil para la empresa, ya que permite experimentar algunos cambios en los procesos, también ayuda a dar soluciones eficaces a los problemas e impulsándola a una mejora continua a través de su implementación.

## **Nacional**

**Título:** Diseño de un modelo integrado de gestión de la calidad y seguridad y salud en el trabajo para la microempresa centro hidráulico S.A.S.

**Autor:** Rocio Isabel Barros Gonzalez.

**Formato:** Trabajo de grado.

**Síntesis del problema:** responde a la estructura por procesos y sistemas, representado en bloques correspondientes al proceso estratégico, la planeación y el enfoque en el riesgo, la gestión de los recursos en calidad y seguridad y salud en el trabajo, la elaboración de los productos y la prestación de servicios con sus respectivas entradas y salidas en interacción con las partes interesadas y la verificación del funcionamiento de los procesos.

**Aporta a mi proyecto:** Sirve en mi proyecto como base al momento de diseñar el sistema de gestión integral, teniendo en cuenta los criterios de las normas frente a la calidad y seguridad y salud en el trabajo, donde lo primordial es proteger la salud de los trabajadores y visitantes, evitando accidentes y enfermedades laborales.

## **Regional**

**Título:** Diseño del Sistema de Gestión Integral, basado en las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018, para la empresa JAL VIAL.

**Autor:** Diana Carolina Velásquez Sánchez.

**Formato:** Proyecto de grado.

**Síntesis del problema:** En el proyecto en cuestión se evidencia una lista de chequeo para cada área seleccionada, se identifican cada uno de los aspectos importantes

para cada una de ellas, define los objetivos y metas del sistema y su articulación. se realizó la creación de varios formatos y plantillas para ordenar la información documentada y se asignaron roles y responsabilidades a cada cargo dentro del sistema.

**Aporta a mi proyecto:** Esta metodología ayuda a este proyecto para realizar el análisis y estudio correspondiente para la realización del mismo.

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1 Sistema:

Según Charles Stuart Kaufman se le llama sistema a la «suma total de partes que funcionan independientemente pero conjuntamente para lograr productos o resultados requeridos, basándose en las necesidades».

### 2.2.2 Teoría General de los Sistemas:

En el siguiente grafico se muestran las concepciones teóricas de sistemas de diferentes autores:

**Figura 1. TEORÍAS DE SISTEMAS**

| <b>Autores</b>        | <b>Bertalanffy (1930)</b>                                                  | <b>Ackoff (1962)</b>                                                                                                                          | <b>Kast &amp; Rosenzweig (1982)</b>                                                                                                                                                 | <b>Castillo &amp; Martinez (2010)</b>                                        | <b>Norma NTC ISO 9000:2000</b>                                   | <b>Real Academia de la Lengua Española</b>                                                                        |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definición de sistema | Un sistema puede ser definido como un complejo de elementos interactuantes | Un sistema es un todo que no puede ser tomado sin que se pierdan sus características esenciales y por lo tanto se debe estudiar como un todo. | Un todo unitario organizado, compuesto por dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineado por los límites, identificables, de su ambiente o suprasistema | Conjunto de elementos interrelacionados que logran un objetivo especificado. | Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. | RAE: Un sistema es un conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto. |

**Fuente:** Sheryl González Vilorio<sup>1</sup> Ingeniera Industrial, 2011

### 2.2.3 Sistema de Calidad:

Ofrecer productos y servicios de manera eficiente que cumplan y superen las expectativas del cliente. Si se consultan opiniones de los principales expertos en el tema se obtiene lo siguiente:

**Tabla 1. Expertos en calidad**

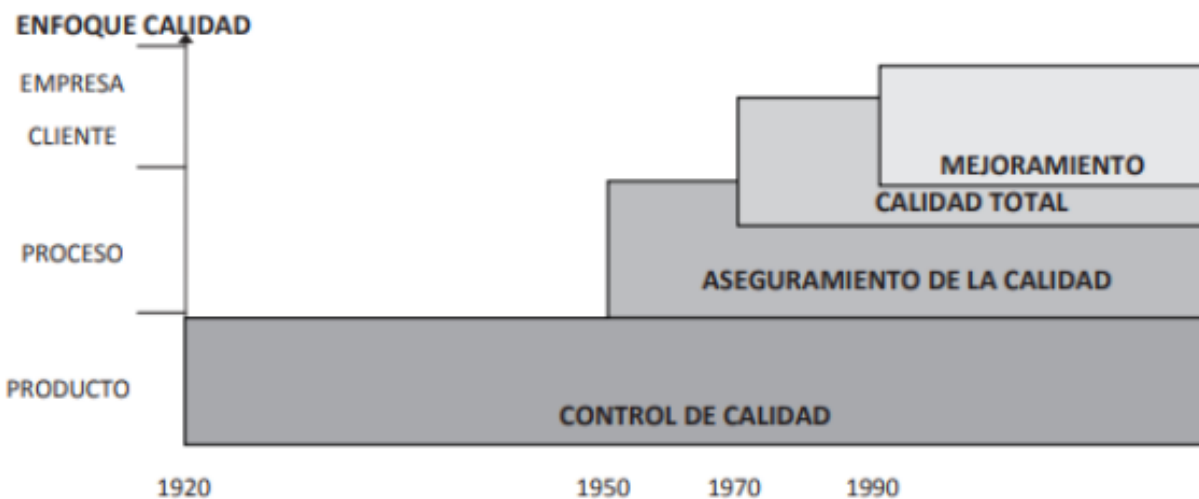
|            |                                                                                                                                                                                      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Feigenbaum | “El conjunto de las características del producto (bien o servicio) de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través del cual el producto las expectativas del cliente” |
| B. Croshi  | ▪ “Cumplimiento de unas especificaciones o la conformidad de unos requisitos”.                                                                                                       |
| J.M Jurán  | “La idoneidad para el uso”                                                                                                                                                           |

**Fuente:** Elaborado por el autor.

#### **2.2.4 EVOLUCIÓN CONCEPTUAL DE LA CALIDAD**

“La evolución de gestión de calidad se ha producido en cuatro grandes saltos o fases: control de calidad, aseguramiento de la calidad, calidad total y mejoramiento. La secuencia de estas fases o etapas de gestión de la calidad evoluciona hacia una visión cada vez más global, de tal modo que los enfoques más nuevos abarcan a los anteriores” (Frasco, 2014).

**Figura 2. Evolución conceptual de la calidad**



**Fuente:** (Rodriguez, 2016) Maria Constanza Cubillos Rodriguez, D. R. (2009).

Primera etapa; Control de Calidad por Inspección, consiste en inspeccionar productos terminados. De esta manera serán clasificados como aptos o no aptos, siendo dichos productos reprocesados o, directamente, eliminados; normalmente se asocia con la cadena de producción. Muchos consideran que evita aspectos tales como la reducir costos y el aumentar la productividad.

“Por otra parte, esta concepción solo se centraba en comprobar y arreglar posteriormente, por lo que los errores que llevaban a la aparición de productos defectuosos no se solucionaban o arreglaban, sino que continuaban produciéndose” (Blog, 2019).

“En la etapa de Aseguramiento de la Calidad, se aplicó el concepto de la calidad en todas las etapas del ciclo del producto dentro de la organización: diseño del producto, procesos, producción, ventas y servicios posventa. En cada una de estas etapas se aplican cierta cantidad de técnicas, muchas de ellas bajo el nombre de ingeniería de la calidad”. (Carriazo & Alfaro, 2018)

“Por otro lado según GeoInnova, la etapa de la Calidad Total es una nueva filosofía de trabajo caracterizada por una actitud permanente encaminada a la mejora continua de la calidad y que supone un cambio cultural que afecta e involucra a todos los niveles y colectivos de la empresa”. (GeoInnova, 2015)

“En esta etapa la organización debe mejorar continuamente en términos de la eficacia de sus procesos, de tal manera que de esta forma se pueda llevar a cabo nuevas técnicas más efectivas de optimización. Para lograr dicho mejoramiento la organización se debe comprometer a determinar las tendencias del producto y a establecer el nivel de satisfacción del cliente, a la vez que debe realizar análisis comparativos de su desempeño y nivel de competitividad con respecto a otras organizaciones. Usar Técnicas de mejoramiento como el AMFE, el DISEÑO EXPERIMENTAL ayuda a la toma de decisiones adecuadas en la organización”. (Herrera Acosta & Fontalvo Herrera, 2006)

Teniendo en cuenta que la calidad al pasar del tiempo ha tenido una gran evolución, Podemos captar que es una idea que tiene diferentes definiciones y que depende del entorno o perspectiva desde el que se ve cómo ha ido cambiando a lo largo del tiempo.

#### **2.2.5 Sistema de Gestión:**

Es fundamental en la creación de unidades para todas las actividades a realizar y en todos los niveles para de alguna manera lograr los objetivos de las organizaciones. Una empresa u organización se encuentra en ciertos niveles de perfección conforme a el sistema de gestión que utilice, es decir, una empresa crece en dicha perfección cuando integra un SG que le admite conformar todo el trabajo a un mismo fin. La evolución debe estar equilibrada, identificando la situación actual de la empresa y las debilidades que afronta en relación con el "crecimiento equilibrado".<sup>1</sup>

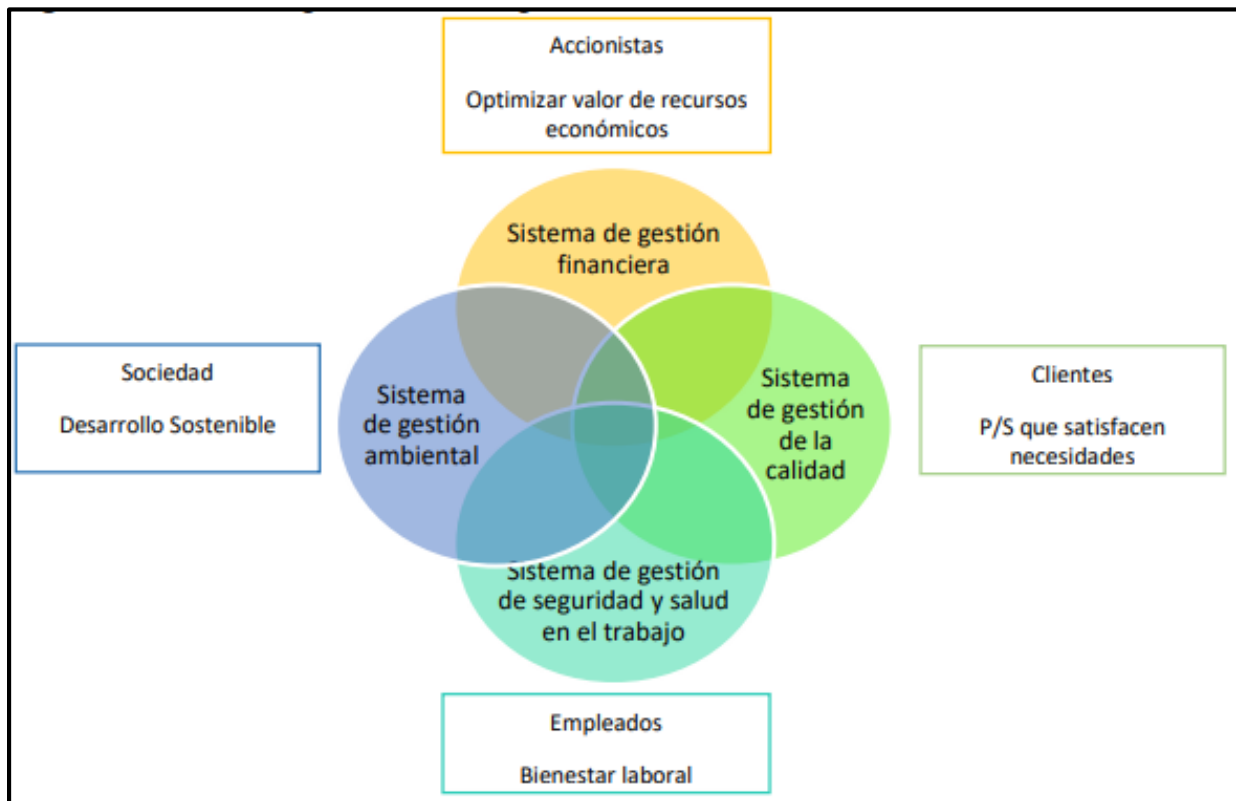
En las “normas ISO”, definen al sistema de gestión como: "un conjunto de elementos y actividades relacionados y coordinados que interactúan, y que, establecen Políticas y Objetivos, que dirigen y controlan la organización con el fin de lograr dichas metas".

“En consecuencia, las empresas pueden garantizar productos que cuenten con la calidad exigida a nivel internacional es decir que la empresa, el manejo de estos procesos y sus interrelaciones de manera sistémica determinen el enfoque basado en procesos” (excelence, 2017)

“Según Alvarado El sistema de gestión que se requiere en una empresa para alcanzar resultados excepcionales. Está conformado por los componentes estratégico, táctico y operacional. Sus componentes son: gestión estratégica, gestión de mejoría, gestión de innovación, gestión de flujos, gestión de proyectos y gestión diaria”. (Alvarado, 2019)

En la figura 2, se puede observar un gráfico general de un Sistema de gestión organizativo, que consta de cuatro subsistemas principales, lo cual podemos observar la interconexión y la correlación entre ellos, en coherencia a los requerimientos individuales de cada una de las partes interesadas:

**Figure 3. Sistemas de gestión de una organización.**



**Fuente:** (Lopez Carrizosa, 2015)

### **2.2.6 Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia:**

El artículo 2.2.4.6.3 del decreto 1072 de 2015 define el SG-SST en los siguientes términos según su primer inciso:

«El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.» (Gerencie.com, 2020)

Para Martínez “El compromiso de la Seguridad y Salud en el trabajo no es únicamente del empleador, para ello también se requiere el compromiso constante de los trabajadores, ya que como lo establece el decreto 1072 en el artículo 2.2.4.6.10 es responsabilidad del trabajador, entre otras, procurar el cuidado integral de su salud y participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del SG-SST”. (Martínez, 2019)

Sabemos que la salud y seguridad de las personas es, entre otras cosas, un componente fundamental para desarrollar una vida plena y un mejor desempeño laboral. Por este motivo, varias empresas y organizaciones de todo el mundo se han centrado en mejorar el ambiente en los distintos entornos en los que desenvuelvan actividades las personas.

Según Céspedes y Martínez “La seguridad y la salud en el trabajo han sido tema de interés en las diferentes etapas del desarrollo histórico de la sociedad, por lo que la formalización de sus métodos, así como su teoría, son el resultado de las investigaciones de profesionales de diferentes especialidades. Sin embargo, todavía existen limitaciones que deben ser superadas con la misma rapidez con que se ha desarrollado en los siglos XX y XXI, caracterizados por las nuevas necesidades derivadas de la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), así como los nuevos contextos laborales donde predominan las exigencias mentales sobre las físicas”. (Céspedes Socarrás & Martínez Cumbreña, 2016)

Para Fraguera et.al<sup>3</sup>, “Durante siglos, las actuaciones a favor de la protección de la salud de los trabajadores se mantienen en valores testimoniales. La revolución industrial del siglo XIX, trae un aumento considerable de los riesgos industriales, de los accidentes y de las enfermedades profesionales”.

“Según Fraguela et.al Se producen actuaciones marcadas por un carácter protector y reparador, dirigido a aquellos trabajadores que han sufrido un daño, y especialmente una lesión motivada por un accidente de trabajo. Es la clásica protección de riesgos laborales, con actuaciones fundamentalmente reactivas o posteriores a la producción del daño”. (Formoso, 2011)

“Fraguela et.al, dijo también que en el año de 1969, la cifra de accidentes laborales constituía para los Estados Unidos 1.753.489 casos, lo que llevó a las organizaciones a integrar una herramienta de gestión con un enfoque de prevención de riesgos laborales, no solo para disminuir esta cifra, sino también su efecto negativo en los costos institucionales”. (Formoso, 2011)<sup>4</sup>.

“Para Restrepo La definición de SST, surge de la relación que existe entre el trabajo y la salud. Por esta razón, la organización mundial de salud (OMS) define este término principalmente como «la capacidad de las personas para desarrollarse armoniosamente en todos los espacios que conforman su vida»” (RESTREPO, 2020)<sup>5</sup>; mientras que la idea de trabajo depende de «las condiciones y el medio ambiente»<sup>6</sup>, introduciendo allí mismo la seguridad.

“Por otro lado, la seguridad y salud en el trabajo (SST) la define de una manera más específica el Decreto 1072 de 2015 como: la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores”. (Mintrabajo, 2014)

“Desde el punto de vista de Fraguela et.al <sup>8</sup>, en los últimos tiempos se han confortado las acciones en materia de la seguridad y salud dirigidas a la protección y el bienestar de los trabajadores a nivel mundial; estrategias y actividades que pretenden

generar y promover el trabajo seguro y sano, así como entornos adecuados para el desarrollo de las operaciones organizacionales; sin embargo, se siguen presentado cifras impactantes de accidentes de trabajo y enfermedades laborales en muchos países, debido a no integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema de gestión de las empresas”. (Formoso, 2011).

#### 2.2.7 Principales organismos dedicados a la seguridad y salud en el trabajo:

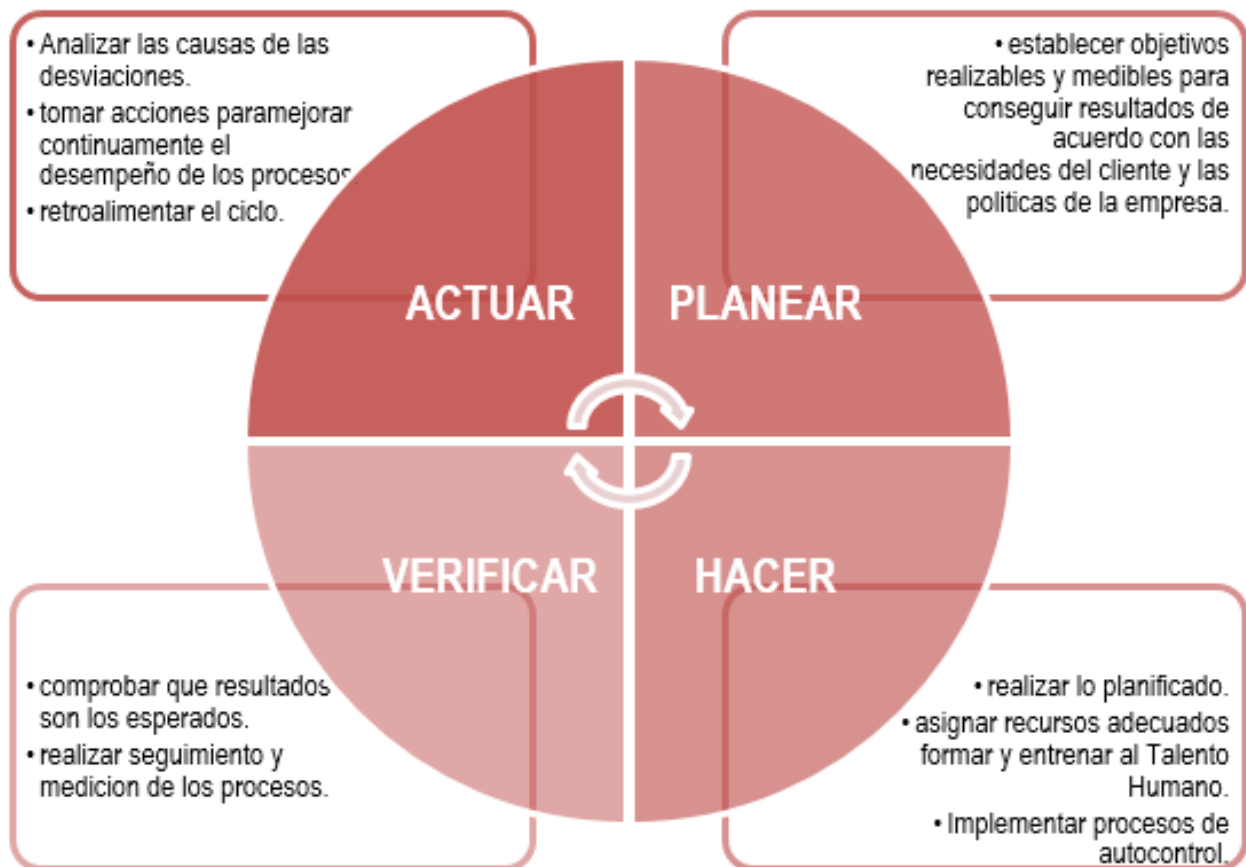
| <b>Principales organismos dedicados a la seguridad y salud en el trabajo</b> |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>AISS</b>                                                                  | Asociación Internacional de Seguridad Social                              |
| <b>AFP</b>                                                                   | Administradora de Fondo de Pensiones                                      |
| <b>ARL</b>                                                                   | Administradora de Riesgos Laborales                                       |
| <b>CAN</b>                                                                   | Comunidad Andina de Naciones                                              |
| <b>CIESS</b>                                                                 | Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social                     |
| <b>CIF</b>                                                                   | Clasificación Internacional del Funcionamiento la Discapacidad y la Salud |
| <b>CISS</b>                                                                  | Conferencia Interamericana de Seguridad Social                            |
| <b>CIUO</b>                                                                  | Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones                       |
| <b>DANE</b>                                                                  | Departamento Administrativo Nacional de Estadística                       |
| <b>ENC SST</b>                                                               | Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.      |
| <b>EPS</b>                                                                   | Principales organismos dedicados a la seguridad y salud en el trabajo     |
| <b>INS</b>                                                                   | Instituto Nacional de Salud                                               |
| <b>IPS</b>                                                                   | Institución Prestadora de Servicios de Salud                              |
| <b>IPSO</b>                                                                  | Institución Prestadora de Servicios de Salud Ocupacional                  |
| <b>JCI</b>                                                                   | Junta de Calificación de Invalidez                                        |
| <b>OISS</b>                                                                  | Organización Iberoamericana de Seguridad Social                           |
| <b>OIT</b>                                                                   | Organización Internacional del Trabajo                                    |
| <b>OMS</b>                                                                   | Organización Mundial de Salud                                             |
| <b>OPS</b>                                                                   | Organización Panamericana de Salud                                        |
| <b>PCL</b>                                                                   | Pérdida de Capacidad Laboral                                              |
| <b>PCLO</b>                                                                  | Pérdida de Capacidad Laboral y Ocupacional                                |
| <b>PEI</b>                                                                   | Proyecto Educativo Institucional                                          |
| <b>SENA</b>                                                                  | Pequeñas y Mediana Empresas                                               |
| <b>SGC</b>                                                                   | Servicios Nacional de Aprendizaje                                         |
| <b>SGRL</b>                                                                  | Sistema de Garantía de Calidad                                            |
| <b>SGSS</b>                                                                  | Sistema General de Riesgos Laborales                                      |
| <b>SG-SST</b>                                                                | Sistema General de Seguridad Social                                       |
| <b>SST</b>                                                                   | Seguridad y Salud en el Trabajo                                           |

FUENTE: Del autor

### 2.2.8. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

“Dentro de la Contextualización de un sistema de gestión integral, el PHVA es un ciclo que se debe desarrollar en de cada proceso de una empresa y en el sistema de procesos. Este está relacionado y asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, en los productos como en los procesos del sistema de gestión integral”.

**Figura 4. Ciclo PHVA**



**Fuente:** Del Autor

## 2.3 Bases Legales

### 2.3.1 Leyes:

**Tabla 2. leyes**

| LEYES             |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La Ley 09 de 1979 | Establece las normas sanitarias para la prevención y control de los agentes biológicos, físicos o químicos que alteran las características del ambiente exterior de las edificaciones hasta hacerlo peligroso para la salud humana. (Congreso de Colombia, 1979) |
| Ley 1562 del 2012 | Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. (Congreso de la Republica, 2012)                                                                                                        |

**Fuente:** Del autor

### 2.3.2 Decretos:

**Tabla 3. Decretos**

| DECRETO                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El decreto 1072 de 2015 | Tiene por objeto regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento. Las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. (Camara de Comercio de Bogotá, 2016)                                                                                                                                                                                                        |
| Decreto 1443 de 2014    | Busca la implementación del sistema de gestión de la seguridad social y salud en el trabajo, que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. (CONSULTORSALUD SAS, 2014) |

**Fuente:** Del autor

### 2.3.3 Resoluciones:

Resolución número 0312 de 2019, Definen los Estándares Mínimos del SG-SST y la implementación de este en una empresa. (Ministerio del Trabajo, 2019).

### 2.3.4 Normas Técnicas:

**Tabla 4. Normas Técnicas.**

| NORMAS TECNICAS COLOMBIANAS   |                                                                                                           |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NTC- ISO 9001:2015 09-23      | Norma Internacional Gestión y Aseguramiento de la Calidad.                                                |
| NTC – ISO 45001:2018          | Norma Internacional Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (Requisitos).                     |
| NTC – ISO 19011. 2011 11 – 27 | Norma Internacional Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental. |
| NTC –OHSAS 18001, 2007 10-24  | Norma Internacional Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional Requisitos.                       |

**Fuente:** Del autor

### **3. Planteamiento del problema**

Actualmente existe una fuerte coacción por un entorno abierto y globalizado, lo que obliga a todas las empresas, independientemente de su nacionalidad o de su actividad económica, a repensar la forma en que se gestionan. Las actividades administrativas y operativas que utilizan, para lograr mejores niveles de desempeño dentro de la organización. y así, ser más competitivos y exitosos.

En general, las empresas cuentan con diversos tipos de herramientas de gestión empresarial y de calidad, en función de sus propias necesidades en el marco de competencias y aptitudes. Es de esta manera como constantemente la calidad se convierte para las empresas en una buena ventaja de méritos a nivel competitivo, que permite coordinar, suministrar y utilizar los recursos necesarios para lograr una mejor productividad organizacional.

Algunas de las causas que obstruye el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S, es la ausencia de un sistema integrado de gestión apto.

Debido a esto está sumido en los siguientes errores:

Falta de planificación, seguimiento y control de las tareas y procesos de la prestación de servicios ofrecidos.

Reprocesamiento y pérdida de información por falta de una buena comunicación.

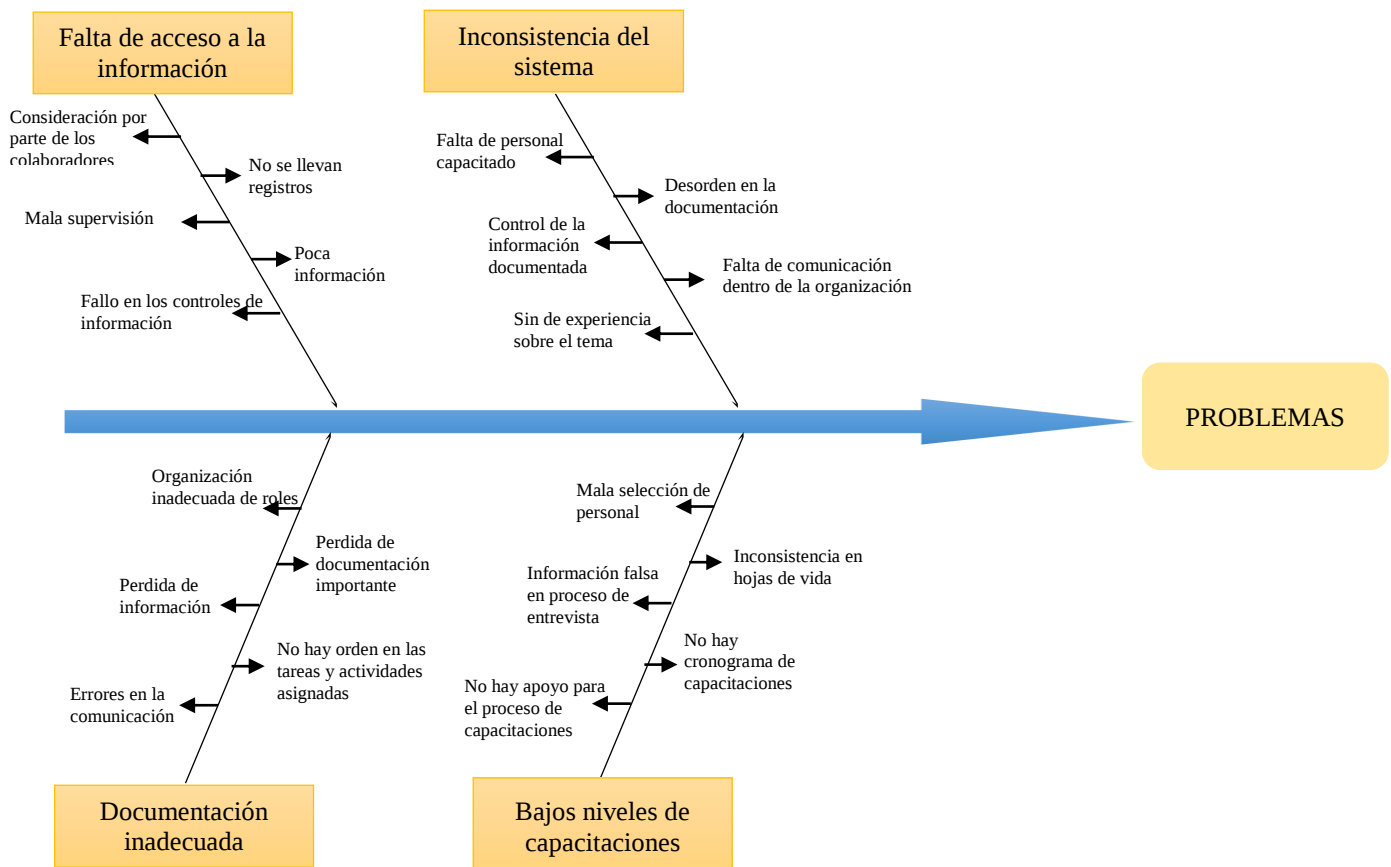
No lleva establecido un orden adecuado en las tareas y actividades en todos los niveles organizacionales, obteniendo como causa duplicidad en las funciones e información.

Documentación y organización inadecuada para cada uno de los roles asignados.

Con respecto a la gestión de SST se ejecuta de manera incompleta al cumplimiento con los lineamientos legales, reflejado por la falta de la promulgación de un buen y elaborado sistema de gestión para la seguridad y salud en el trabajo en relación con los requisitos legales vigentes del país, situación que de no tomar cartas en el asunto a tiempo puede hacer que la empresa afronte a sanciones y por ende exponer su permanencia en el mercado productivo.

### 3.1 Formulación del problema

¿Cómo generar un modelo que integre la gestión de la calidad y la seguridad y salud en el trabajo en la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S en cumplimiento con las normas ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018?



## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo General**

Determinar las necesidades de la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S y trazar una ruta que permita diseñar e implementar de manera paulatina un sistema de gestión integral bajo los lineamientos de las normas ISO 9001 e ISO 45001.

### **4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar la valoración de la situación actual de la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

- Caracterizar los procesos y el alcance del sistema de gestión que se requiere para la organización.

- Determinar la estructura de la organización para la identificación y elaboración de la información documentada necesaria del sistema de gestión integral ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

- Diseñar un plan progresivo de trabajo que permita la elaboración e implementación de la documentación necesaria para cumplir con el ciclo PHVA en los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 45001.

## 5. Justificación

Cumplirle a los clientes y demás participantes con todos sus requerimientos, se utiliza como retroinformación para evaluar y confirmar si se han alcanzado los objetivos y metas establecidos por la gerencia. Las normas de la familia ISO están calificadas como “no prescriptivas”, de modo que permitan usar cualquier herramienta o metodología que se considere apropiada para el producto, servicio o cliente a utilizar. No intenta imponer o “prescribir” métodos, sino garantizar que se preste atención a cumplir con los requisitos obligatorios mencionados en la norma.

La competitividad es lo que hace distinguir a las empresas su ámbito empresarial, por lo que adaptar un buen sistema de gestión integral se vuelve fundamental para disponer de una visión resistente al cambio y a la competencia, además podrá acceder a una certificación que repercutirá de manera positiva su estatus en el negocio.

Todo el desarrollo está respaldado por los efectos positivos que puede producir. El ¿por qué? Del proyecto, los beneficios que traerá a la sociedad, al negocio y quiénes pueden beneficiarse de los resultados, entre otros aspectos positivos.

La realización de este proyecto permitirá a la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S conocer la situación en la que se encuentra su sistema de gestión integral y los pasos a seguir para lograr que este cumpla con todos los requisitos que establecen las normas y que de esta manera la empresa este encaminada a la mejora continua, para así satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores y demás partes interesadas de la organización.

## 6. Metodología

Un sistema integrado de gestión ajusta conceptos y metodologías de gestión organizacional para mejorar continuamente procesos, optimizar recursos y mitigar riesgos e impactos de los colaboradores y su entorno.

Para recolectar y analizar la información que se necesita es utilizar el método descriptivo o estadístico el cual se basa en especificar los cambios evidentes en un entorno o situación, comprobando los elementos y para finalizar definir cada indicador con el fin de conocer las situaciones, la disposición y los métodos que predominan en la caracterización exacta de las actividades, procesos y personal que están en relación con el manejo de las áreas seleccionadas de la empresa.

Se busca brindar una herramienta practica para poner en marcha y ejecutar el SIG en la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S logrando planificar y documentar un SIG que se adapte a los requerimientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 con el fin de garantizar que todos los procedimientos se lleven a cabo de forma controlada y organizada, con la prevención de riesgos laborales, mejorando la salud y seguridad de sus trabajadores, cumpliendo con los requisitos legales requeridos por las normas antes mencionadas, buscando la mejora continua para cumplir con los requerimientos de las partes interesadas.

La aplicación de normas técnicas internacionales de la familia ISO apoyados en herramientas como PCI (**Perfil de Capacidad Interna**) es utilizada para evaluar fortalezas y debilidades de las empresas en relación con las oportunidades y las amenazas del medio externo. Es una manera de realizar un diagnóstico estratégico de un negocio que engloba todos los factores que inciden en sus operaciones comerciales (Yesid Ariza Osorio,

Consultoría Empresarial, 2012), POAM (**Perfil de Oportunidades y Amenazas de una Empresa**) “es utilizada para identificar y darle una valoración a las amenazas y oportunidades potenciales que puede enfrentar una empresa. Puesto que, comprender y analizar el entorno en el que opera la empresa es importante para una planificación estratégica exitosa dado que el ambiente laboral cambia constantemente y es difícil de controlar”. (Quiroa, 2020), matriz MEFI (**Matriz de Evaluación de Factores Internos**) “Herramienta que permite realizar una auditoría interna y así comprender las fortalezas y debilidades de la empresa o una de sus áreas productivas”. (Munte, 2019), matriz DOFA (**Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas**) “esta herramienta permite analizar la situación actual de la empresa con respecto a las condiciones internas de la empresa y el ambiente externo que la pueda afectar” (Gerencie, 2021).

## 7. Cronograma y descripción de actividades

**Tabla 5. Cronograma y descripción de Actividades**

[illegible]

## 7.1 Descripción de Actividades

| ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                     | SEMANAS PROGRAMADAS |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|
|                                                                                                                                                                                                                                 | SEPT                |   |   |   | OCT |   |   |   | NOV |   |   |   | DIC |   |   |   |
|                                                                                                                                                                                                                                 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 |
| Organizar toda la documentación original del SGI de la empresa en las carpetas por proceso                                                                                                                                      |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Cambiar todos los conceptos de OHSAS 9001: 2015 por ISO 45001:2018 en toda la documentación del SGI de la empresa(Manual de gestión integral, sistema de sst, caracterizaciones, matriz de requisitos, procedimientos de norma) |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Actualizar matriz de objetivos de la organización, incluirle medición de la eficacia.                                                                                                                                           |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Revisar y alinear el procedimiento y formatos relacionados con la gestión de riesgos y oportunidades con la norma 45001:2018                                                                                                    |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Actualizar procedimiento de Participación, consulta de los trabajadores                                                                                                                                                         |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Diseñar y realizar seguimiento y ejecución de las actividades registradas en el plan de trabajo ANUAL SG-SST                                                                                                                    |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Asegurar el cumplimiento de los planes de acción presentados en cada investigación de AT                                                                                                                                        |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Actualización de la matriz de requisitos legales 2021                                                                                                                                                                           |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Registrar cronograma de auditoría interna 2021                                                                                                                                                                                  |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Registrar plan de auditoria interna                                                                                                                                                                                             |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Realizar auditoria interna al SGI                                                                                                                                                                                               |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Presentar informe de auditoría interna                                                                                                                                                                                          |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Registrar planes de acción con los resultados de la auditoria interna                                                                                                                                                           |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Realizar un diagnóstico del sistema de gestión en tiempo real.                                                                                                                                                                  |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Analizar la estructura organizacional de la empresa.                                                                                                                                                                            |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Verificar la información del sistema de gestión integral diseñada de la empresa.                                                                                                                                                |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| Realización del nuevo sistema de gestión integral basado en las normas ISO 9001 y 45001.                                                                                                                                        |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| sustentación                                                                                                                                                                                                                    |                     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |

## **8. Resultados**

### **8.1 SOLUCIÓN AL OBJETIVO DE REALIZAR LA VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA CONSULSERVICIOS S.A.S, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018.**

En reunión liderada por el coordinador del SGI contando con la participación del gerente general, sub gerente y asistente de gerencia, realizo el diagnóstico de la situación actual de la empresa, para ello usé la herramienta matriz diagnostica y a continuación presento los resultados obtenidos, además se anexa hipervínculo en donde se encuentra a detalle de la misma.

### 8.1.1 Matriz diagnostica ISO 9001:2015- 45001:2018

| DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001:2015 - 45001:2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----|---|-----|
| CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S). |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NUMERALES                                                                                                                                                                                                                                                                               | CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION |    |   |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | A-V                               | H  | P | N/S |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | A                                 | B  | C | D   |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 10                                | 5  | 3 | 0   |
| 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.( Factores externos e internos (DOFA, PESTAL, POAM, PCI, MECI), seguimiento a los cambios en las cuestiones internas y externas)                      |                                   | 5  |   |     |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.(Determinación de partes interesadas, necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas, cambios en las necesidades y expectativas) |                                   | 5  |   |     |
| 4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| Primer Párrafo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| Se tiene determinado el alcance según:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| Debe estar documentado y disponible.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | El alcance del SGC, se ha determinado según:<br>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica (Alcance (M) y aplicabilidad del SGI (justificación de no aplicabilidad para ISO 9001:2015) )                                                   |                                   |    | 3 |     |
| 4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización ( Mapas de procesos y caracterizaciones, alusión al abordaje de los riesgos y oportunidades)                                                                                              |                                   | 5  |   |     |
| SUBTOTAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 0                                 | 15 | 3 | 0   |
| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 16%                               |    |   |     |
| 5. LIDERAZGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC. (Informe de rendición de cuentas, presupuestos (aprobación y ejecución), capacitaciones, política y objetivos aprobados)                                                                          |                                   | 5  |   |     |
| 5.1.2 Enfoque al cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                   |    |   |     |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen. (Riesgos para productos y servicios, requisitos contractuales, requisitos normativos y legales)                                                                                                    |                                   | 5  |   |     |

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|
| 5.2 POLITICA                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 4                                                             | La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.(Política (M), comunicada y con acceso para las partes interesadas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5   |    |   |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 5                                                             | Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5   |    |   |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 5,4                                                           | Cronogramas para las reuniones de los comités, comunicación sobre el sistema de gestión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5   |    |   |
| 6                                                             | Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización. (Manual de Funciones, responsabilidades, roles, programas, procedimientos, proyectos, registros de inducción y entrenamiento, resultados de ev. De desempeño)                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5   |    |   |
| SUBTOTAL                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0   | 30 | 0 |
| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 50% |    |   |
| 6. PLANIFICACION                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 1                                                             | Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados. (Riesgos y oportunidades del SG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 5   |    |   |
| 2                                                             | La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema. (Tratamiento de los riesgos y oportunidades del SG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     | 3  |   |
| 3                                                             | Matriz de requisitos legales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10  |    |   |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 3                                                             | ¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion? (Objetivos del SG (M) y planificación para lograrlos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     | 3  |   |
| 4                                                             | Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5   |    |   |
| 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 5                                                             | ¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación? (Planificación de cambios )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     | 3  |   |
| SUBTOTAL                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 10  | 10 | 9 |
| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 58% |    |   |
| 7. APOYO                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 7.1 RECURSOS                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 7.1.1 Generalidades                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 1                                                             | La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura) (Establecimiento de recursos, inventarios, ejecución presupuestal, plan de compras) (Organigrama y nómina de la empresa, procesos de selección para el cubrimiento de vacantes) (Hojas de vida de los equipos, seguimiento al plan de mantenimiento de los equipos, programa de mantenimiento) (Listas de verificación para condiciones de ambiente) | 5   |    |   |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 7.1.5.1 Generalidades                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |
| 2                                                             | En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     | 3  |   |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |   |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|
| 3                                                                    | Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     | 5  |   |   |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 4                                                                    | Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas. (Gestion del Conocimiento)                                                                                                                                                                      |     | 5  |   |   |
| 7.2 COMPETENCIA                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 5                                                                    | La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria (Competencia © Mantener perfiles, Evaluar la eficacia (perfil de cargos, programas de formación, resultados de la evaluación de desempeño) |     | 5  |   |   |
| 7.3 TOMA DE CONCIENCIA                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 6                                                                    | Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.( Evidencias de actividades para toma de conciencia, evaluaciones de la formación)                                                                                                                                                                                                                            |     |    | 3 |   |
| 7.4 COMUNICACIÓN                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 7                                                                    | Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.(Matriz de comunicaciones, registro de las comunicaciones, procedimientos de comunicación)                                                                                                                                                                                                            |     | 5  |   |   |
| 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 7.5.1 Generalidades                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 8                                                                    | Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC. (Listados maestros de documentos y registros, procedimientos de control de documentos y registros)                                                                                                                                                                           |     | 5  |   |   |
| 7.5.2 Creacion y actualizacion                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 9                                                                    | Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.(instructivo de creacion de documentos)                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10  |    |   |   |
| 7.5.3 Control de la informacion documentada                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 10                                                                   | Se tiene un procedimiento para el control de la informacion documentada requerida por el SGC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10  |    |   |   |
| SUBTOTAL                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 20  | 30 | 6 | 0 |
| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 56% |    |   |   |
| 8. OPERACIÓN                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 1                                                                    | Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provision de servicios.(Plan de calidad, planificación de productos y servicios(C ) Y (M))                                                                                                                                                                                                                          | 10  |    |   |   |
| 2                                                                    | La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     | 5  |   |   |
| 3                                                                    | Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |    | 3 |   |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 5                                                                    | La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.(Documentos y evidencias de comunicación con cliente)                                                                                                                                                                                                                                                                        | 10  |    |   |   |
| 6                                                                    | Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas. (PQRS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     | 5  |   |   |
| 7                                                                    | Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     | 5  |   |   |
| 8.2.2 Determinacion de los requisitos para los productos y servicios |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |
| 8                                                                    | Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.(Requerimientos legales y organizacionales del p y s)                                                                                                                                                                                                      |     | 5  |   |   |
| 8.2.3 Revision de los requisitos para los productos y servicios      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |   |   |

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--|--|
| 9                                                                     | La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.(Revisión de cumplimiento de requisitos y requisitos nuevos (C ))                                                                                                       | 10 |   |  |  |
| 10                                                                    | La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.                                                                                                                                                                       | 10 |   |  |  |
| 11                                                                    | Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.                                                                                                                                       | 10 |   |  |  |
| 12                                                                    | Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.                                                                                                                                                            | 10 |   |  |  |
| 13                                                                    | Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.                                                                                                                                                                                                | 10 |   |  |  |
| <b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |  |  |
| 14                                                                    | Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.(Cambios en los productos y servicios)                                                                                       |    | 5 |  |  |
| <b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |  |  |
| <b>8.3.1 Generalidades</b>                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |  |  |
| 15                                                                    | Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios. <b>Solo si fabrican o diseñan sus productos</b> )Planificación del D&D, Entradas, revisión, verificación, validación, salidas, cambios (C )) |    | 5 |  |  |
| <b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |  |  |
| 16                                                                    | La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.                                                                                                                                                                    | 10 |   |  |  |
| <b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |  |  |
| 17                                                                    | Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.                                                                               | 10 |   |  |  |
| 18                                                                    | Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.                                                                                                                                                                                                                 |    | 5 |  |  |
| 19                                                                    | Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.                                                                                                                                                                                                            | 10 |   |  |  |
| <b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |  |  |
| 20                                                                    | Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.                                                                                                                                                                                            |    | 5 |  |  |
| 21                                                                    | Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.                                                                                                                                                                |    | 5 |  |  |
| 22                                                                    | Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.                                                                                                                                                      |    | 5 |  |  |
| 23                                                                    | Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación                                                                       |    | 5 |  |  |
| 24                                                                    | Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.                                                                                                                                                                                                                            | 10 |   |  |  |
| <b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |   |  |  |
| 25                                                                    | Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas                                                                                                                                                                                                 |    | 5 |  |  |
| 26                                                                    | Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios                                                                                                                                                 |    | 5 |  |  |
| 27                                                                    | Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación                                                                                                          |    | 5 |  |  |
| 28                                                                    | Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.                                                                                          |    | 5 |  |  |
| 29                                                                    | Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.                                                                                                                                                                                                             | 10 |   |  |  |

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|--|
| <b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>                                         |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| 30                                                                                   | Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios                                                                                                                            |    | 5 |   |  |
| 31                                                                                   | Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.                                 |    | 5 |   |  |
| <b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b> |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| <b>8.4.1 Generalidades</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| 32                                                                                   | La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.(Selección, evaluación y revaluación de proveedores (C ))                                                            |    | 5 |   |  |
| 33                                                                                   | Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.                                                                                                                                        |    | 5 |   |  |
| 34                                                                                   | Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.                                                                                                       |    | 5 |   |  |
| 35                                                                                   | Se conserva información documentada de estas actividades                                                                                                                                                                                      | 10 |   |   |  |
| <b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| 36                                                                                   | La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes. |    | 5 |   |  |
| 37                                                                                   | Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.                                                                                                                                                          |    | 5 |   |  |
| 38                                                                                   | Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.                          |    | 5 |   |  |
| 39                                                                                   | Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.                                                                                                                  |    | 5 |   |  |
| 40                                                                                   | Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.                                                                                                       |    | 5 |   |  |
| <b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| 41                                                                                   | La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.(Comunicación de requisitos a los proveedores)                                                                                    | 10 |   |   |  |
| <b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| <b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| 46                                                                                   | Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.(Información para controles operacionales en calidad)                                                                                                       |    |   | 3 |  |
| 47                                                                                   | Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar. (Procedimientos misionales)                                                               | 10 |   |   |  |
| 48                                                                                   | Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.                                                                                                                                                                      |    | 5 |   |  |
| <b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| 56                                                                                   | La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios. (Trazabilidad (C ))                                                                                                                      |    | 5 |   |  |
| 57                                                                                   | Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.                                                                                                                                                                            |    | 5 |   |  |
| 58                                                                                   | Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.                                                                                                                                                                            |    | 5 |   |  |
| <b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>           |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| 59                                                                                   | La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.                                                                                   | 10 |   |   |  |
| <b>8.5.4 Preservación</b>                                                            |                                                                                                                                                                                                                                               |    |   |   |  |
| 62                                                                                   | La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.                                                                                      |    | 5 |   |  |

| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega       |                                                                                                                                                                                                                                  |     |    |   |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|
| 63                                               | Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.                                                                                                                 | 5   |    |   |
| 64                                               | Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.                                                                                          | 5   |    |   |
| 65                                               | Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.                                                                                                                                   |     | 3  |   |
| 66                                               | Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.                                                                                                                                         | 5   |    |   |
| 67                                               | Considera los requisitos del cliente.                                                                                                                                                                                            | 10  |    |   |
| 68                                               | Considera la retroalimentación del cliente.                                                                                                                                                                                      | 10  |    |   |
| 8.5.6 Control de cambios                         |                                                                                                                                                                                                                                  |     |    |   |
| 69                                               | La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.                                                                                     | 10  |    |   |
| 70                                               | Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.                                                                             | 5   |    |   |
| 8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS      |                                                                                                                                                                                                                                  |     |    |   |
| 71                                               | La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.                                                                                             | 5   |    |   |
| 72                                               | Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.                                                                                                                                         | 5   |    |   |
| 73                                               | Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.                                                                                                                                                              | 5   |    |   |
| 74                                               | Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.                                                                                                                                                                  |     | 3  |   |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES          |                                                                                                                                                                                                                                  |     |    |   |
| 75                                               | La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.                                                                                         | 5   |    |   |
| 76                                               | La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.                                                                       | 5   |    |   |
| 77                                               | Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.                                                                                                                                       |     | 3  |   |
| 78                                               | La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras                                                                                                                                                              | 5   |    |   |
| 79                                               | La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.               | 5   |    |   |
| SUBTOTAL                                         |                                                                                                                                                                                                                                  | 190 | 15 | 0 |
| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)      |                                                                                                                                                                                                                                  | 26% |    |   |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO                      |                                                                                                                                                                                                                                  |     |    |   |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION |                                                                                                                                                                                                                                  |     |    |   |
| 9.1.1 Generalidades                              |                                                                                                                                                                                                                                  |     |    |   |
| 1                                                | La organización determina que necesita seguimiento y medición. Resultados de la medición y el seguimiento (C ) (Seguimientos, inspecciones, supervisiones, resultados de calibración y verificación, resultados de indicadores)) | 5   |    |   |
| 2                                                | Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.                                                                                                                          | 5   |    |   |
| 3                                                | Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.                                                                                                                                                                   | 5   |    |   |
| 4                                                | Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.                                                                                                                                                   |     | 3  |   |
| 5                                                | Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.                                                                                                                                                                                       | 5   |    |   |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|
| 6                                           | Conserva información documentada como evidencia de los resultados.                                                                                                                                                        |     | 5  |   |   |
| 9.1.2 Satisfaccion del cliente              |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
| 7                                           | La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. (Encuestas de satisfacción)                                                           |     | 5  |   |   |
| 8                                           | Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.                                                                                                                                     |     | 5  |   |   |
| 9.1.3 Analisis y evaluacion                 |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
| 9                                           | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.                                                                                                                     |     | 5  |   |   |
| 9.2 AUDITORIA INTERNA                       |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
| 10                                          | La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.                                                                                                                                               | 10  |    |   |   |
| 11                                          | Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.                                                                     | 10  |    |   |   |
| 12                                          | La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.                                                                                                                          | 10  |    |   |   |
| 13                                          | Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.                                                                                                                                                             | 10  |    |   |   |
| 9.3 REVISION POR LA DIRECCION               |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
| 9.3.1 Generalidades                         |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
| 18                                          | La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización. (Informe de la revisión por la dirección (C )) | 10  |    |   |   |
| SUBTOTAL                                    |                                                                                                                                                                                                                           | 50  | 40 | 3 | 0 |
| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100) |                                                                                                                                                                                                                           | 31% |    |   |   |
| 10. MEJORA                                  |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
| 10.1 Generalidades                          |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
| 1                                           | La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.                                   | 10  |    |   |   |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA     |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
| 2                                           | La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.                                                                                                                            |     | 5  |   |   |
| 3                                           | Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.                                                                                                                                            |     | 5  |   |   |
| 4                                           | Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.                                                                                                                                                           |     | 5  |   |   |
| 5                                           | Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.                                                                                                                                                                 |     | 5  |   |   |
| 6                                           | Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.                                                                                                                                                                   |     | 5  |   |   |
| 7                                           | Hace cambios al SGC si fuera necesario.                                                                                                                                                                                   |     | 5  |   |   |
| 8                                           | Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.                                                                                                                                |     | 5  |   |   |
| 9                                           | Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.                                                            |     | 5  |   |   |
| 10.3 MEJORA CONTINUA                        |                                                                                                                                                                                                                           |     |    |   |   |
| 10                                          | La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.(Mejoras y acciones)                                                                                                                  |     | 5  |   | 0 |
| 11                                          | Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.                                                            | 10  |    |   | 0 |
| SUBTOTAL                                    |                                                                                                                                                                                                                           | 20  | 45 | 0 | 0 |
| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100) |                                                                                                                                                                                                                           | 59% |    |   |   |

**Fuente: Del Asesor por parte de la empresa**

**Tabla 6. Análisis del diagnóstico.**

| ANÁLISIS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL                   |                                 |                     |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| NUMERAL DE LA NORMA                                        | % OBTENIDO DE LA IMPLEMENTACIÓN | ACCIONES A REALIZAR |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN                             | 16%                             | IMPLEMENTAR         |
| 5. LIDERAZGO                                               | 50%                             | MEJORAR             |
| 6. PLANIFICACIÓN                                           | 58%                             | MEJORAR             |
| 7. APOYO                                                   | 56%                             | MEJORAR             |
| 8. OPERACIÓN                                               | 26%                             | IMPLEMENTAR         |
| 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO                                 | 31%                             | IMPLEMENTAR         |
| 10. MEJORA                                                 | 59%                             | MEJORAR             |
| TOTAL RESULTADO DE IMPLEMENTACIÓN                          | 42%                             |                     |
| CALIFICACIÓN GLOBAL ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL | BAJO                            |                     |

Como resultado del diagnóstico realizado se obtuvo que el sistema de gestión integral de la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S tiene una calificación **BAJO**, determinado con un porcentaje de implementación de 42% y con la explicación de resultados cada requisito de la siguiente manera:

**NUMERAL 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (16%)**

No se evidencia una metodología, que especifique las características del mercado, los competidores y la identificación de las partes interesadas, cuenta con un alcance un poco corto a lo que se espera organización, adicional su sistema de gestión carece de una estructura clara que no está alineada al mapa de procesos que se toma como evidencia.

**NUMERAL 5: LIDERAZGO (50%)**

La organización cuenta con un grupo de personas líderes con la capacidad y habilidad para influir con el propósito de alcanzar objetivos concretos y de mejorar el

desempeño con una visión conjunta en el seguimiento de metas comunes y conocimientos compartiendo la información determinada y respetando su rol y responsabilidad dentro de la organización, sin embargo, requiere de más compromiso y capacitación para lograr la mejora continua.

Se identifica que la organización ha planteado una política integral, la cual carece de seguimiento, no hay un despliegue de objetivos que permita a la empresa hacer un seguimiento al cumplimiento de la misma.

#### NUMERAL 6: PLANIFICACIÓN (58%)

No se identifica de manera clara, la metodología de seguimiento a los riesgos y oportunidades, así como se cuenta con algunos procedimientos para el seguimiento, no hay claridad en la planificación comercial y para el desarrollo de las actividades operativas de interventoría, para el tema de control de pérdidas no se alinean del todo a las actividades que se desarrollan, desviando los resultados de los objetivos que se traza la organización, han realizado acciones planificadas para el logro de sus objetivos y por lo tanto determina la necesidad de cambios para la mejora continua de la misma cumpliendo de manera satisfactoria los requisitos legales.

#### NUMERAL 7: APOYO (56%)

La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el mantenimiento y la mejora continua de la misma, utiliza pruebas de conformidad de los productos y servicios para que cumplan con los requisitos especificados, además dispone de métodos eficaces para el proceso operacional, también de los conocimientos necesarios para lograr de manera eficaz su funcionamiento, de que cuente con el personal con adecuada educación, formación y experiencia. Tiene definido el procedimiento para

comunicaciones internas y externas además de la información documentada actualizada de sus procesos y procedimientos.

De la misma manera se identifica un manual de funciones en el que reposan las actividades que desarrollan los colaboradores, pero no se identifica el análisis de habilidades y responsabilidades con el sistema de gestión.

#### NUMERAL 8: OPERACIÓN (26%)

La organización tiene métodos de seguimiento a sus procesos, listas de chequeo y registros en su sistema de gestión, pero todos estos documentos no están alineados a el desarrollo de la operación, no se utilizan y mucho menos se administra.

Para los procesos de pérdidas no hay un plan de calidad, que se alinee según los procedimientos que se han revisado.

#### NUMERAL 9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (31%)

La organización mantiene el seguimiento y la medición de los resultados, determina métodos de evaluación y análisis, se conserva información documentada como evidencia de resultados, pero al pasar del tiempo se pierde alguna información por falta de organización por lo tanto baja el nivel de desempeño y eficacia, no realiza constantes seguimientos de las percepciones de los clientes los cuales son las encuestas de satisfacción que reflejan las expectativas de los mismos no mantiene regularmente la información que surge de la medición de la organización.

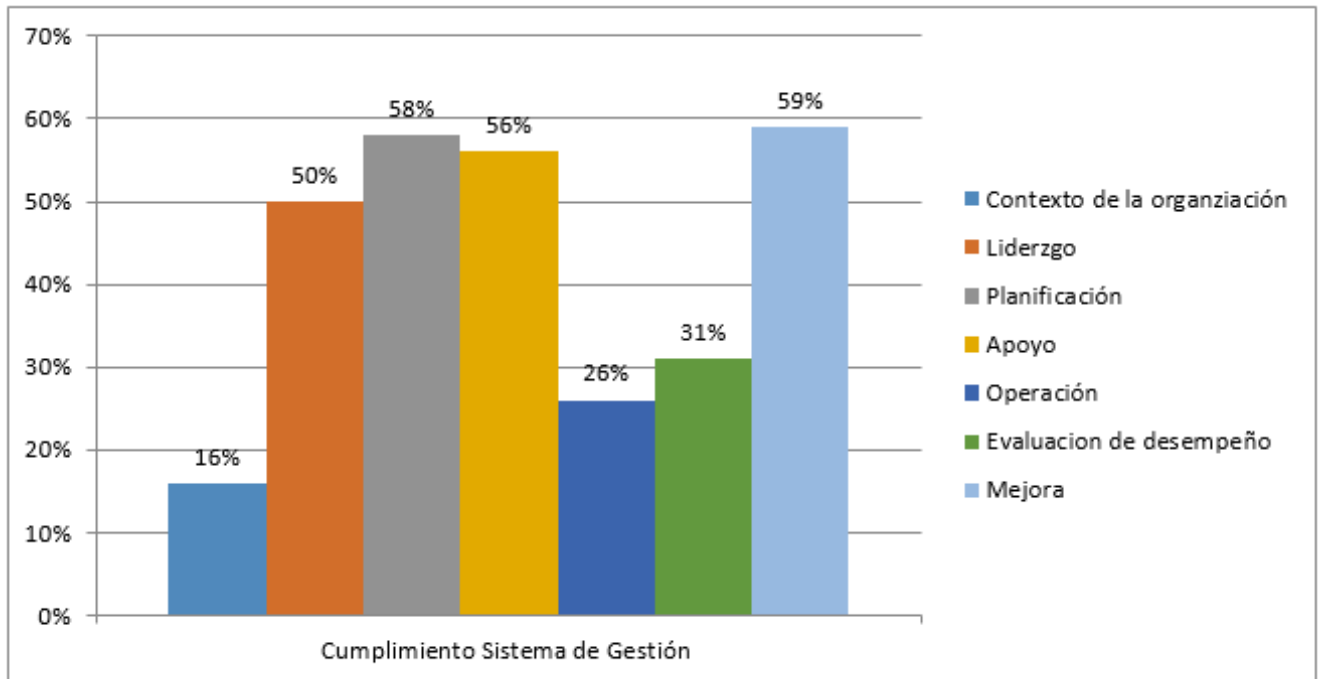
Respecto a las auditorias se mantiene una buena planificación de las mismas proporcionando la información necesaria para la implementación y ejecución conforme al cumplimiento de los requisitos, la gerencia revisa y se asegura de cumplir con las expectativas y metas trazadas y continua con la estrategia de la organización.

#### NUMERAL 10: MEJORA (59%)

La organización ha determinado que oportunidades de mejora implementar para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción, reacciona ante las no conformidades para así controlarlas y corregir evaluando e implementando acciones, revisando su eficacia entre otros, se conserva información documentada como evidencia de las no conformidades y de las acciones a tomar para actuar en pro de los resultados esperados. La organización trabaja por mejorar continuamente considerando los resultados del análisis y evaluación realizadas por la dirección para de esta manera determinar oportunidades o necesidades de mejora.

Partiendo de los resultados del diagnóstico es importante mencionar que la empresa debe priorizar los numerales que se encuentran con un porcentaje  $< 50\%$  como son el numeral 4 (Contexto de la organización con 16%), numeral 8 (Operación con 26%) y numeral 9 (Evaluación del desempeño con 31%), esta información es el insumo necesario para proceder a diseñar el plan de trabajo que permita a la organización una correcta integración de los dos sistemas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

En la siguiente grafica se refleja el cumplimiento del sistema de gestión resultado del diagnóstico realizado.



Fuente: Del autor

## 8.2 SOLUCIÓN AL OBJETIVO DE CARACTERIZAR LOS PROCESOS Y EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN QUE SE REQUIERE PARA LA ORGANIZACIÓN.

Para realizar la caracterización de los procesos, en primer lugar, se hizo necesario convocar a los líderes de cada uno de ellos a fin de determinar todos los componentes para el desarrollo de esta actividad, en el ejercicio realizado se mencionaron los objetivos de cada proceso, el alcance, las principales actividades desarrolladas dentro del proceso teniendo en cuenta el ciclo PHVA, una vez recolectada la información fui abordando y definiendo cada una de las partes de su caracterización y la recolección de la información la realicé a través de la siguiente tabla.

**Tabla 7. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN DE PROCESOS**

| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>          | <b>OBJETIVO</b>                                                                                                                                                                                                              | <b>ALCANCE</b>                                                                                                                                    | <b>RESPONSIBLE</b>                                   | <b>ACTIVIDADES</b>                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GESTION GERENCIAL</b>           | Establecer y revisar las directrices para el SGI, Garantizar la adecuada comunicación interna y externa considerando la eficacia del SGI, Planificar las actividades                                                         | Empieza desde el diseño e implementación de la dirección estratégica, hasta la evaluación de todos los procesos.                                  | Gerente                                              | Establecimiento del contexto (Análisis Interno y Externo), Establecimiento del contexto (Análisis Interno y Externo), Definir la política y objetivos del SGI, Realizar las convocatorias y las reuniones del comité gerencial |
| <b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>      | Suministrar el recurso humano para el buen funcionamiento adecuado del SGI, proporcionando la formación requerida para el desempeño eficaz del SGI y evaluando su desempeño que permita garantizar su mejoramiento continuo. | Balance entre colaboradores líderes y demás participantes de la empresa para lograr un óptimo desempeño y el funcionamiento adecuado del SIG.     | Gerente - Coordinador de Sistema de gestión integral | Establecer los perfiles, funciones, responsabilidades, autoridades y la rendición de cuentas para cada cargo de la organización y de los proyectos que ejecuta la empresa.                                                     |
| <b>MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA</b> | Realizar el análisis de datos apropiado para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión Integral, la conformidad del servicio; y                                                                                           | Incluye todos los procesos de la organización. Empieza desde el planteamiento estratégico de la empresa, seguido por evaluación de los procesos y | Coordinador de Sistemas de Gestión                   | Detectar, analizar los problemas reales y/o potenciales; y tomar las acciones requeridas para eliminar las causas reales y/o potenciales que lo generaron,                                                                     |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                    |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | <p>evaluar acciones enfocadas hacia la mejora.<br/>Retroalimentar la información del cumplimiento de los requisitos del cliente.<br/>Solucionar las quejas, reclamos y no conformidades.</p>                                                                                                                                                           | <p>desarrollar acciones correctivas o de mejora.</p>                                                                               |                                                                                                     | <p>Realizar el seguimiento y Medición de los procesos del sistema de Gestión integral y monitorear el cumplimiento de las metas.</p>                                                                                                                                            |
| <p><b>PLANEACION Y EJECUCION DE PROYECTOS</b></p> | <p>Planificar y Ejecutar los contratos cumpliendo los requisitos establecidos por el cliente, por la organización, por el SGI, los legales, reglamentarios y de otra índole aplicables a los mismos.<br/>Identificar los peligros, Valorar los Riesgos y determinar controles que permitan la prevención de lesiones y enfermedades profesionales.</p> | <p>Este proceso inicia a partir de la planificación de los proyectos pasando por su ejecución, puesta en marcha y finalización</p> | <p>Coordinador de interventoría, Coordinador de Sistemas de Gestión, residente de interventoría</p> | <p>Elaborar, revisar y aprobar los planes de calidad<br/>Identificar y planificar los recursos requeridos para el proyecto: Recurso Humano, materiales y servicios, maquinaria / equipo de inspección y ensayo, elementos de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.</p> |
|                                                   | <p>Controlar la conformidad</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>Este proceso inicia una vez</p>                                                                                                 | <p>Coordinador de sistemas de</p>                                                                   | <p>Determinar el seguimiento y la</p>                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                              |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                              |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> | del proyecto de acuerdo a las disposiciones planificadas, requeridas por el cliente y por SGI.                                                                         | son aprobados los proyectos y se cuenta con la planificación y cronograma de ejecución de actividades, finaliza con la medición y seguimiento de los objetivos del proyecto. | gestión y Coordinado de interventoría | medición a los objetivos del proyecto/ contrato, de los procesos del sistema de gestión integral aplicados al proyecto/ contrato, y del plan de inspección y ensayo, Detectar e identificar los servicios no conformes, analizar las causas que lo ocasionaron y tomar las acciones necesarias para evitar su ocurrencia. |
| <b>GESTION DE NEGOCIOS</b>                   | Gestionar negocios a nivel privado y publico                                                                                                                           | Este proceso inicia con la identificación de los negocios potenciales y finaliza con la adquisición de nuevos proyectos.                                                     | Gerente y coordinador del SGI         | Identificar los negocios potenciales, Revisar y analizar los requisitos del cliente, Identificar los negocios potenciales, etc.                                                                                                                                                                                           |
| <b>GESTION SST</b>                           | Gestionar programas enfocados a la minimización o eliminación de los principales riesgos a los que se encuentran expuestos nuestros trabajadores para la prevención de | Inicia desde la identificación de riesgos potenciales y finaliza con garantizar la seguridad y salud de las partes interesadas de la empresa.                                | Coordinador de Sistemas               | Elaborar el sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo y Elaborar el Plan de emergencia acorde a los riesgos identificados en la matriz de peligro y a los requisitos legales, reglamentarios y otros                                                                                                           |

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                               |                          |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | lesiones y enfermedades profesionales, y daños a la propiedad.                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                               |                          | identificados por la empresa.                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>GESTION DE COMPRAS Y SUBCONTRATOS</b>          | Garantizar que los productos y servicios adquiridos por la empresa cumplen los requisitos establecidos por el cliente y la organización de acuerdo a las condiciones pactadas con los proveedores y subcontratistas.             | para este proceso principalmente se inicia recolectando los requerimientos necesarios para la ejecución de proyectos o administrativos, y termina con la planeación y ejecución de proyectos. | Gerente                  | Recepcionar los requerimientos para la ejecución de proyectos o administrativos Solicitar información a los proveedores y subcontratistas                                                                                                             |
| <b>PRESERVACIÓN DE BIENES INTERNOS Y EXTERNOS</b> | Garantizar la conformidad de los bienes internos y externos que inciden en la calidad y que pueden generar riesgos e impactos durante la prestación del servicio, teniendo en cuenta los dispositivos de seguimiento y medición. | Parte de la identificación de los bienes suministrados por los clientes verificar y establecer su cuidado y finaliza con la prestación del servicio.                                          | Asistente administrativo | Identificar, Recepcionar y verificar los bienes suministrados por el cliente, Establecer y aplicar los cuidados de almacenamiento y manipulación de la propiedad del cliente, Verificar cumplimiento de condiciones de almacenamiento y manipulación. |

Fuente: Del Autor

Cada uno de ellos cuenta con la siguiente información: objetivos, alcance, responsable, cargos que interactúan en el proceso, procesos soportes, recursos,

proveedores, entradas, actividades, resultados, clientes, seguimiento y medición del proceso, procedimientos, y requisitos.

En el siguiente hipervínculo podemos evidenciar la caracterización de cada proceso.

**8.2.1 [CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS](#) (ABRIR HIPERVINCULO)**

**8.3 SOLUCIÓN AL OBJETIVO DE DETERMINAR LA ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA NECESARIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018.**

Para el cumplimiento del segundo objetivo organicé una reunión con los líderes y la alta gerencia para realizar un análisis del contexto de la organización y todo lo referente a su planificación estratégica, primeramente, se hace a través de análisis interno y externo mediante una herramienta de PCI POAM, adicionalmente se abordó la revisión de la plataforma estratégica de la organización en la cual se hizo necesario actualizar el mapa de procesos.

**Figura 5. Red de procesos**



**Fuente:** CONSULSERVICIOS S.A.S

Contando con la definición clara de los procesos de la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S procedí a revisar la información documentada de la organización de acuerdo a los requisitos de las normas.

Posteriormente se realicé una actualización de acuerdo a los cambios realizados en los procesos con el fin de establecer un procedimiento de elaboración documental, el cual va a permitir definir la estructura de la información documentada que va a llevar el sistema de gestión integral de la empresa, teniendo claro que la documentación del SGI se convierte

en el medio de consenso de los resultados que se obtienen: de lo que se debe hacer, de lo que se desea lograr, de lo que se debe cumplir. Este conjunto de elementos se describen por medio de una pirámide, donde se evidencian los diferentes niveles de la documentación de un Sistema de Gestión Integral.

**Figure 6. Piramide Documental**



**Fuente:** plusconsultingblog

**Tabla 8. Requisitos documentales que exigen las normas para cada numeral: (ABRIR HIPERVINCULO)**

| N°                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                | NUMERALES | DOCUMENTOS ESTANDARIZADOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. CONTEXRO DE LA ORGANIZACIÓN                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                |           | Identificación perfil de capacidad interna y perfil de oportunidades y amenazas (F-GG-10)<br>Matriz DOFA (F-GG-06)<br>Contexto de la organización (F-GG-01)<br>Planeación estratégica (P-GG-01)                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SI CONTEXTO                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                       | Se determinan las cuestiones internas y externas que son fundamentales para el propósito y dirección estratégica de la organización (factores internos y externos: DOFA, PESTAL, POAM, PCI, MECI). Seguimiento a cambios en dichas cuestiones. |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN                                       |                                                                                                                                                                                                                                                |           | Procedimiento partes interesadas (P-GG-07)<br>Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas (F-GG-12)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Se ha determinado las partes interesadas y requisitos de las mismas para el sistema de gestión de calidad. (determinación de partes interesadas, necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas, cambios en las necesidades y expectativas). |                                                                                                                                                                                                                                                |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                |           | Objetivo y alcance (M-GG-02)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| El primer párrafo está determinado según:<br>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas y ubicación geográfica.<br>Debe estar documentado y disponible.                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                       | El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas y ubicación geográfica. (Alcance (M) y aplicabilidad del SGI justificación de no aplicabilidad para ISO 9001:2015)              |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                |           | Política y objetivos (M-GG-05)<br>Red de procesos (M-GG-10)<br>CARACTERIZACIONES:<br>Gestión gerencial (M-GG-10)<br>Gestión talento humano (M-GG-11)<br>Medición, análisis y mejora (M-GG-12)<br>Planeación y ejecución de proyectos (M-GG-14)<br>Control de la prestación del servicio (M-GG-15)<br>Gestión de negocios (M-GG-16)<br>Gestión de SST (M-GG-17)<br>Compras (M-GG-18)<br>Preservación de bienes internos y externos (M-GG-19) |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                       | Se identifican los procesos necesarios para SG de la organización (Mapas de procesos y caracterizaciones, alusión al abordaje de los riesgos y oportunidades)                                                                                  |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5. LIDERAZGO</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Política de alcohol (M-GG-20)                                                         |
| <b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Política PESV (M-GG-21)                                                               |
| 5                                                                    | Se refleja responsabilidad por parte de la dirección para la eficacia del SGC (informe de rendición de cuentas, presupuestos (aprobación y ejecución), capacitaciones, política y objetivos aprobados)                                                                          | Revisión por la gerencia (P-GG-05)                                                    |
| 5.1.2 Enfoque al cliente                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Planeación y presupuesto del SGI (P-GG-04)                                            |
| 6                                                                    | La gerencia se compromete a cumplir y determinar los requisitos de los clientes (Riesgos para productos y servicios, requisitos contractuales, requisitos normativos y legales)                                                                                                 | Informe inspección gerencial (F-GG-09)                                                |
| <b>5.2 POLITICA</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Inspección gerencial (F-GG-11)                                                        |
| 4                                                                    | La política con la que cuenta la organización este acorde a los propósitos establecidos. (política (M), comunicada y con acceso para las partes interesadas)                                                                                                                    | Asignación de recursos (F-GG-13)                                                      |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Plan de capacitaciones (F-GTH-17)                                                     |
| 5                                                                    | Se dispone de las partes interesadas, se comunicó dentro de la organización.                                                                                                                                                                                                    | Matriz de requisitos legales (F-GI-21)                                                |
| <b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Procedimiento de gestión del riesgo y las oportunidades (P-GG-08)                     |
| 5.4                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Política y objetivos (M-GG-05)                                                        |
| 6                                                                    | Cronogramas para las reuniones de comités, comunicación sobre el sistema de gestión                                                                                                                                                                                             | Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas (G-GG-12)                  |
| 6                                                                    | Se establece y se comunican las responsabilidades y autoridades para los roles adecuados de toda la organización. (manual de funciones, responsabilidades, roles, programas, procedimientos, proyectos, registros de inducción y entrenamiento, resultados de ev. De desempeño) | Manual de perfiles de cargo (F-GTH-22)                                                |
| <b>6. PLANIFICACIÓN</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Inducción de personal (F-GTH-04)                                                      |
| <b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR OPORTUNIDADES Y RIESGOS</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Evaluación de desempeño para mandos medios (F-GTH-14)                                 |
| 1                                                                    | La organización lleva la Matriz de requisitos legales con el objetivo de evidenciar y verificar las mejoras de la organización para certificar que la                                                                                                                           | Evaluación de desempeño para personal operativo (F-GTH-15)                            |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Comunicación interna (F-GG-06)                                                        |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Acta reunión vigía de seguridad y salud en el trabajo (F-GSST-06)                     |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Acta de vigía de seguridad y salud en el trabajo (F-GSST-08)                          |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Elección del COPASST (F-GSST-31)                                                      |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Elección del comité de convivencia laboral (F-GSST-32)                                |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Acta conformación de comité investigador (F-GSST-34)                                  |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Acta de reuniones del COPASST                                                         |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Matriz de requisitos legales (F-GI-21)                                                |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Identificación acceso y cumplimiento req. Legales (P-GSST-08)                         |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Procedimiento de gestión del riesgo y las oportunidades (P-GG-08)                     |
|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Procedimiento identificación de peligros, valoración y control de riesgos (P-GSST-03) |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | misma cumple con las leyes, normas, resoluciones, decretos y demás obligaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Identificación peligros (P-GSST-07)<br>Gestión de riesgos prioritarios (P-GSST-09)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2                                                                    | La organización previa las acciones que se necesitan abordar respecto a los riesgos y oportunidades y de esta manera los ha integrado en los procesos del sistema. (tratamiento de los riesgos y oportunidades del SG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3                                                                    | Matriz de requisitos legales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cumplimiento de los objetivos (F-GG-02)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3                                                                    | ¿Qué acciones se planificaron para lograr los objetivos del SGI-HSQ, programas de gestión? (objetivos de SG (M) y planificación para lograrlos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4                                                                    | Se sustenta información documentada de los objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Procedimiento gestión del cambio (P-GI-08)<br>Gestión del cambio (F-GI-24)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5                                                                    | ¿Existe algún proceso definido para determinar las necesidades de cambios en el SGC y la gestión de su implementación? (planificación de cambios)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>7. APOYO</b>                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>7.1 RECURSOS</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>7.1.1 Generalidades</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                                                                    | La organización determinó y proporcionó los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura) (establecimiento de recursos, inventarios, ejecución presupuestal. Plan de compras) (organigrama y nómina de la empresa, procesos de selección para el cubrimiento de vacantes (hojas de vida de los equipos, seguimiento al plan de mantenimiento de los equipos, programa de mantenimiento) (listas de verificación para condiciones de ambiente) | Gestión de Compras y Subcontrato (P-GCO-01)<br>Solicitud de Cotización (F-GCO-01)<br>Orden de Compra (F-GCO-02)<br>Hoja de Vida del Proveedor y Evaluación de Selección Materiales (F-GCO-03)<br>Hoja de Vida del Proveedor de Servicios – Subcontratistas (F-GCO-04)<br>Evaluación y Reevaluación de Proveedores Materiales (F-GCO-05)<br>Evaluación y Reevaluación de Proveedores Servicios- Subcontratistas (F-GCO-06)<br>Listado de Proveedores (F-GCO-07)<br>Solicitud Interna de Pedido (F-GCO-08) |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición<br>7.1.5.1 Generalidades    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Medición, análisis y mejora (M-GG-13)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2                                      | En caso de que la observación o medición se utiliza para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados. ¿se determinaron los recursos para garantizar un seguimiento valido y fiable, así como la medición de los resultados?                                                                                                                                     | Selección, vinculación e inducción del personal (P-GTH-02)                                                                                                                                                                                                                  |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prevención de materiales (P-GPB-01)                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3                                      | Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Plan de formación (P-GTH-06)                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4                                      | La organización determinó los conocimientos necesarios para el funcionamiento de los procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, se implementó un proceso de experiencias adquiridas. (gestión del conocimiento)                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7.2 COMPETENCIA                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Perfiles Responsabilidades y Autoridades (P-GTH-01)<br>Selección, Vinculación e Inducción del Personal (P-GTH-02)<br>Evaluación de Personal (P-GTH-03)<br>Formación de Personal (P-GTH-04)<br>Evaluaciones Medicas Ocupacionales (P-GTH-05)<br>Listado de Cargos (F-GTH-05) |
| 5                                      | La organización asegura que las personas que puedan afectar el rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, se adoptan las medidas necesarias para asegurar que adquiera la competencia necesaria (competencia mantener perfiles, evaluar la eficacia (perfil de cargos, programas de formación, resultados de la evaluación de desempeño)) |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7.3 TOMA DE CONCIENCIA                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Lecciones aprendidas (P-GI-10)                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6                                      | Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas (evidencia de las actividades para toma de conciencia, evaluaciones de la formación)                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7.4 COMUNICACIÓN                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Matriz de comunicaciones (F-GG-07)<br>Procedimiento de comunicación, participación y consulta (P-GI-02)                                                                                                                                                                     |
| 7                                      | Se define un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización (Matriz de comunicaciones, registros de las comunicaciones, procedimientos de comunicación)                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Matriz de control de la información documentada (F-GI-01)                                                                                                                                                                                                                   |
| 7.5.1 Generalidades                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8                                                                    | Se estableció la información documentada requerida por la norma y a demás necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC. (listados maestros de documentos y registros, procedimientos de control de documentos y registros) |                                                                                                                                                                   |
| 7.5.2 Creación y actualización                                       |                                                                                                                                                                                                                                                | Instructivo de identificación de documentos (I-GI-01)                                                                                                             |
| 9                                                                    | Hay una metodología documentada y adecuada para la revisión y actualización de documentos. (instructivo de creación de documentos)                                                                                                             |                                                                                                                                                                   |
| 7.5.3 Control de la información documentada                          |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                   |
| 10                                                                   | Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                   |
| <b>8. OPERACIÓN</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                | Plan de calidad (F-GP-49)<br>Procedimiento identificación de peligros, valoración y control de riesgos (P-GSST-03)<br>Gestión de riesgos prioritarios (P-GSST-09) |
| <b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>                       |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                   |
| 1                                                                    | Se planifica, implementa y controla los procesos que son necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de servicios. (plan de calidad, planificación de productos y servicios © Y (M)                                           |                                                                                                                                                                   |
| 2                                                                    | La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                   |
| 3                                                                    | Se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados.                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                   |
| <b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                | Comunicación Interna y Externa (P-GG-03)<br>Atención al Cliente (P-GI-07)<br>Procedimiento Tratamiento PQRSF y Percepción Satisfacción del Cliente (P-GP-04)      |
| <b>8.1 Comunicación con el cliente</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                   |
| 5                                                                    | El comunicarse con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios. (documentos y evidencias de comunicación con el cliente)                                                                                             |                                                                                                                                                                   |
| 6                                                                    | Se adquiere retroalimentación de los clientes en relación con los productos y servicios, incluyendo las quejas. (PQRS)                                                                                                                         |                                                                                                                                                                   |
| 7                                                                    | Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea oportuno.                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                   |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                   |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                               |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 8                                                              | Determina los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que ofrecen y los que son considerados necesarios para la organización. (requerimientos legales y organizacionales del p y s)                                                                     | Matriz de requisitos legales (F-GI-21)                        |
| 8.2.3 Determinación de los requisitos para los productos       |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                               |
| 9                                                              | La organización se asegura en que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos. (revisión de cumplimiento de requisitos nuevos ©)                                                                                                           |                                                               |
| 10                                                             | La organización inspecciona los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos o servicios.                                                                                                                                                                 |                                                               |
| 11                                                             | Se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.                                                                                                                              |                                                               |
| 12                                                             | Se asegura de que se resuelva las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados con anterioridad.                                                                                                                                             |                                                               |
| 13                                                             | Se mantiene la información documentada, acerca de cualquier requisito nuevo para los servicios.                                                                                                                                                                                    |                                                               |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Procedimiento cambios en los productos y servicios (P-GPB-06) |
| 14                                                             | Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada adecuada a estos cambios. (cambios en los productos y servicios)                                                                                |                                                               |
| <b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Procedimiento diseño y desarrollo (P-GI-11)                   |
| <b>8.3.1 Generalidades</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                               |
| 15                                                             | Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios. Solo si fabrican o diseñan sus productos, planificación del D Y D, entradas, revisión, verificación, validación, salidas, cambios ©) |                                                               |
| 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Control de la prestación del servicio (P-GC-01)               |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                             |                                             |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 16                                         | La organización ha determinado las etapas y controles que se necesitan para el diseño y desarrollo de productos y servicios.                                                                                                | Control del servicio no conforme (P-GC-02)  |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo |                                                                                                                                                                                                                             |                                             |
| 17                                         | Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se considera los requisitos funcionales y de desempeño, los legales y reglamentarios.                            |                                             |
| 18                                         | Se solucionan las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.                                                                                                                                                 |                                             |
| 19                                         | Se mantiene información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo                                                                                                                                              |                                             |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo    |                                                                                                                                                                                                                             | Procedimiento diseño y desarrollo (P-GI-11) |
| 20                                         | Se implementan los controles al proceso de diseño y desarrollo, y se definen los objetivos a lograr.                                                                                                                        |                                             |
| 21                                         | Se hacen revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.                                                                                                        |                                             |
| 22                                         | Se hacen actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplan con los requisitos de las entradas.                                                                                      |                                             |
| 23                                         | Se realizan controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que se toma cualquier acción que se necesite sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación. |                                             |
| 24                                         | Se mantiene información documentada sobre las decisiones tomadas.                                                                                                                                                           |                                             |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo      |                                                                                                                                                                                                                             |                                             |
| 25                                         | Asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumplan con los requisitos de las entradas.                                                                                                                                 |                                             |
| 26                                         | Asegura que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores a la previsión de los productos y servicios.                                                                                    |                                             |
| 27                                         | Asegura que las salidas del diseño y desarrollo incluya o haga referencia a los requisitos de seguimiento y                                                                                                                 |                                             |

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | medición, cuando sea necesario, y a los criterios de aceptación.                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 28                                                                                   | Asegura que las salidas del diseño y desarrollo especifique las características de los productos y servicio, que son esenciales para su fin previsto y su provisión segura y correcta.                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 29                                                                                   | Se mantiene información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo                                                |                                                                                                                                                                                                                      | Cambios presentados (F-GPB-02)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 30                                                                                   | Se identifica, revisa y controla los cambios realizados durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 31                                                                                   | Se mantiene información documentada sobre los cambios realizados del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b> |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>8.4.1 Generalidades</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 32                                                                                   | La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos. (selección, evaluación y reevaluación de proveedores ©)                                    | F-GCO-03 Hoja de Vida del Proveedor y Evaluación de Selección Materiales<br>F-GCO-04 Hoja de Vida del Proveedor de Servicios – Subcontratistas<br>F-GCO-05 Evaluación y Reevaluación de Proveedores Materiales<br>F-GCO-06 Evaluación y Reevaluación de Proveedores Servicios- Subcontratistas<br>F-GCO-07 Listado de Proveedores |
| 33                                                                                   | Se tienen claros los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 34                                                                                   | Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, Seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 35                                                                                   | Se mantiene información documentada de las actividades                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control                                                     |                                                                                                                                                                                                                      | Revisión de los Requisitos del Cliente (F-GN-02)                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 36                                                                                   | La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la organización de                                                   | F-GCO-03 Hoja de Vida del Proveedor y Evaluación de Selección Materiales<br>F-GCO-04 Hoja de Vida del Proveedor de Servicios – Subcontratistas                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                        | entregar productos y servicios conformes a sus clientes.                                                                                                                                                                       | F-GCO-05 Evaluación y Reevaluación de Proveedores Materiales<br><br>F-GCO-06 Evaluación y Reevaluación de Proveedores Servicios- Subcontratistas<br>F-GCO-07 Listado de Proveedores |
| 37                                                                                                                     | Se define los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                     |
| 38                                                                                                                     | Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización a cumplir los requerimientos del cliente y requisitos legales y reglamentarios aplicables. |                                                                                                                                                                                     |
| 39                                                                                                                     | Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanezcan dentro del control de su SGC.                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                     |
| 40                                                                                                                     | Determina la verificación de actividades necesarias para asegurar que los procesos productos y servicios cumplan los requisitos.                                                                                               |                                                                                                                                                                                     |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                | Evaluación y Reevaluación de Proveedores Servicios- Subcontratistas (F-GCO-06)                                                                                                      |
| 41                                                                                                                     | La organización comunica a los proveedores externos sus requerimientos para los procesos, productos y servicio. (comunicación de requisitos a los proveedores)                                                                 |                                                                                                                                                                                     |
| <b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b><br><b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b> |                                                                                                                                                                                                                                | Seguimiento y Medición al Plan de Calidad (F-GC-01)<br><br>Procedimiento de información de Controles Operacionales (P-GI-12)                                                        |
| 46                                                                                                                     | Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. (información para controles operacionales en calidad)                                                                                       |                                                                                                                                                                                     |
| 47                                                                                                                     | Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar o las actividades a desempeñar (procedimientos misionales)                                                  |                                                                                                                                                                                     |
| 48                                                                                                                     | Mantiene la información documentada que define los objetivos a alcanzar.                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                     |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |
| 56                                                                                                                     | La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios. (trazabilidad ©)                                                                                                          | Procedimiento De Control de Trazabilidad (P-GI-13)                                                                                                                                  |
| 57                                                                                                                     | Identifica el estado de las salidas con respecto a los requerimientos.                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                     |

|                                                                     |                                                                                                                                                              |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 58                                                                  | Se mantiene información documentada para permitir la trazabilidad.                                                                                           |                                                                                                              |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos |                                                                                                                                                              | Custodia de Bienes del Cliente o proveedor (P-GI-14)                                                         |
| 59                                                                  | La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras este bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.  |                                                                                                              |
| 8.5.4 Preservación                                                  |                                                                                                                                                              | Preservación de Bienes Internos y Externos (M-GG-19)<br><br>Revisión de los Requisitos del Cliente (F-GN-02) |
| 62                                                                  | La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requerimientos. |                                                                                                              |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega                          |                                                                                                                                                              |                                                                                                              |
| 64                                                                  | Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, la organización considera los requisitos reglamentarios y legales.                     |                                                                                                              |
| 65                                                                  | Considera las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.                                                                   |                                                                                                              |
| 66                                                                  | Considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.                                                                        |                                                                                                              |
| 67                                                                  | Considera los requerimientos del cliente                                                                                                                     |                                                                                                              |
| 68                                                                  | Considera la retroalimentación del cliente.                                                                                                                  |                                                                                                              |
| 8.5.6 Control de cambios                                            |                                                                                                                                                              | P-GI-08 Gestión del cambio                                                                                   |
| 69                                                                  | La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requerimientos.             |                                                                                                              |
| 70                                                                  | Se mantiene la información documentada que describe la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.      |                                                                                                              |
| 8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS                         |                                                                                                                                                              | Procedimiento para la Liberación de Productos (F-GP-08 )                                                     |
| 71                                                                  | La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que cumpla con los requerimientos de los productos y servicios.                     |                                                                                                              |

|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 72                                                                                                                          | Se mantiene información documentada sobre los criterios de aceptación.                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                               |
| 73                                                                                                                          | Hay evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                               |
| 74                                                                                                                          | Hay trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                               |
| <b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>                                                                              |                                                                                                                                                                                                                              | Procedimiento Control de Salidas No Conformes (P-GI-15)<br>Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas PROCESOS (F-GI-04)<br>Acciones Correctivas y preventivas (P-GI-01) |
| 75                                                                                                                          | La organización se asegura de que las salidas no conformes con sus requerimientos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega.                                                                             |                                                                                                                                                                               |
| 76                                                                                                                          | La organización toma acciones de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.                                                                                 |                                                                                                                                                                               |
| 77                                                                                                                          | Se verifica la conformidad con los requerimientos cuando se corrigen las salidas no conformes.                                                                                                                               |                                                                                                                                                                               |
| 78                                                                                                                          | La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                               |
| 79                                                                                                                          | La organización mantiene información documentada que describe las no conformidades, las acciones tomadas, acciones obtenidas e identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.                |                                                                                                                                                                               |
| <b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b><br><b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN</b><br><b>9.1.1 Generalidades</b> |                                                                                                                                                                                                                              | Matriz de Indicadores (F-GI-25)<br>Atención al Cliente (P-GI-07)                                                                                                              |
| 1                                                                                                                           | La organización determina qué necesita seguimiento y medición. Resultados de la medición y el seguimiento © (seguimientos, inspecciones, supervisiones, resultados de calibración y verificación, resultados de indicadores) |                                                                                                                                                                               |
| 2                                                                                                                           | Determina métodos de seguimiento, medición análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.                                                                                                                           |                                                                                                                                                                               |
| 3                                                                                                                           | Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                               |
| 4                                                                                                                           | Determina cuando hay que analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                               |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                       | Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                     |
| 6                                       | Conserva información documentada como evidencia de los resultados.                                                                                                                                                |                                                                                                                                     |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente          |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |
| 7                                       | La organización realiza seguimientos de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. (encuesta de satisfacción)                                                   | Encuesta de Satisfacción del Servicio (F-GI-06)<br>Evaluación de la Satisfacción del cliente (F-GI-15)                              |
| 8                                       | Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.                                                                                                                             |                                                                                                                                     |
| 9.1.3 Análisis y evaluación             |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |
| 9                                       | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.                                                                                                             |                                                                                                                                     |
| 9.2 AUDITORIA INTERNA                   |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |
| 10                                      | La organización realiza auditorías internas a intervalos planificados.                                                                                                                                            | Auditorías Internas (P-GI-06)<br>Programa de Auditorías (F-GI-06)<br>Plan de Auditorías (F-GI-07)<br>Informe de Auditoria (F-GI-11) |
| 11                                      | Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme a los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.                                                               |                                                                                                                                     |
| 12                                      | La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.                                                                                                                  |                                                                                                                                     |
| 13                                      | Define criterios de auditoría y el alcance para cada una.                                                                                                                                                         |                                                                                                                                     |
| 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN           |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |
| 9.3.1 Generalidades                     |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |
| 18                                      | La dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su convivencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización. (informe de la revisión por la dirección ©). | Revisión por la dirección (F-GG-15)                                                                                                 |
| 10 MEJORA                               |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |
| 10.1 Generalidades                      |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                     |
| 1                                       | La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementando las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.                                 | Acciones Correctivas y preventivas (P-GI-01)                                                                                        |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA |                                                                                                                                                                                                                   | Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas (F-GI-03)                                                                           |

|                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                  |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2                           | La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.                                                                 | Control de Acciones Correctivas y Preventivas (F-GI-20)                                                                          |
| 3                           | Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.                                                                                 |                                                                                                                                  |
| 4                           | Implementar cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.                                                                                               |                                                                                                                                  |
| 5                           | Revise la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.                                                                                                      |                                                                                                                                  |
| 6                           | Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesarios.                                                                                                       |                                                                                                                                  |
| 7                           | Hace cambios al SGC si fuera necesario.                                                                                                                        |                                                                                                                                  |
| 8                           | Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.                                                                     |                                                                                                                                  |
| 9                           | Se mantiene información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva. |                                                                                                                                  |
| <b>10.3 MEJORA CONTINUA</b> |                                                                                                                                                                | Sugerencias de mejoramiento (P-GI-03)<br>Control de Sugerencias y Mejoramiento (F-GI-18)<br>Sugerencia de Mejoramiento (F-GI-02) |
| 10                          | La organización mejora de manera continua la convivencia, adecuación y eficacia del SGC (mejoras y acciones)                                                   |                                                                                                                                  |
| 11                          | Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora. |                                                                                                                                  |

**Fuente: Del Asesor por parte de la empresa**

Finalizado la revisión y actualización del procedimiento de elaboración documental se procedió a determinar la información documentada necesaria para dar cumplimiento a los criterios de las dos normas integradas, de igual manera se programaron actividades para socializar los objetivos, metas y demás. Los cambios realizados fueron socializados al personal y demás partes interesadas de la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S.

Cada uno de los requisitos documentales fueron registrados en la matriz de la información documentada.

### **8.3.1 [Matriz de la información documentada. \(ABRIR HIPERVINCULO\)](#)**

#### **8.3.1.1 VER EN ANEXOS:**

- **Procedimiento información documentada**
- **Instructivo de identificación de información documentada**

### **8.4 SOLUCIÓN AL OBJETIVO DE DISEÑAR UN PLAN PROGRESIVO DE TRABAJO QUE PERMITA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA CUMPLIR CON EL CICLO PHVA EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ISO 9001 E ISO 45001.**

Para generar el cumplimiento del cuarto objetivo el insumo necesario fue el diagnóstico inicial que se realicé para el abordaje de la implementación del sistema de gestión integral, priorizando los criterios que tenían un cumplimiento menor al 50% se fueron definiendo las actividades para implementar el SGI; las actividades se definieron de acuerdo a la viabilidad económica y que este se pudiera implementar y desarrollar en el mediano y largo plazo.

Como resultado logro diseñar un plan anual de trabajo con un total de 69 actividades, el cual le permite a la empresa dar inicio a un proceso de mejoramiento continuo con el cual se busca integrar las dos normas de manera organizada, cumpliendo con los requisitos que exigen la ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, dicho plan se comenzará a implementar a partir del año 2022.

Dicho plan anual de trabajo lo podemos evidenciar a continuación.

**8.4.1 PLAN ANUAL DE TRABAJO BAJO LOS REQUERIMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018**

| PLAN DE TRABAJO ANUAL INTEGRAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   | VI                                                                   |          | F-GSST-39 |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|---------|---|-------|---|-------|---|------|---|-------|---|----------------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------|---------------|------------|---|---------|---|-----------|---|-----------|---|---------------------|--|--|--|
| CONSUL SERVICIOS SAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   | PAGINA 1 DE 1                                                        |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| GESTIÓN INTEGRAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   | FA 20/01/2021                                                        |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| Doc: las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 en los estándares mínimos del SG-SST norma ISO 45001 de 2018 y la norma ISO 9001 de 2015 con el fin de garantizar la disminución de los accidentes de trabajo, enfermedades laborales en (Empresa) y la mejora continua enfocada en el pensamiento basado en riesgos y la satisfacción de las partes interesadas |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| META                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   | INDICADOR                                                            |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| Cumplir con el 30% de las actividades programadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para la vigencia 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   | (NP de Actividades Ejecutadas / NP de Actividades Programadas) 1/100 |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| Caso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | CRONOGRAMA |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   | Responsable (s)                                                      | RECURSOS |           |        | OBSERVACIONES |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ENERO      |   | FEBRERO |   | MARZO |   | ABRIL |   | MAYO |   | JUNIO |   |                                                                      | JULIO    |           | AGOSTO |               | SEPTIEMBRE |   | OCTUBRE |   | NOVIEMBRE |   | DICIEMBRE |   |                     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | P          | E | P       | E | P     | E | P     | E | P    | E | P     | E |                                                                      | P        | E         | P      |               | E          | P | E       | P | E         | P | E         | P | E                   |  |  |  |
| *Acto de nombramiento o asignación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   | Coordinador del SGI |  |  |  |
| *Hoja de vida, cursos certificados, soportes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| *Licencia en SST.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| *Curso virtual de 50 horas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| *Comunicación de responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| Identificar o actualizar el contexto de la organización, y planear el direccionamiento estratégico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   | Coordinador del SGI |  |  |  |
| Diseñar o actualizar la matriz de partes interesadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| Diseñar y o actualizar la matriz de comunicaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| Integrar en el plan de capacitación el taller de contexto estratégico, socialización de matriz de partes interesadas y matriz de comunicaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| Diseñar y o actualizar el reglamento de Higiene y seguridad industrial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   | Coordinador del SGI |  |  |  |
| Integrar la socialización del reglamento de Higiene y seguridad industrial en la inducción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| Diseñar o actualizar el documento con responsabilidades en SST por cargo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| Comenzar las responsabilidades de SST al personal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| * Definir el presupuesto del sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo, y el presupuesto integral aprobatorio y firmado por el responsable y la alta dirección.                                                                                                                                                                                                                                                                            |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   | Coordinador de SGI  |  |  |  |
| *Validar y documentar la evidencia de ejecución del presupuesto del sistema de gestión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| *Validar los soportes utilización y aportes al SGRI de trabajadores directos de los últimos 3 meses                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| *Validar los soportes utilización y aportes al SGRI de trabajadores por prestación de servicios de los últimos 3 meses.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |
| *Validar y archivar una copia de los certificados de afiliación EPS, ARL, AFP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   | Gestión Humana      |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |   |         |   |       |   |       |   |      |   |       |   |                                                                      |          |           |        |               |            |   |         |   |           |   |           |   |                     |  |  |  |

Fuente: Del Asesor por parte de la empresa

## 9 Conclusiones

Se logró realizar la valoración de la situación actual de la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S gracias a la implementación del diagnóstico inicial bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 la cual arrojó los siguientes porcentajes para cada numeral: Numeral 4.(Contexto de la organización 16%), Numeral 5.(Liderazgo 50%), Numeral 6.(Planificación 58%), Numeral 7.(Apoyo 56%), Numeral 8.(Operación 26%), Numeral 9.(Evaluación de desempeño 31%), Numeral 10.(Mejora 595), y de esta manera se identificó los puntos clave para realizar el diseño de sistema de gestión integral.

Se realizó la caracterización de los procesos y de esta manera se logró determinar los componentes de cada proceso identificando de manera clara los objetivos y el alcance de cada uno de ellos.

Se determinó la estructura de la organización la cual ayudó a identificar y elaborar la información documentada necesaria para el diseño del sistema de gestión integral.

Se logra que la empresa CONSULSERVICIOS S.A.S adopte un sistema de gestión integral, el cual le permite aferrarse a la cultura basada en el ciclo PHVA, a una mejora continua, además de esta manera la empresa se logró encaminar hacia la aprobación de los certificados internacionales como lo son la ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

## **10 Recomendaciones**

Contar con personal que conozca las normas, pero también con recursos tecnológicos que permitan automatizar la gestión de la calidad y la gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa.

Realizar capacitaciones al personal involucrado en la implementación del SIG, acerca de todos los aspectos importantes en relación al sistema, a la tecnología y todo el contexto de la organización, y que conozcan la importancia en la implementación.

Asegurarse de tener canales de comunicación interna eficaces y oportunos para así lograr los objetivos trazados en el plan de trabajo.

Realizar constantes revisiones, auditorías e inspecciones al sistema, de esta manera se verifica el cumplimiento y el compromiso adquirido de mejora continua y el óptimo funcionamiento del sistema de gestión.

## 11 Anexos

### Anexo 1. Procedimiento de la Información Documentada

|                                                                                   |                                             |               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | V1            | P-GI-09 |
|                                                                                   | CONSULSERVICIOS SAS                         | Página 1 de 1 |         |
|                                                                                   | GESTIÓN INTEGRAL                            | FA:20/01/2021 |         |

| 1. OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Determinar las actividades necesarias para asegurar la información documentada en lo que se refiere a creación, actualización, revisión, aprobación, y distribución en todos los procesos del Sistema de gestión integral de CONSULSERVICIOS SAS. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |                                                |
| 2. ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |                                                |
| Este procedimiento inicia desde la creación y actualización de la información documentada de la empresa hasta el aseguramiento de la información documentada de origen externo                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |                                                |
| 3. DESARROLLO                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |                                                |
| No                                                                                                                                                                                                                                                | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | REGISTRO                                                                                                | RESPONSABLE                                    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Crear y actualizar información documentada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se evalúa si existe la necesidad de crear un nuevo documento, o corregir un documento ya elaborado</li> <li>✓ Se analiza si es aplicable o no a la organización</li> <li>✓ Se recoge toda la información necesaria y relevante para la elaboración del documento</li> </ul>           | N/A                                                                                                     | Coordinador SGI<br><br>Personal de la empresa  |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Identificación y descripción</b><br>Se hace la identificación y descripción del documento, de ser necesario se asigna el título, fecha, versión y código (El código se asigna siguiendo las recomendaciones incluidas en el instructivo de elaboración y codificación de la información documentada).                                                                         | Instructivo para la elaboración, identificación y codificación de la información documentada<br>GI-G-01 | Coordinador SGI                                |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Revisar la información documentada con respecto a la conveniencia y adecuación</b><br>Se revisa que la información documentada cumpla con los requisitos establecidos por la organización y la coherencia con otros elementos del sistema, como lo es la norma ISO 9001<br>Después de la revisión por parte del Coordinador SGI y/o el responsable del proceso analizan si la | Revisión de la Documentación<br>GI-F-01<br><br>Control de la información documentada<br>GI-F-02         | Coordinador SGI<br><br>Responsable del proceso |

|                                                                                   |                                             |               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | V1            | P-GI-09 |
|                                                                                   | CONSULSERVICIOS SAS                         | Página 1 de 1 |         |
|                                                                                   | GESTIÓN INTEGRAL                            | FA:20/01/2021 |         |

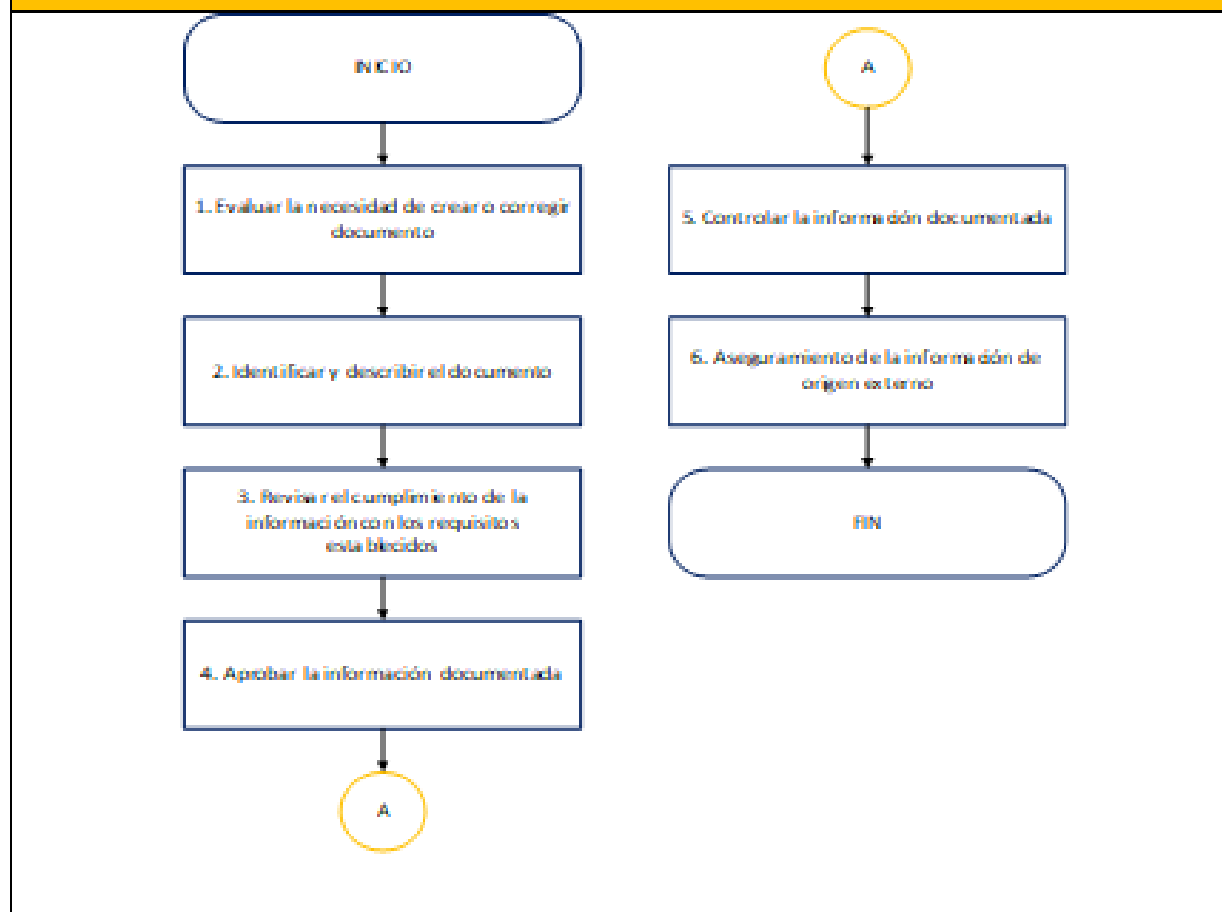
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |                                |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|
|   | información documentada debe ser aprobada, haciendo las respectivas recomendaciones si aplica la necesidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                  |                                |
| 4 | <p><b>Aprobar la información documentada con respecto a la conveniencia y adecuación</b></p> <p>La información documentada debe ser revisada y aprobada de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p>a) La revisión es efectuada por parte del Coordinador SGI quien verifica la pertinencia de la información documentada.</p> <p>b) La aprobación es realizada por parte del jefe o líder del proceso.</p> <p>c) Para la realización de nuevas aprobaciones se efectuarán siguiendo los pasos indicados en los literales anteriores a y b.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Control de la información documentada<br>GI-F-02 | Coordinador SGI<br><br>Gerente |
| 5 | <p><b>Controlar la información documentada</b></p> <p>El control se lleva en el formato control de información documentada, donde se especifica el lugar de almacenamiento, preservación, el tiempo activo e inactivo para su conservación entre otros criterios</p> <p>La información documentada es almacenada en medios físicos y/o magnéticos; según sea el caso se asegura su protección en carpetas para evitar su deterioro, si es en medio físico se debe procurar tener la infraestructura necesaria para mantener los diferentes documentos, debe estar libre de plagas y humedad que puedan poner en riesgo la integridad de estos, si es en medio magnético se debe proteger contra daños o pérdida por virus.</p> <p>Cada vez que se realice una modificación al documento se debe cambiar las copias controladas y se debe entregar a las personas que tengan</p> | Control de la información documentada<br>GI-F-02 | Coordinador SGI                |

|                                                                                   |                                             |               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | V1            | P-GI-09 |
|                                                                                   | CONSULSERVICIOS SAS                         | Página 1 de 1 |         |
|                                                                                   | GESTIÓN INTEGRAL                            | FA:20/01/2021 |         |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------|
|   | <p>participación de la información documentada acorde al formato Control de la información documentada.</p> <p>Las copias y/o documentos controlados son documentos que el Coordinador SGI tiene que cambiar cada vez que se realice una modificación al documento. Dichas copias se identifican con lema que dice "COPIA CONTROLADA y/o DOCUMENTO CONTROLADO", el cual se aplica en las copias del documento original.</p> <p>Se da inicio a la implementación del nuevo documento y se recogen los documentos obsoletos. Estos se identifican con una X o diagonal / \; y se reutiliza.</p> <p><b>Nota:</b> Realice periódicamente un back ups a la información magnética generada en el SGI con la finalidad de asegurar la recuperación de la misma en caso de pérdida.</p> |                                                  |                 |
| 6 | <p><b>Legibilidad de la información documentada</b></p> <p>Toda la información documentada del S.G.I deberá estar desarrollada con letra imprenta y en tamaño adecuado que asegure su fácil lectura , se debe evitar tachones y enmendaduras que puedan confundir el contenido de la información documentada</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                  | Coordinador SGI |
| 7 | <p><b>Aseguramiento de la información documentada de origen externo</b></p> <p>Los documentos de origen externo son los documentos que no se generan dentro de la empresa, tales como: Leyes, Decretos, Resoluciones, Circulares, Normas, Guías y Manuales, entre otros; los cuales se controlan por medio del formato Control de la información documentada</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Control de la información documentada<br>GI-F-02 | Coordinador SGI |

|                                                                                   |                                             |               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------|---------|
|  | PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA | V1            | P-GI-09 |
|                                                                                   | CONSULSERVICIOS SAS                         | Página 1 de 1 |         |
|                                                                                   | GESTIÓN INTEGRAL                            | FA:20/01/2021 |         |

#### 4. FLUJOGRAMA



## Anexo 2. Instructivo de Identificación de Información Documentada

|                                                                                   |                                                             |               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------|---------|
|  | INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN DE<br>INFORMACIÓN DOCUMENTADA | V1            | I-GI-01 |
|                                                                                   | CONSULSERVICIOS SAS                                         | Página 1 de 1 |         |
|                                                                                   | GESTIÓN INTEGRAL                                            | FA:20/01/2021 |         |

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

**Fuente:** Calibri

**Títulos:** En Negrita, tamaño 12

**Contenido:** Letra normal tamaño 12

Todo el contenido debe estar justificado.

**ENCABEZADO:** Todas las hojas de todos los documentos del Sistema Gestión Integral (S.G.I.), incluyendo los formatos, deben contar con un encabezado que contenga los recuadros de identificación que se muestran y describen a continuación:

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (S.G.I.)

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| (a) | (b) | (e) | (f) |
|     | (c) | (g) |     |
|     | (d) | (h) |     |

#### DESCRIPCION

**(a) Logotipo:** Se emplea el logotipo que identifica a nuestra Empresa.



**(b) Nombre del documento:** Aquí va el nombre del documento el nombre por sí mismo debe proporcionar una guía y una dirección clara sobre la naturaleza del documento.

|                                                                                   |                                                          |               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------|---------|
|  | INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA | V1            | I-GI-01 |
|                                                                                   | CONSULSERVICIOS SAS                                      | Página 1 de 1 |         |
|                                                                                   | GESTIÓN INTEGRAL                                         | FA:20/01/2021 |         |

**(c) Nombre:** El Nombre de nuestra Empresa, (CONSULSERVICIOS SAS)

**(d) Nombre:** El nombre del proceso, que corresponde el documento, según el Mapa de Procesos.

**(e) Versión:** Se indica el número de la versión en el que se encuentra el documento, todos los documentos inician en 01.

**(f) Código:** Es la secuencia de literales y números asignados consecutivamente.

El método a codificar todos los documentos se encuentra en el **INSTRUCTIVO PARA CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**, en la página 2 de este documento.

**(g) Fecha Aprobación:** Se enuncia la fecha de aprobación, la fecha desde la cual debe usarse el documento, el cual es aprobado por el Funcionario responsable, Líder del Proceso o Jefe de Proceso asignado.

**(h) Página# de #:** Indica el número de página y la cantidad de páginas que constituyen el documento.

|                                                                                   |                                                          |               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------|---------|
|  | INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA | V1            | I-GI-01 |
|                                                                                   | CONSULSERVICIOS SAS                                      | Página 1 de 1 |         |
|                                                                                   | GESTIÓN INTEGRAL                                         | FA:20/01/2021 |         |

## 2. MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

| CÓDIGO PARA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |      |                                    |    |
|------------------------------------------------------------|------|------------------------------------|----|
| CÓDIGOS DE LOS PROCESOS                                    |      | CÓDIGOS DE LOS TIPOS DE DOCUMENTOS |    |
| Gestión Gerencial                                          | GG   | MANUAL                             | M  |
|                                                            |      | CARACTERIZACION                    | C  |
| Gestión Talento Humano                                     | GTH  | PROCEDIMIENTO                      | P  |
|                                                            |      | FORMATO                            | F  |
| Gestión Medición Análisis y Mejora (Integral)              | GI   | INSTRUCTIVO                        | I  |
|                                                            |      | GUÍA                               | G  |
|                                                            |      | ANEXO                              | A  |
| Gestión Planeación y Ejecución de Proyectos                | GP   | PROTOCOLOS                         | PT |
|                                                            |      | POLÍTICA                           | PL |
|                                                            |      | REGLAMENTO                         | R  |
| Control de la Prestación de Servicios                      | GC   | PROGRAMA                           | PR |
|                                                            |      | FORMULARIO                         | FR |
| Gestión de Negocios                                        | GN   | OTRO                               | O  |
| Gestión SST                                                | GSST |                                    |    |
| Gestión de Compras y Subcontratos                          | GCO  |                                    |    |
| Preservación de Bienes Internos y Externos                 | GPB  |                                    |    |

|                                                                                   |                                                          |               |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------|---------|
|  | INSTRUCTIVO DE IDENTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA | V1            | I-GI-01 |
|                                                                                   | CONSULSERVICIOS SAS                                      | Página 1 de 1 |         |
|                                                                                   | GESTIÓN INTEGRAL                                         | FA:20/01/2021 |         |

| CODIFICACIÓN DE MANUALES                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|--|
| M                                                                                                                                                                                                                                                                                 | PROCESO ASOCIADO | CONSECUTIVO |  |
| <b>POR EJEMPLO:</b> M – GI - 01, corresponde al Manual de gestión integral (M) de la organización, el cual se encuentra asociado directamente con el Gestión Integral (GI). El número (01), corresponde al consecutivo                                                            |                  |             |  |
| CODIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |             |  |
| P                                                                                                                                                                                                                                                                                 | PROCESO ASOCIADO | CONSECUTIVO |  |
| <b>POR EJEMPLO:</b> P-GI-01, corresponde al Procedimiento (P) control de Documentos, el cual hace parte del Gestión Integral (GI). El número (01), corresponde al consecutivo para diferenciarlo de los otros procedimientos                                                      |                  |             |  |
| CODIFICACIÓN DE FORMATOS                                                                                                                                                                                                                                                          |                  |             |  |
| F                                                                                                                                                                                                                                                                                 | PROCESO ASOCIADO | CONSECUTIVO |  |
| <b>POR EJEMPLO:</b> F – GI - 01, corresponde al Formato (F) Listado Maestro de Documentos, el cual hace parte del Gestión Integral (GI) y el número (01), corresponde al consecutivo para diferenciarlo de los otros formatos.                                                    |                  |             |  |
| CODIFICACIÓN DE GUÍAS                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |             |  |
| G                                                                                                                                                                                                                                                                                 | PROCESO ASOCIADO | CONSECUTIVO |  |
| <b>POR EJEMPLO:</b> G – GI - 01, corresponde a la Guía (G) Listado Maestro de Documentos, el cual hace parte de la Gestión Integral (GI) y el número (01), corresponde al consecutivo para diferenciarlo de los otros formatos.                                                   |                  |             |  |
| CODIFICACIÓN DE INSTRUCTIVOS                                                                                                                                                                                                                                                      |                  |             |  |
| I                                                                                                                                                                                                                                                                                 | PROCESO ASOCIADO | CONSECUTIVO |  |
| <b>POR EJEMPLO:</b> I – GI - 01, corresponde al instructivo (I) instructivo para la elaboración, identificación y codificación de documentos, el cual hace parte del Gestión integral (GI) y el número (01), corresponde al consecutivo para diferenciarlo de los otros formatos. |                  |             |  |

## 12 Referencias

### Referencias

- Alvarado, I. D. (03 de 06 de 2019). *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542005/html/>
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos basicos de la teoría general de sistemas . *Redalcy.org*, 2.
- Blog, G. E. (06 de 03 de 2019). *Geinfor ERP*. Obtenido de <https://geinfor.com/blog/page/4/>
- Camara de Comercio de Bogotá. (05 de 09 de 2016). *Cluster*. Obtenido de <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Prendas-de-Vestir/Noticias/2016/Septiembre-2016/Decreto-1072-de-2015-regula-el-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Carriazo, D., & Alfaro, A. (2018). Método de aseguramiento de la calidad en una metodología de desarrollo de software: un enfoque práctico. *Scielo*, 1.
- Céspedes Socarrás, G., & Martínez Cumbreira, J. (2016). UN ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL SISTEMA EMPRESARIAL CUBANO. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 1-46.
- Conchambay, P. R. (2020). *repositorio.uasb.edu.ec*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7796/1/T3377-MGCI-Chicaiza-Propuesta.pdf>
- Congreso de Colombia. (05 de 02 de 1979). *Minsalud.gov.co*. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf)
- Congreso de la Republica. (11 de 07 de 2012). *Secretariassenado.gov.co*. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1562\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1562_2012.html)
- CONSULTORSALUD SAS. (13 de 08 de 2014). *Consultorsalud.com*. Obtenido de <https://consultorsalud.com/seguridad-social-integral-decreto-1443-del-31-julio-de-2014/>
- excellence, I. (16 de 03 de 2017). *Isotools.com.co*. Obtenido de <https://www.isotools.com.co/?s=ntc>
- Formoso, F. (2011). La integración de los sistemas de gestión, necesidad de una nueva cultura empresarial. *Revista Dyna*, 45.
- Frasco, G. (15 de 08 de 2014). *slideplayer*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/1618798/>
- GeoInnova. (10 de 03 de 2015). *Geoinnova.org*. Obtenido de <https://geoinnova.org/blog-territorio/que-es-la-calidad-total/>
- Gerencie. (25 de 09 de 2021). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/para-que-sirve-la-matriz-dofa.html>
- Gerencie.com. (27 de 10 de 2020). *Gerencie.com*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/nuevo-sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst-en-colombia.html>
- GONZÁLEZ, R. I. (12 de 2019). *repository.unilibre.edu.co*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/18652/PROYECTO%20MSIG%20ROCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera Acosta, R. J., & Fontalvo Herrera, T. J. (2006). *SEIS SIGMA MÉTODOS ESTADÍSTICOS Y SUS APLICACIONES*. Barranquilla, Colombia: Herrera Acosta, Roberto José.
- Lopez Carrizosa, F. (04 de 09 de 2015). *ICONTEC internacional*. Obtenido de [www.ICONTEC.com](http://www.ICONTEC.com)

Martinez, I. M. (16 de 05 de 2019). *Magnnus solutions*. Obtenido de <http://magnnus.com.co/la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-colombia/>

Ministerio del Trabajo. (13 de 02 de 2019). *Safetya*. Obtenido de <https://safetya.co/normatividad/resolucion-0312-de-2019/>

Mintrabajo. (31 de 07 de 2014). *Mintrabajo.gov.co*. Obtenido de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e#:~:text=Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20\(SST\),la%20salud%20de%20los%20trabajadores.](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e#:~:text=Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20(SST),la%20salud%20de%20los%20trabajadores.)

Muente, G. (10 de 04 de 2019). *rockontent.com*. Obtenido de <https://rockontent.com/es/blog/matriz-efi/>

Oficina de Asistencia Técnica Legislativa. (13 de 09 de 2005). *Camara.gov.co*. Obtenido de <https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2017-11/057%20FOMENTO%20Y%20DESARROLLO%20EMPRESARIAL%20DE%20LA%20PYMES.pdf>

Quiroa, M. (09 de 11 de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/matriz-poam.html>

RESTREPO, A. G. (27 de 04 de 2020). *Calameo*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/0062510598f31474a5846>

Rodriguez, M. C. (12-18 de 01 de 2016). *app.emaze.com*. Obtenido de <https://app.emaze.com/@AOFQFZIF/s02-asc-evolucin-del-concepto-de-calidad#1>

trabajo, M. d. (01 de 07 de 2014). *Oiss.org*. Obtenido de <http://www.oiss.org/wp-content/uploads/2000/01/PlanNacionalDeSeguridadySaludEnElTrabajo.pdf>

Yesid Ariza Osorio, Consultoría Empresarial. (17 de 12 de 2012). <http://yesidariza.blogspot.com/>. Obtenido de <http://yesidariza.blogspot.com/2013/06/perfil-de-capacidad-interna-pci.html>