

UNIVERSIDAD VIÑA DEL MAR  
ESCUELA DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
MAGISTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO BAJO LAS  
NORMAS ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 PARA  
LA EMPRESA J.G. PROYECTOS INTEGRALES  
S.A.S. – BOGOTÁ, COLOMBIA.**

TRABAJO FINAL DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

FIERRO ALVAREZ YOLY MAUREN

PROFESOR GUÍA  
MSC. HÉCTOR SILVA BOBADILLA  
PROFESOR METODOLÓGICO  
MSC. FRANCO SALAZAR DOERR

2021

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN  
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO BAJO LAS  
NORMAS ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 PARA  
LA EMPRESA J.G. PROYECTOS INTEGRALES  
S.A.S. – BOGOTÁ, COLOMBIA.**

## **DEDICATORIA**

Dios, quien siempre ilumina y guía mis pasos; mi familia, en la cual siempre encuentro apoyo en cada proyecto, meta, sueño y propósito que emprendo; mis amigas quienes siempre me dan ánimo cuando las fuerzas se agotan.

Mauren Fierro.

## **AGRADECIMIENTOS**

Estoy plenamente agradecida con Dios por esta maravillosa oportunidad de crecer profesionalmente y con mi familia porque siempre creen en mi potencial para lograr cada línea trazada en mi vida. A la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., por permitirme el acceso a la información, al personal administrativo y operativo que fue entrevistado para conocer y entender su contexto y facilitarme las herramientas para lograr enfocar y desarrollar el proyecto de grado.

A la Universidad Viña del Mar y su equipo de docentes con los que tuve la oportunidad de interactuar y que a partir de su experiencia y valioso conocimiento contribuyeron en mi crecimiento profesional, transformando y ampliando mi visión frente a los sistemas de gestión integrados. A mis asesores del proyecto de grado por su gran aporte, orientación y paciencia en la construcción y desarrollo del mismo.

“Hay hombres que luchan un día y son buenos. Hay otros que luchan un año y son mejores. Hay quienes luchan muchos años y son muy buenos. Pero hay los que luchan toda la vida: esos son los imprescindibles” (Bertolt Brecht, 1943).

Mauren Fierro.

FIERRO, Yoly. **Propuesta de implementación de un sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S. – BOGOTÁ, COLOMBIA.** Universidad Viña del Mar. Escuela de Ingeniería y Negocios. Magister en Sistemas Integrados de Gestión. Viña del Mar, 2021.

## RESUMEN

El propósito del presente proyecto es abordar el diseño y propuesta para la implementación de un sistema de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 permitiendo la a empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., Bogotá, Colombia, la orientación de las necesidades a implementar en sus servicios brindados como lo son; aseo a oficinas, suministro de productos para cafetería y mantenimientos locativos a oficinas a nivel local. Para el logro del resultado se realizó como primera medida un diagnóstico de la situación actual de la compañía a través de una lista de chequeo, posterior a ello se realizó el alcance productivo de los servicios de la organización a través de una matriz de riesgos y un análisis competitivo de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades para finalmente crear la herramienta de un manual integrado de la gestión de la calidad; y gestión de la seguridad y salud en el trabajo, capaz de orientar a empresas de este tipo, acerca de, los requisitos y documentos a implementar bajo el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, los cuales permitirán agilizar los procesos, controlarlos y mejorar continuamente, enfocando a la organización en su crecimiento y superación continua de sus capacidades respecto al servicio prestado, por ende, cumplir con todas las necesidades y expectativas de sus clientes que encamine la organización hacia el éxito, permitiendo dichos resultados, cumpliendo con la esencia del Sistema de Gestión Integrado.

**Palabras claves:** herramientas de integración, sistema de gestión de la calidad, y sistemas de gestión de la seguridad y salud, agilizar, mejorar continuamente.

FIERRO, Yoly, **Implementation proposal of an integrated management system under the ISO 9001: 2015 and ISO 45001: 2018 standards for the company J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S. - BOGOTA COLOMBIA.** Viña del Mar University. School of Engineering and Business. Master in Integrated Management Systems. Viña del Mar, 2021.

## **ABSTRAC**

The purpose of this project is to address the design and proposal for a system implementation under the management ISO 9001: 2015 and ISO 45001: 2018 standards, allowing the company J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., Bogotá, Colombia, the orientation of the necessities that it will be implemented in its services provided, such as cleaning offices, supply of cafeteria products and locative maintenance to offices at the local level. In order to achieve the result, a diagnosis of the current situation of the company was carried out as a first measure through a checklist, after which the productive scope of the organization's services was carried out through a risk matrix and a competitive analysis of weaknesses, threats, strengths and opportunities to finally create the tool of an integrated quality management manual; and occupational health and safety management, capable of guiding this type of companies about the requirements and documents that it will be implemented in compliance with the ISO 9001: 2015 and ISO 45001: 2018 standards, which will allow the processes to be streamlined. , control them and continuously improve them, focusing the organization on its growth and development of its capabilities with respect to provided service, therefore meeting all the necessities and expectations of its customers that the organization leads to success, allowing said results, accomplishing with the essence of the Integrated Management System.

**Keywords:** integration tools, quality management system, and health and safety management systems, streamline, continually improve.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	.III
AGRADECIMIENTOS .....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRAC .....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XII
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>3</b>
1. ENTIDAD .....	3
1.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA .....	4
1.2. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA .....	5
1.3. PERSPECTIVA COMERCIAL .....	6
1.4. PERSPECTIVA PRODUCTIVA.....	7
1.5. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL.....	9
2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	10
3. OBJETIVO GENERAL.....	11
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	11
5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	11
5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	11
5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA: .....	12
5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	13
6. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO .....	14
6.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL .....	14

6.2.	DELIMITACIÓN TEMPORAL .....	14
6.3.	DELIMITACIÓN TEÓRICA: .....	14
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>		<b>17</b>
1.	ESTADO DEL ARTE .....	17
2.	BASES TEÓRICAS .....	18
2.1.	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	19
2.2.	CICLO PHVA .....	21
2.3.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	22
2.4.	MAPA DE PROCESOS .....	23
2.5.	DAFO.....	25
2.6.	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....	26
2.7.	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....	29
2.8.	LISTA DE CHEQUEO .....	31
2.9.	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO .....	32
2.10.	MEJORA CONTINUA.....	32
2.11.	CONTEXTO EMPRESARIAL .....	34
2.12.	SERVICIOS DE ASEO EN OFICINAS .....	35
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....</b>		<b>39</b>
1.	TIPO DE PROYECTO .....	39
2.	DISEÑO DEL PROYECTO.....	40
3.	ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO .....	41
4.	METODOLOGÍA.....	42
4.1.	METODOLOGÍA PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	42
4.2.	METODOLOGÍA PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	43

5. TECNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	49
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS DEL PROYECTO.....</b>	<b>51</b>
1. DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	51
1.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO 1.....	51
1.2. RESULTADOS DE LA LISTA DE CHEQUEO - EVALUACIÓN INICIAL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....	52
2. DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	53
2.1. REALIZAR UNA MATRIZ DE RIESGOS.....	54
2.1.3. VALORACIÓN .....	56
2.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	66
2.3. REALIZAR EL ANÁLISIS COMPETITIVO DAFO.....	67
2.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	70
2.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO 2.....	75
3. DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	75
3.1. GENERAR UNA PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA LA EMPRESA.....	76
3.1.1. OBJETIVO.....	76
3.1.2. ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	76
3.1.3. GLOSARIO .....	77
3.1.4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	80
3.1.5. LIDERAZGO .....	87
3.1.6. PLANIFICACIÓN .....	94
3.1.7. SOPORTE .....	99
3.1.8. OPERACIÓN .....	108
3.1.9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO .....	118
3.1.10. MEJORA.....	121

3.2. ELABORAR LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....	124
3.3. REALIZAR UN CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE LAS NORMAS .....	126
3.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO 3.....	137
CONCLUSIONES.....	138
RECOMENDACIONES.....	140
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	141
LIBROS .....	141
NORMAS.....	141
REFERENCIAS WEB.....	142
ANEXO A.....	146
ANEXO B.....	153

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Datos generales de la empresa.....	3
Cuadro 2. Ejemplo de caracterización de procesos .....	24
Cuadro 3. Objetivos estratégicos .....	54
Cuadro 4. Objetivos del sistema de gestión integral .....	54
Cuadro 5. Condiciones para la escala de probabilidad .....	56
Cuadro 6. Valores del impacto.....	56
Cuadro 7. Matriz de probabilidad e impacto.....	57
Cuadro 8. Categoría del riesgo .....	58
Cuadro 9. Matriz de riesgos.....	59
Cuadro 10. Contexto organizacional.....	80
Cuadro 11. Datos generales de la empresa.....	81
Cuadro 12. Datos generales de la empresa.....	85
Cuadro 13. Liderazgo .....	87
Cuadro 14. Roles y responsabilidades.....	91
Cuadro 15. Planificación .....	94
Cuadro 16. Planificación .....	95
Cuadro 17. Soporte .....	99
Cuadro 18. Operación .....	108
Cuadro 19. Emergencias a controlar .....	113
Cuadro 20. Evaluación del desempeño .....	118
Cuadro 21. Aspectos para la revisión por la dirección .....	121
Cuadro 22. Mejora .....	121
Cuadro 23. Objetivos del sistema de gestión integral .....	125
Cuadro 24. Cronograma de plan de trabajo .....	127
Cuadro 26. Lista de chequeo. Evaluación SG-SST.....	153

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de ubicación de la empresa .....	4
Figura 2. Misión corporativa.....	5
Figura 3. Visión corporativa .....	5
Figura 4. Valores corporativos .....	6
Figura 5. Áreas de servicio .....	7
Figura 6. Organigrama general .....	9
Figura 7. Estructura de sistema de gestión integrado .....	19
Figura 8. Sistema de gestión integrado.....	20
Figura 9. Modelo a partir del ciclo PHVA .....	21
Figura 10. Principios de gestión de calidad.....	22
Figura 11. Mapa de procesos .....	23
Figura 12. DAFO en una empresa .....	25
Figura 13. Estructura de planeación estratégica .....	26
Figura 14. Proyección de una misión .....	27
Figura 15. Meta propuesta a futuro .....	29
Figura 16. Claves ISO: 45001 .....	31
Figura 17. Mejora continua .....	33
Figura 18. Obstáculos en la competencia .....	37
Figura 19. Estructura Desagregada de Trabajo .....	41
Figura 20. Desarrollo del objetivo específico 1.....	42
Figura 21. Desarrollo del objetivo específico 2.....	44
Figura 22. Desarrollo del objetivo específico 3.....	46
Figura 23. Resultados de la Evaluación Inicial Sistema de Gestión de Calidad .....	52
Figura 24. Resultados de la Evaluación Inicial Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	53
Figura 25. Resultados de evaluación del riesgo.....	66
Figura 26. Elementos DAFO .....	68
Figura 27. Estrategias DAFO .....	69
Figura 28. Planes de Acción Alianzas Estratégicas .....	71
Figura 29. Planes de Acción Alianzas Estratégicas .....	72
Figura 30. Planes de Acción Tecnología.....	73
Figura 31. Planes de Acción Tecnología.....	74
Figura 32. Análisis DAFO .....	82
Figura 33. Contexto partes interesadas .....	83
Figura 34. Mapa de procesos .....	86

Figura 35. Política integral .....	89
Figura 36. Organigrama general .....	90
Figura 37. Objetivos del SIG .....	96
Figura 38. Objetivos del SIG .....	97
Figura 39. Fases para implementar los cambios .....	98
Figura 40. Tipos de recursos .....	100
Figura 41. Responsabilidades .....	101
Figura 42. Mapa de ubicación de la empresa .....	102
Figura 43. Servicios a empresas usuarias .....	103
Figura 44. Temática de la inducción .....	104
Figura 45. Modelo cronograma actividades .....	105
Figura 46. Aspectos relevantes de la comunicación interna y externa .....	106
Figura 47. Control de la información documentada .....	107
Figura 48. Documentos para el control de los procesos .....	110
Figura 49. Seguimiento al servicio .....	112
Figura 50. Control del proceso de compras. ....	114
Figura 51. Ciclo de la prestación del servicio .....	115
Figura 52. Documentos para auditorías .....	120
Figura 53. Aspectos para la mejora del SIG.....	122
Figura 54. Replanteamiento de la misión.....	124
Figura 55. Replanteamiento de la visión. ....	125

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Lista de chequeo. Evaluación inicial calidad.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXO B. Lista de chequeo. Evaluación SG-SST.....	153

## INTRODUCCIÓN

En la identificación constante de las necesidades de las organizaciones, por ende, el crecimiento exponencial de los diferentes mercados en la competitividad, hace necesario que las empresas en Colombia estén a la vanguardia de las necesidades, en consecuencia, a las expectativas de los clientes; en cuanto a tecnología, servicio, procesos, también, valor agregado, esto si quieren permanecer en el mercado y continuar su ciclo de vida; sin embargo algunas empresas permanecen en el tiempo sin realizar cambios, les cuesta mucho acogerlos, hasta que llega el momento de enfrentar la realidad al analizar, si permanecen con sus preceptos y desaparecen o por lo contrario, si se reinventan y continúan.

El éxito o el fracaso de una organización se debe a la efectividad del líder; esto es más la regla que la excepción. El líder es quien imprime el estilo de vida a la organización. Esto se da tanto en una acción positiva directa como en una acción negativa indirecta (Phil Crosby, 1986).

Por tanto, un manual para la integración de sistemas de gestión bajo el uso de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, es una herramienta que generará valor agregado a todas aquellas organizaciones que pretenden la mejora continua de sus actividades operativas y administrativas buscando el establecimiento de normas y directrices, cumplimiento legal, estandarización de procesos y organización de la información.

Para el caso de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S ubicada en Bogotá, Colombia, existe la necesidad y por ende, se creará una propuesta que integre sus necesidades a través de un manual del sistema de gestión integral para su implementación que contribuya al crecimiento de la organización, apertura de nuevos mercados y potencialice clientes; siendo indispensables las siguientes normas a implementar: ISO 9001:2015, e ISO 5001:2018.



# **CAPÍTULO I**

---

**FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO**

## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTACIÓN DEL PROYECTO

En este capítulo se desarrollarán de forma preliminar los aspectos relevantes de la organización a la cual se le realizarán los análisis necesarios para la consecución del proyecto.

Estos aspectos son a saber: entidad; descrita desde sus perspectivas histórica, estratégica, comercial, productiva y organizacional; de la misma forma se presenta la descripción del problema, descripción del proyecto, objetivo general, objetivos específicos, estructura desagregada de trabajo, cronograma, justificación y delimitación, cerrando el documento con las correspondientes referencias bibliográficas y anexos.

#### 1. ENTIDAD

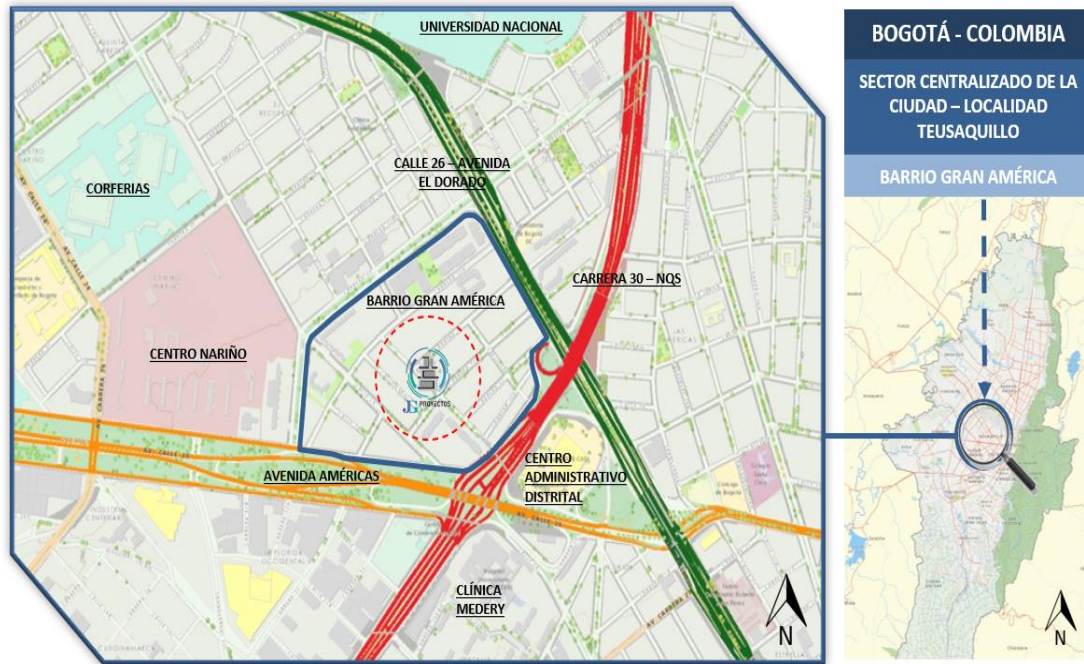
La siguiente información corresponde a los datos de la organización, la cual, es objeto de análisis para la realización del presente trabajo.

**Cuadro 1.**  
**Datos generales de la empresa**

<b>DATOS GENERALES DE LA EMPRESA</b>	
<b>Razón Social</b>	J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S
<b>NIT</b>	901.173.501-9
<b>Dirección</b>	CL 25 A No. 31 A - 20
<b>Cuidad</b>	BD.C.
<b>Teléfono</b>	3102028503 – 3004110300
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:JAGARLO957@YAHOO.ES">JAGARLO957@YAHOO.ES</a>
<b>Numero de Sedes</b>	1
<b>Cantidad de personal Administrativo</b>	3
<b>Cantidad de personal Operativo</b>	15

Fuente: Elaboración propia

- **UBICACIÓN**



**Figura 1. Mapa de ubicación de la empresa**

**Fuente: mapasbogota**

### **1.1. PERSPECTIVA HISTÓRICA**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., con Matrícula No.: 02948948 desde el 19 de abril de 2018, es una empresa familiar de menos de 50 trabajadores, la cual nace en el año 2018 con el propósito de suplir necesidades de mantenimientos y aseo a diferentes empresas que querían subcontratar el servicio especializado y desligar estas actividades esporádicas de sus colaboradores de planta.


Actualmente es una empresa dedicada a la prestación de servicios de aseo a oficinas, obras civiles para mantenimientos locativos de oficinas, suministro y adecuaciones de mobiliario para oficinas a nivel local.

## 1.2. PERSPECTIVA ESTRATÉGICA

Para esta perspectiva se presentan los elementos de misión y visión que son el norte de la organización.

### Misión

Somos una empresa que trabaja en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, a través de la prestación de servicios para oficinas de aseo y cafetería, mantenimientos locativos, suministro y adecuaciones de mobiliario, garantizando la oportunidad, excelencia y calidad con responsabilidad y eficacia de las actividades, promoviendo el progreso y una mejor versión de nuestros colaboradores y partes interesadas




(Jairo García, 2018).

**Figura 2. Misión corporativa**

**Fuente: J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S. - 2018**

### Visión

En el año 2022, ser reconocida a nivel local y regional con alto prestigio en nuestros servicios brindados, abarcando cada vez más nuevos clientes para ofrecerles servicios con calidad, oportunidad y la excelencia empresarial que nos caracteriza"



(Jairo García, 2018).

**Figura 3. Visión corporativa**

**Fuente: J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S. – 2018**

- **VALORES CORPORATIVOS**

La organización presenta los valores corporativos como cualidades que están presentes en su día a día, estos son:



**Figura 4. Valores corporativos**

**Fuente: Elaboración propia**

### **1.3. PERSPECTIVA COMERCIAL**

La organización cuenta a nivel local con la oferta de servicios de aseo y cafetería a oficinas, obras civiles para mantenimientos locativos de oficinas, y suministro y adecuaciones de mobiliario para oficinas.

Actualmente la tendencia de ventas se encuentra muy reducida por su único cliente y en el análisis de la tendencia de ventas se evidenció que, en los casi 3 años de funcionamiento, el servicio que predomina en ventas es el de aseo en oficinas, con unas ventas en promedio de 354.714 dólares al año, siendo este, el producto con el que impulsan la compañía; por otra parte se encuentra el servicio que presenta el las menores ventas en el periodo 2018 -2020, con una ventas

anuales de 68.571 dólares anuales que son las obras civiles para mantenimientos locativos de oficinas.

Parte del análisis de la perspectiva comercial con la matriz de crecimiento de participación en el mercado, la cual se encuentra como producto estrella el suministro de productos para cafetería a oficinas; los cuales tienen una alta participación en el mercado, como, producto Vaca con una alta cuota en el mercado y proporciona para la empresa la principal fuente de ingreso.

Como producto interrogante, se encuentran las obras civiles para mantenimientos locativos de oficinas, con un crecimiento elevado, pero con participación débil en el mercado y finalmente el producto Perro, que es el suministro y adecuaciones de mobiliario para oficinas, el cual tiene un bajo crecimiento en el mercado y baja cuota en el mercado.

En el análisis de la perspectiva comercial de la empresa J. G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, Bogotá, se identificó, que pese a que su servicio posicionado en el mercado es el de aseo a oficinas; la compañía tiene el potencial de crecimiento en otros servicios brindados ya que cuenta con la infraestructura, proveedores y experiencia en el sector para impulsar su crecimiento.

#### 1.4. PERSPECTIVA PRODUCTIVA



**Figura 5. Áreas de servicio**

**Fuente: Elaboración propia**

- **ASEO DE OFICINAS**

Siendo esta la principal fuente de ingresos de la Organización, se brinda a los clientes ambientes de trabajos limpios y desinfectados en todas las áreas de los edificios, en forma periódica, ya sea mensual, semanal o diaria; para esta actividad se cuenta con personal capacitado y entrenado que efectúa las tareas con calidad, honestidad y responsabilidad. Algunas de las tareas realizadas en este servicio son barrido de pisos, desinfección de pisos, recolección de residuos en zonas comunes, limpieza y lustrado de mobiliario, limpieza y desinfección de sanitario o baños y limpieza de vidrios de fácil acceso.

- **SUMINISTRO DE PRODUCTOS PARA CAFETERÍA Y OFICINAS**

Este servicio se suministra en algunas de las sedes de la empresa del cliente, es un servicio semanal de insumos para cafetería como: agua potable, café, té, panela, azúcar, vasos desechables, agitadores, entre otros; estos son distribuidos por el personal de tiempo completo en los servicios de aseo a oficinas.

- **OBRAS CIVILES PARA MANTENIMIENTOS LOCATIVOS DE OFICINAS**

La ejecución de esta actividad consiste en realizar actividades de reparaciones locativas por daños como: grifería, tubería, grietas de paredes, demoliciones, cerraduras, entre otras.

- **SUMINISTRO Y ADECUACIONES DE MOBILIARIO PARA OFICINAS**

En esta actividad incursionaron en el mercado con el desmonte e instalación del mobiliario de oficinas; este servicio se genera básicamente por movimiento o

traslado del personal a una nueva sede, por tal razón se desarrolla el movimiento, planeación e instalación del mobiliario en el nuevo lugar de trabajo.

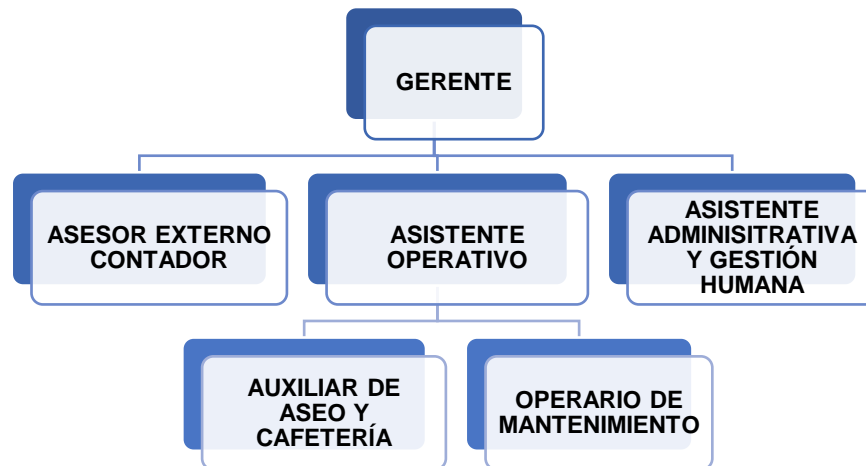
- **SUMINISTROS**

Para la realización de las actividades requieren proveedores que garanticen un excelente personal, para lo cual se realiza la convocatoria principalmente por referidos, en ocasiones por las páginas web empleo o computrabajo.

Cuentan con proveedores para los insumos de cafetería como: café, té, aromática, agua, panela, así mismo, para los productos de limpieza como; detergentes, desinfectantes, ceras, escobas, cepillos, trapeadores, guantes y en general dotación del personal.

Finalmente, la empresa utiliza aspiradoras industriales, hidrolavadoras, herramientas manuales, sierras, entre otros.

### 1.5. PERSPECTIVA ORGANIZACIONAL



**Figura 6. Organigrama general**

**Fuente: Elaboración propia**

La estructura organizacional no se encuentra definida, sin embargo, se realizó un bosquejo con la información suministrada verbalmente, para lo cual se obtiene una estructura de forma jerárquica con 2 departamentos, operativo y administrativo que controlan y desarrollan la operación.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En Colombia cada vez son más las empresas que realizan la contratación de servicios de aseo, limpieza, desinfección y mantenimientos a través de contratos licitatorios público en su mayoría empresas del estado o empresas privadas a través de contratos de outsourcing; este tipo de contrataciones cuenta con un gran atractivo, por lo tanto, hay menos desgaste administrativo en control de personas y sus tareas asignadas; pago de nómina, inducciones, capacitaciones, compra de insumos para cafetería, remplazos o reubicación del personal con enfermedades; por tal razón, hay oportunidades de abarcar segmentos de este gran mercado.

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., Bogotá, Colombia, es una empresa familiar, lleva laborando 3 años con las mismas premisas desde su creación, solo ha contado con un cliente por el tiempo de su funcionamiento, su flujo económico hasta antes de la pandemia era aceptable puesto que contaban con 25 personas fijas para el servicio de aseo y mantenimientos locativos a 8 sedes, pero durante la pandemia la empresa a la que le presentaban el servicio se redujo a 1 sede y por ende realizó la reducción de la orden del servicio.

Pese a que la empresa ha intentado incursionar en licitaciones y crear nuevos clientes no ha sido posible debido a que no cuenta con un esquema estructurado y organizado bajo las exigencias de otros clientes de tal manera que puedan ofrecer sus servicios o licitar; dado lo anterior, una vez detectado el problema se ha decidido apoyar a la organización en la propuesta de la implementación de un sistema de gestión integrado para los aspectos de calidad,

seguridad y salud en el trabajo con los cuales pueda estructurar su compañía y expandir su mercado.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

Proponer la implementación del sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad) e ISO 45001:2018 (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo), para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., Bogotá, Colombia.

### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

**4.1.** Diagnosticar la situación actual de la compañía en relación con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad) e ISO 45001:2018 (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo).

**4.2.** Analizar el alcance productivo de los servicios de la organización bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

**4.3.** Generar la propuesta de los documentos necesarios para la implementación del sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

### **5. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

#### **5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Desde el enfoque de una propuesta para la del sistema de gestión integral bajo el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018; se pretende apoyar a la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., Bogotá, Colombia, a mejorar sus procesos y servicios ofrecidos con un enfoque de calidad, organización, oportunidad y eficacia; brindándole a sus clientes un

excelente y calificado servicio a satisfacción; dándole importancia al mejoramiento continuo a fin de permanecer en el mercado competitivo; por otra parte, buscando el bienestar y productividad de los trabajadores a través de operaciones seguras.

El desarrollo del proyecto se llevará de manera práctica en 3 fases; la primera, el diagnosticar la situación actual de la empresa bajo el contexto de la organización y los requisitos de las normas ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad) e ISO 45001:2018 (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo); la segunda, la identificación de los procesos de la organización; y la tercera, a través de la identificación de los documentos necesarios que la organización deberá crear para la implementación de un sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad) e ISO 45001:2018 (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo).

## **5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:**

Es importante aclarar, que las empresas en la actualidad deben competir en el mercado actual constantemente, obligándolas a buscar mecanismos y herramientas que las lleven a ser cada día más productivas en comparación a las demás, dándoles así, un valor agregado a sus productos y servicios. En la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S. Bogotá, Colombia, se opta, por la propuesta de integración para la organización de sistemas de gestión, bajo el uso de las normas ISO 9001:2015, (Sistemas de gestión de la calidad) e ISO 45001:2018, (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo); por consiguiente, ver la mejora de calidad de sus servicios y la urgente necesidad para ubicarse en una posición alta del mercado.

Brindar a sus clientes la opción de un servicio eficiente y eficaz, que cumple con todos sus requerimientos, es por esto, una de las importantes razones, por las cuales, se adaptan dichas normas; permitiéndole destacarse en el mercado, dándole a sus clientes, esa seguridad y confianza que requieren, de contar con

los servicios pactados, comprometidos, además de, cumplir con todas las necesidades requeridas. Así mismo, garantizar la protección y seguridad a sus trabajadores quienes son el pilar de la compañía, a fin de, proporcionarles espacios laborales adecuados de acuerdo a las condiciones que requieren las diferentes operaciones.

Se hace indispensable y asertivo el desarrollo de una propuesta de implementación de dichas normas, que lleven al mejoramiento continuo de la compañía; su interés por mantenerse a la vanguardia en prestación de servicios, por ende, la razón de dichas normas. Es por esto que se promueve un continuo sistema de gestión, para asegurar la eficiencia de la compañía; definiendo de manera definitiva, una estructura eficaz y competitiva, que va direccionada directamente al bienestar del cliente; mejorando su eficacia y organización, así cumplir con los objetivos y metas organizacionales.

Genera una real ventaja competitiva sobre las demás empresas actuales; debido a la propuesta de dicha implementación de normas que no son tan común en otras empresas que pertenecen a su gremio; siendo así un motivo muy importante para la aceptación de dicho proyecto por parte de la compañía, para ser reconocida por sus clientes como una de las mejores del sector para prestar sus servicios a cabalidad.

### **5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Dentro de la metodología usada para lograr los beneficios de la adaptación de las normas ISO 9001:2015, (Sistemas de gestión de la calidad) e ISO 45001:2018, (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo) para dicha compañía, está en disponer de una norma internacional que permite conocer un marco organizado y estructurado del modelo; enfatizando la protección del trabajador, logrando una mayor optimización de la gestión de ambas normas (mencionadas anteriormente); como uno de los propósitos

fundamentales, el mejoramiento del ambiente laboral, disminución significativa del alto promedio de ausentismo laboral por enfermedades asociadas al mismo; logrando reducir la tasa de accidentalidad y mortalidad.

Produce un aumento en su productividad y directamente beneficia tanto a dicho trabajador, como, a la compañía. Las ventajas de tener la documentación organizada, le permite a la compañía recolectar la información, a través de la integración de los sistemas de gestión, desarrollando e implementando políticas y objetivos del sistema de gestión de salud y seguridad para facilitar la consecución mediante el liderazgo y compromiso de la dirección de la compañía.

## **6. DELIMITACIÓN DEL PROYECTO**

### **6.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

Desde el punto de vista temporal este trabajo final de grado se desarrollará en la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., ubicada en la dirección calle 25 A No. 31 A - 20, Bogotá, Colombia.

### **6.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

Este trabajo como opción, inicia en el mes de marzo de 2021 y finaliza en el mes de agosto de 2021.

### **6.3. DELIMITACIÓN TEÓRICA:**

Normas ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad; ISO 45001:2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; NCh3656:2020, "Directrices generales para la aplicación de la Nch-ISO 45001:2018".

Algunos autores que sustentan la relación teórica, entre los que se destacan: Robert N. Lussier (2016); Cf. Hersey P. y Blanchard K. (1981); Pérez,

La Rosa, Pedro E. (2009); Brocka y Brocka (1992); Price y Chen (1993); Lau y Anderson (1998) y Merron (1994); Evans (1992).

“Un sistema puede ser definido como un complejo de elementos interactuantes” (Bertalanffy, 1930).

“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” (Ackoff, 1962).

“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” (Kast & Rosenzweig, 1982).

Continúa, Castillo & Martínez (2010) así:

Conjunto de elementos interrelacionados que logran un objetivo especificado; Plantean que el reconocimiento por parte de un ente certificador alude al cumplimiento de los requisitos frente al estándar, con la finalidad de enfatizar la importancia en la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, obtención de resultados del desempeño, la eficacia del proceso y mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas y metodológicas.



# **CAPÍTULO II**

---

**MARCO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se exponen las bases tanto teórica como metodológica y científica, las cuales aportaran al sustento de la justificación del proyecto y contextualizar el desarrollo del proyecto.

#### **1. ESTADO DEL ARTE**

En la universidad Católica de Bogotá, Colombia, facultad de ingeniería, en el año 2018; se creó una propuesta para integrar la norma ISO 45001: 2018, al sistema de gestión de calidad de la empresa Outsourcing S.A, en el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015, enfocándose en el contexto estratégico de dicha empresa, la cual, se encuentra en la ciudad de Bogotá Colombia; realizándose como tal, un estudio de tipo descriptivo; reconociendo dicha empresa como líder en el sector de las comunicaciones, ejerciendo sus funciones a terceros a través de call center y otros.

Se realizó Una revisión del manual de calidad por la empresa, analizándose los antecedentes de la misma; también se diagnosticó y verificó el cumplimiento de los requisitos estipulados en la ISO 45001: 2018, determinando la situación actual para ese momento de dicha empresa; alineándose a la norma ISO 9001: 2015, para determinar la integración de las partes que impactan la seguridad y salud de la organización; por ende evaluar los cambios necesarios en un sistema de gestión, reconociendo como Tal, la exposición de los trabajadores en este tipo de compañías a enfermedades y accidentes laborales derivados a la ejecución de sus labores.

Hay esa necesidad de la adaptación de las condiciones de peligro por medio de la norma ISO 45001: 2018, al proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, previniendo así mismo, lesiones y deterioros a la salud, mejorando el desempeño en el trabajo, siendo el trabajador un eje central de la compañía; se

plantea en contexto y organización de liderazgo por parte de la alta gerencia, planificación, soporte, operación, y evaluación de desempeño en un proceso de mejora continua dentro de dichas compañías; proporcionando espacios de trabajo seguros y eliminando riesgos; adoptando medidas de prevención y protección.

En contexto se determina la integración de las normas de alto nivel, como lo son el sistema de gestión de calidad, y el sistema de seguridad y salud laboral; por consecuencia generar aumento en el desempeño y mejoría de la imagen corporativa, por lo cual, resulta atractiva para los proyectos que se liciten en dichas compañías, que deseen tercerear servicios con la compañía outsourcing s.a., logrando una ventaja ante las demás empresas que no implementaron dichas normas. Con requisitos legales, siguiendo políticas y lineamientos de seguridad y salud en el trabajo; se generan beneficios tanto en dichos trabajadores como la en la compañía en general, ya que, los clientes exigen servicios con calidad, beneficio de implementar dichas normas mencionadas.

## **2. BASES TEÓRICAS**

En este apartado se plantearán algunas definiciones de fuentes bibliográficas para una mayor comprensión del lector y su acercamiento al proyecto con la problemática expuesta.

En este orden de ideas, la empresa consultora ISOTools (22/02/2021) en su portal web menciona que:

Un sistema integrado de gestión, es una herramienta en la que se plasma el protocolo a seguir a diario en una actividad de producción. Tener implantado este sistema permite optimizar recursos disponibles, mejorando la organización empresarial y el rendimiento a la vez que se reducen los costes. El propósito de estos sistemas, está relacionado con las mejoras en el rendimiento de la empresa, reducción de gastos y conseguir un funcionamiento con equilibrio. Se puede entender que los procesos cumplen diferentes niveles de calidad según se haya marcado.

Por otra parte un sistema de gestión integrado dentro de una empresa presenta muchas ventajas; una de las ventajas principales recae sobre los errores y los fallos dentro de los procesos, ya que estos se reducen al mínimo, la implementación de este tipo de sistema es muy rápida y simplificada, los criterios corporativos se alinean, se presenta gestión de la información con mayor facilidad, ya que se desplaza en diferentes niveles y departamentos, en igualdad de condiciones, se reduce el número de manuales de gestión y se tiene un fácil control de la información.

## 2.1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



Figura 7. Estructura de sistema de gestión integrado

Fuente: Elaboración propia

Así, tomando en cuenta la integración de sistemas, actualmente muchas normas ISO están en un periodo de revisión y a la espera de publicación. Dichas

actualizaciones permiten que las normas cuenten con una estructura compatible y coherente, facilitando el proceso de integración de sistemas; por lo tanto, los estándares tienen fundamentos de gestión comunes en la orientación a la satisfacción de las partes interesadas y el enfoque basado en procesos. Proporciona en sus normas una estructura idéntica, con definiciones y términos comunes para formar estándares de sistemas de gestión del futuro, simplificando la creación de nuevas normas y la revisión de las ya existentes, y posibilita que la implementación de estándares múltiples en una organización sea más fácil.

### 2.1.1. SISTEMA



**Figura 8. Sistema de gestión integrado**

**Fuente: Elaboración propia**

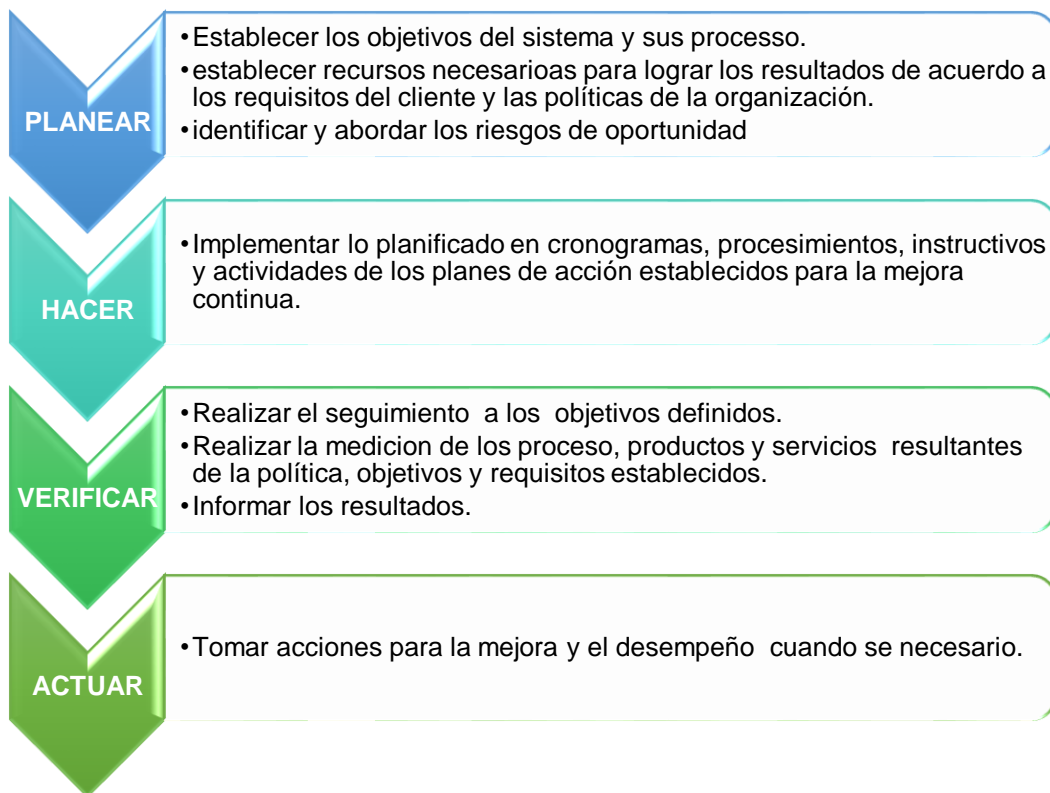
Es el conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a un determinado objetivo. Si se toma este concepto, el Sistema de Gestión

cobra vida como el conjunto de actividades coordinadas por una o más personas, que de manera ordenada contribuyen a lograr un objetivo (Real Academia de la Lengua Española, 2020).

## 2.2. CICLO PHVA

Como lo indica, la página web nuevaiso9001 (28/05/2019), definiendo que:

Edward Deming desarrolló el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). A este ciclo se le conoce tanto por el PHVA como por ciclo Deming debido a su autor, se trata de un ciclo dinámico que se puede emplear en procesos y proyectos de las organizaciones.



**Figura 9. Modelo a partir del ciclo PHVA**  
**Fuente: Elaboración propia**

### 2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Figura 10. Principios de gestión de calidad

Fuente: Elaboración propia

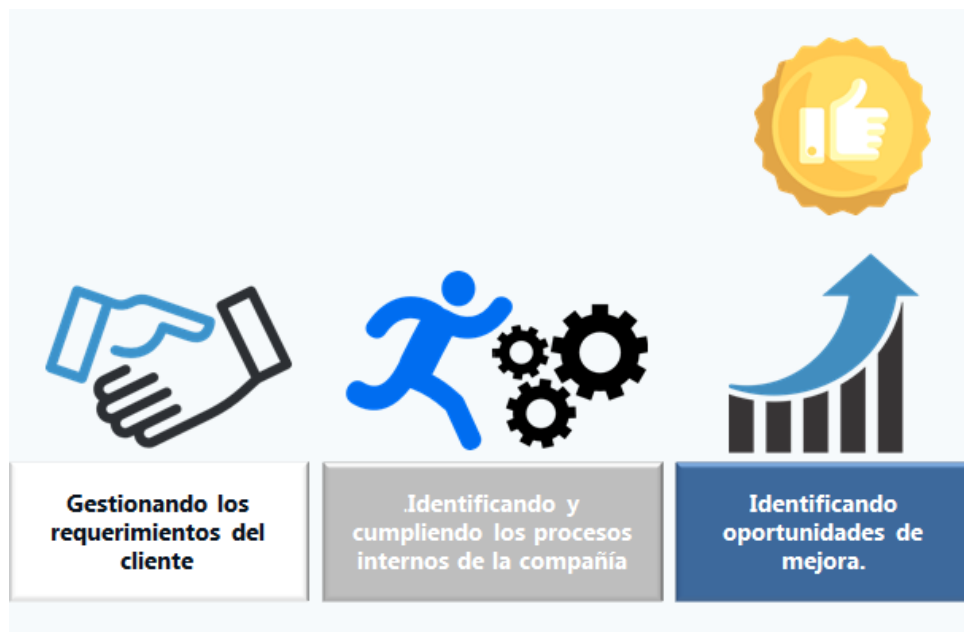
Como lo aclara, el portal web icontec (12/02/2020) planteando que:

Un sistema de gestión de la calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos, determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados; gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinente.

El concepto de las partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente, es necesario considerar todas las partes interesadas pertinentes, son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Por lo cual, se determina la calidad de un producto y el servicio de la organización a partir de la capacidad de satisfacer a cada cliente y los imprevistos adecuados de los procesos involucrados; sus valores indicados y los beneficios adquiridos por dichos clientes.

#### 2.4. MAPA DE PROCESOS



**Figura 11. Mapa de procesos**

**Fuente: Elaboración propia**

Conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman los elementos de entrada en elementos de salida aportando valor para el usuario. “Es un diagrama de valor que representa, a manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada. El mapa de procesos recoge la interrelación de todos los procesos que realiza una organización” (NTC-ISO 9001: 2015, 2020).

### 2.4.1. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

**Cuadro 2.**  
**Ejemplo de caracterización de procesos**

CARACTERIZACIÓN					
Nombre del Proceso	Gestión del talento humano		Responsable	Jefe oficina del talento humano	
Objetivo del proceso	Gestionar las competencias del talento humano		Alcance	Todos los cargos de la empresa, actividades de selección y evaluación de personal	
Entradas	Proveedor	Actividad	Responsable	Salidas	Clientes
Presupuesto para capacitaciones	Procesos de gestión financiero	P Planificar necesidades de capacitación y de personal	Jefe oficina del talento humano	Plan de capacitación Vinculación del personal	Empleados de la empresa Todos los procesos
Políticas institucionales	Planeación estratégica				
Necesidades del personal	Todos los procesos				
Plan de capacitación	Gestión del talento humano	H Ejecutar los planes de capacitación	Personal de oficina del talento humano	Empleados capacitados Empleados vinculados	Empleados de la empresa Todos los procesos
		H Realizar los procesos de selección de personal			

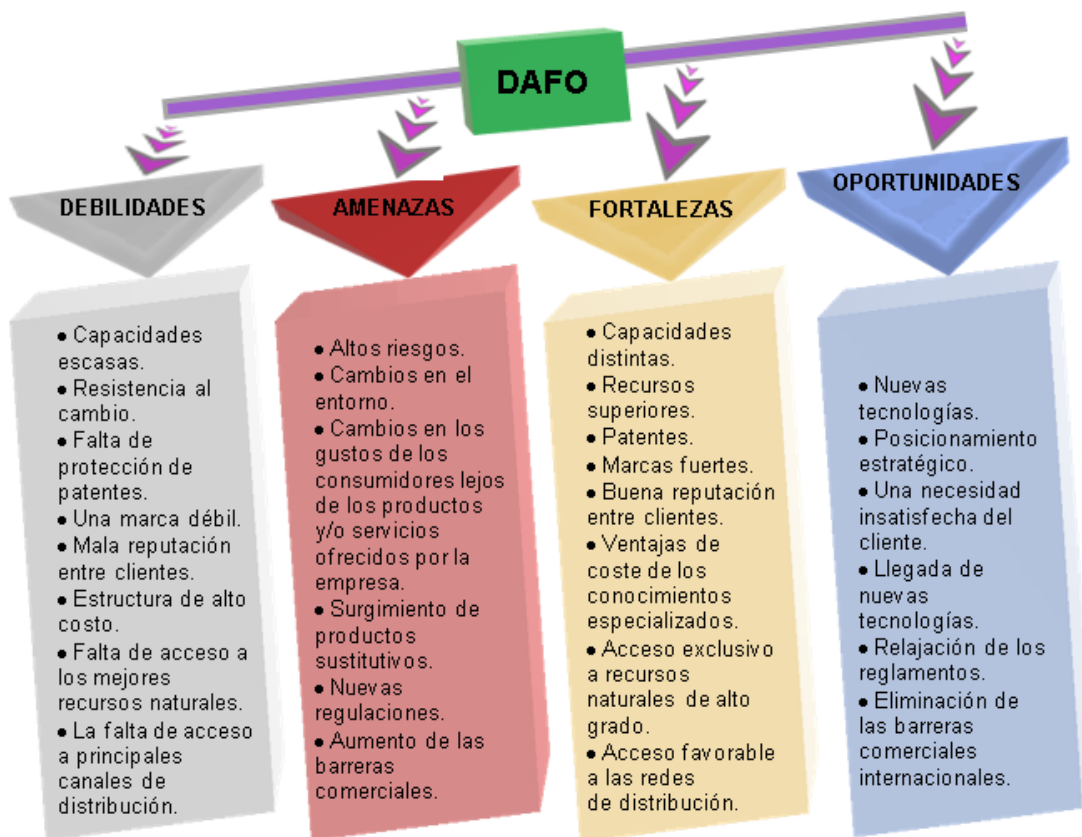
**Fuente: Elaboración propia**

Así mismo, es realizar un análisis profundo de los procesos siempre y cuando los elementos que originan que estos procesos tengan un principio y un final. Estos elementos pueden ser:

- Elementos de entrada que originan que comience un proceso; por ejemplo, la solicitud de un servicio/producto de un cliente.
- Elementos de salida que originan que finalice un proceso; por ejemplo, la realización de una cotización/presupuesto.

Por ende, notamos como, así el elemento de entrada fue la solicitud de un cliente y el elemento de salida fue una cotización/presupuesto.

## 2.5. DAFO



**Figura 12. DAFO en una empresa**

**Fuente: Elaboración propia**

Como lo indica su portal web emasconsultores (4/03/2021), “el análisis DAFO es una parte importante del proceso de planificación estratégica de

la norma ISO 9001 en la que se explora el entorno interno (clasificados como fortalezas o debilidades) y externo (oportunidades o amenazas)”.

## 2.6. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



**Figura 13. Estructura de planeación estratégica**

**Fuente: Elaboración propia**

Por esto la importancia de las empresas procurar tener un plan estratégico, alineando en su totalidad a la organización hacia el cumplimiento de la misión, en donde se aclara hacia dónde se quiere llevar la empresa; y el alcance de su visión, planteando el propósito de la existencia de la empresa y su razón de ser; siendo los valores determinantes para su soporte futuro; cuando los objetivos se cumplan y concreten; por esto, las estrategias deben ser definitivas y asertivas para lograrlo; así mismo con sus tácticas y plan de acción. Por supuesto, el fracaso al no contar con dicha planeación, no se encaminan sus integrantes en una meta común, objetivos y demás compromisos a alcanzar.

Así lo define, en su portal web [blog.inmarketing](http://blog.inmarketing.com) (7/02/2021) diciendo que:

Es un proceso mediante el cual se involucra la visión, la misión y demás elementos a toda la organización, para determinar de manera conjunta los objetivos, las metas y los planes de acción que conducirán al alcance de los objetivos estratégicos. Se ideó con un enfoque sistémico de la organización y asume una perspectiva del futuro de la empresa a largo plazo, y se basa en la identificación de los impulsos clave.

### 2.6.1. MISIÓN



**Figura 14. Proyección de una misión**

**Fuente: Elaboración propia**

Así lo aclara y lo complementa, en su portal web concepto (5/02/2021) agregando que:

En las misiones empresariales quedan establecidas:

- ✓ Planificaciones
- ✓ Funciones

- ✓ Medios
- ✓ Fines perseguidos.

Es el camino a través del cual los miembros de la empresa u organización harán realidad esa visión a través de los objetivos del día a día. La misión debe ser redactada en presente y responder a los siguientes interrogantes: ¿A qué se dedica la organización? ¿Quién es el destinatario de sus productos/servicios? ¿De qué forma ayudará a sus clientes?. La misión que establezca la empresa deberá ser motivadora, concreta, amplia, y posible (realista, no utópica).

Es por esto que la misión se debe plantear definida y por lo cual, de manera precisa y factible.

## **2.6.2. VISIÓN**

Como lo expresa, el portal web concepto (5/02/2021) así:

Es una proyección a futuro que describe las aspiraciones de la organización. Marca una meta final hacia dónde quiere llegar la organización en el futuro. Describe una expectativa ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro. Debe ser realista, pero puede ser ambiciosa; su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo.



**Figura 15. Meta propuesta a futuro**

**Fuente: Elaboración propia**

## **2.7. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La seguridad y salud en el trabajo, contiene las condiciones y factores que afectarán de manera positiva o negativa la salud y la seguridad de los trabajadores. Un trabajador es la persona que realiza actividades relacionadas con las necesidades laborales y cotidianas de una determinada compañía y bajo el control de dicha organización; bajo variados contratos laborales, pagados o no pagados, tales como de manera temporal, intermitente o tiempo parcial; los trabajadores incluyen la alta dirección, personas directivas y no directivas.

De acuerdo, con los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en su portal web (15/04/2021) aporta que:

El sistema de gestión de 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.

La norma ISO: 45001, especifica los requisitos de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST), permite a una organización controlar sus riesgos en de seguridad y salud en el trabajo (SST) y mejorar su desempeño en este aspecto, incorpora el concepto de planear, hacer, verificar y actuar en un nuevo marco de -trabajo basado en la determinación del contexto de la organización, el liderazgo y la participación de los trabajadores, la planificación, el soporte y la operación, la evaluación del desempeño y la mejora.



**Figura 16. Claves ISO: 45001**  
**Fuente: Elaboración propia**

## 2.8. LISTA DE CHEQUEO

Así lo aclara, pdcahome en su portal web (12/02/2012) aportando que:

Las “listas de control”, “listas de chequeo”, “check-lists” u “hojas de verificación”, son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática. Hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.

## **2.9. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

Según, el portal web Isotools (26/11/2018) expresa que:

Pues bien, este manual fue publicado por primera vez en el año 2008 con la intención de guiar a las organizaciones en el diseño de un sistema de gestión integrado ágil y eficaz, de manera que éste respondiera a las necesidades de la organización y pudiera continuar creciendo.

Este manual para la integración de normas ISO, reúne entre sus páginas:

- Experiencia internacional en la integración de normas ISO.
- Extractos e implementaciones de casos de la industria
- Las mejores prácticas internacionales en cuanto a la integración de sistemas de gestión.

Por tanto, muchas organizaciones se benefician de las ventajas de integrar varias normas ISO, haciendo uso de este manual para la integración de los sistemas de gestión.

Con ello, ayudan a las organizaciones a garantizar que sus sistemas y procesos estén alineados con sus objetivos, manteniendo su modelo de negocio ante los posibles cambios del entorno.

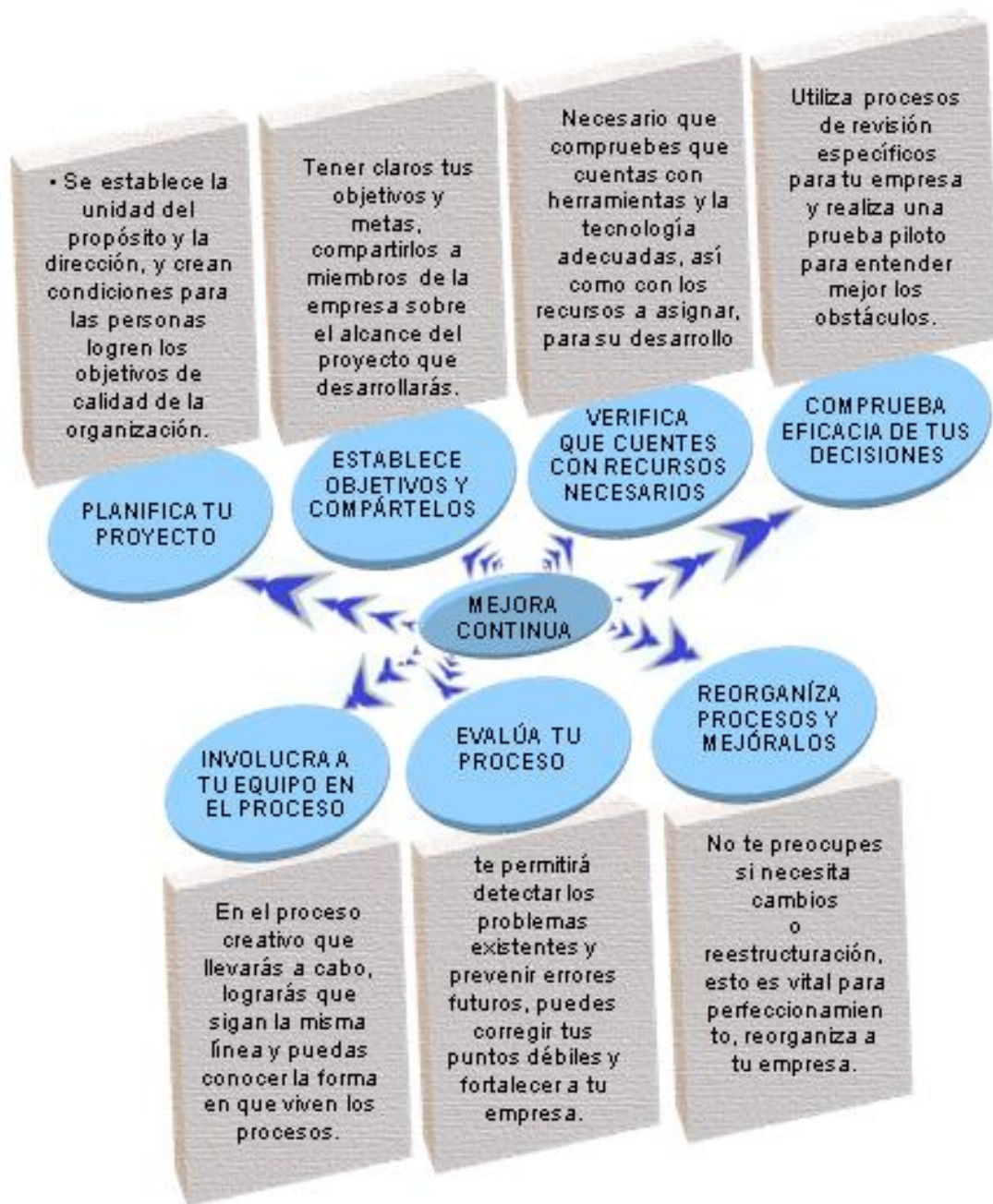
## **2.10. MEJORA CONTINUA**

Como lo indica, David Zarate (2021) agregando que:

La mejora continua es la técnica utilizada para mejorar los productos, servicios y procesos de una empresa, con el fin de alcanzar una posición competitiva dentro del mercado y responder a las demandas de los clientes, mediante la búsqueda de la perfección.

Este objetivo corresponde a todas aquellas organizaciones que buscan mejorar la satisfacción del cliente y del empleado, así como utilizar la innovación para la reducción de costos y tiempos en los procesos que lleva a cabo su compañía.

Por ende, este proceso de mejora continua relaciona aquellas acciones que se realizan para mejorar los procesos de una empresa, eligiendo dichas estrategias adecuadas en donde se analizan puntos específicos de la organización.



**Figura 17. Mejora continua**

**Fuente: Elaboración propia**

## 2.11. CONTEXTO EMPRESARIAL

Según, la Organización Internacional del Trabajo en su portal web (01/04/2008) expresa que:

Un ejército oculto de trabajadores se encarga cada día de la limpieza de edificios de oficinas en todo el mundo. Muchos oficinistas no coinciden nunca con las personas que se deshacen de su basura o quitan el polvo de sus mesas, ya que, a menudo, en los contratos de limpieza se especifica que el trabajo debe realizarse fuera de las jornadas normales de trabajo, a primera hora de la mañana, o por la noche. Sin embargo, el personal de limpieza constituye actualmente una parte esencial de la vida en las oficinas.

Actualmente, los servicios de limpieza suelen externalizarse mediante su provisión por contratistas especializados, por lo que ni la empresa cuyas oficinas son objeto del servicio, ni la empresa que posee en realidad el edificio (en el caso de que se trate de oficinas arrendadas) son directamente responsables de los sueldos abonados ni de las condiciones de empleo aplicadas. Puesto que la limpieza constituye un elemento de coste más que un generador de ingresos para las empresas, al elegir un contratista se hace hincapié en mantener los costos a un bajo nivel.

A pesar de que en Colombia muchas empresas de aseo de oficinas pagan actualmente el mínimo de salario legal vigente a sus trabajadores, la mayoría de empresas no lo hacen, pagando mucho menos por sus labores, teniendo en cuenta que dicha labor es exigente y desgastante, es común encontrar que, son empleos subvalorados, con horarios excesivos en muchas ocasiones; así, sucede también en otros países como Nueva Zelanda y otros, esto hace que el rendimiento laboral disminuya significativamente, generando desventaja competitiva con las empresas que sí valoran a sus trabajadores, tanto en su salario, como, en su carga y horario laboral.

Y continúa, la Organización Internacional del Trabajo en su portal web (01/04/2008) expresando que:

Como han señalado en un comunicado conjunto la *European Federation of Cleaning Industries* (EFCI, Federación Europea de las Industrias de Limpieza) y la *Union Network International* (UNI), existe una tendencia general entre los clientes (públicos y privados) a seleccionar sus contratistas de servicios de limpieza en función del precio como único criterio, sin considerar la calidad de la prestación, las condiciones de trabajo, la formación del personal o la profesionalidad de las empresas que licitan para obtener el contrato.

Aunque afortunadamente en países desarrollados como en el Reino Unido y los Estados Unidos, entre otros; han emprendido campañas en las que se prioriza especial atención a la grave situación del personal de limpieza subcontratado; por ende, algunas compañías se han decidido recientemente por revisar las disposiciones de sus contratos.

## **2.12. SERVICIOS DE ASEO EN OFICINAS**

Así, Sofía Soto (2013) aclara que:

La historia del servicio de aseo en Colombia comenzó en el Valle, hace aproximadamente 60 años con la aparición inicialmente de 2 ó 3 empresas que fabricaban y comercializaban productos como jabón de pisos, ceras, jabón para alfombras y muebles, etcétera. La misma inquietud de los clientes al no saber cómo aplicar correctamente estos productos hizo pensar en la necesidad de prestar el servicio con personal capacitado en la realización de labores como desmanchado de pisos, arreglo de pisos quemados con ácido, limpieza de alfombras y muebles, etc., pero sólo a nivel de aquellas que tenían algún tipo de problema de aseo en sus hogares.

Es por esto que, la implementación del término servicio de aseo, empezó a cambiar a partir de la apertura económica a un ritmo muy lento, con el surgimiento de empresas outsourcing y la introducción de nuevas tecnologías de productos y maquinaria. Vemos, por lo tanto, que más allá de ser un suministro de mano de obra muchas veces sin calificar, ofrece niveles de limpieza altos sin basarse

solamente en la mano de obra; involucrando en la actualidad maquinaria y productos tan avanzados que pueden llegar a hacer el trabajo de varios empleados con implementos básicos para dicha labor, demeritando muchas veces, dicho oficio laboral, por demás, que lo desarrollan personas en general con poca o nada educación académica, aunque no significa esto, que no se merezca un salario y demás condiciones laborales dignas.

Y continúa, Sofía Soto (2013) aclarando que:

Con el paso del tiempo, el mercado y el tipo de servicio se fue ampliando a edificios, unidades residenciales, oficinas, empresas privadas, entre otros, hasta llegar a abarcar todo tipo de inmuebles en donde se requería ya no un servicio eventual, sino permanente con una empresa que se encargara de suministrar servicios de aseo con personal entrenado, materiales de aseo y maquinaria especializada.

La importancia de estas empresas es inmensa puesto que son fundamentales para mantener un entorno limpio, libre de microorganismos patógenos, logrando con ello un ambiente sano, evitando enfermedades, virus y demás. La tendencia actual se encamina a la utilización de tecnologías limpias, productos amigables con el medio ambiente, gestión integral de los residuos sólidos, responsabilidad social y generación de empleo en condiciones dignas.

Esto conlleva la importancia también de la experiencia dichas empresas, ya que algunos competidores tienen muchos años en el mercado, por lo que los usuarios del servicio los reconoce. Por lo mismo, hay otro factor definitivo como las estrategias para enfrentar una posible salida del mercado. En caso que el negocio no pueda enfrentar dicha competencia por factores como innovación o calidad, controlará la situación a través del punto de equilibrio y de ubicarse por debajo, procederá a retirarse del negocio, teniendo en cuenta que si no es rentable, no es viable continuar para así evitar posibles mayores pérdidas.



**Figura 18. Obstáculos en la competencia**

**Fuente: Elaboración propia**

Y continúa Sofía Soto (2013), afirmando que:

El servicio doméstico es una actividad que concentra un importante porcentaje de la población femenina ocupada en las zonas urbanas de los países latinoamericanos. El trabajo doméstico remunerado es una de las ocupaciones que tiene de los más bajos niveles en cuanto a condiciones laborales; en todos los países latinoamericanos hay discriminación en la legislación laboral. La mayoría gana menos del salario mínimo. De acuerdo con la OIT mujeres dedicadas al servicio doméstico en América Latina para el año 2006, sólo el 10.3% en esta ocupación cuenta con protección en salud y/o pensiones. La mayoría tiene hijos, pero no tiene pareja. No obstante, los cambios en el servicio doméstico, sigue siendo una de las ocupaciones principales sobre todo de las migrantes en las grandes ciudades.



# CAPÍTULO III

---

MARCO METODOLÓGICO

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El tercer capítulo denominado Marco Metodológico, exhibe la metodología a seguir en el desarrollo del proyecto, en el cual se dará a conocer el tipo de proyecto, la clasificación del diseño del proyecto; explica la metodología que se utilizará para el mismo; además de la Estructura Desagregada de Trabajo (EDT), la cual describe las actividades relacionadas con cada objetivo específico en conjunto con sus entregables, además de, su correspondiente metodología, referida a la explicación detallada de cada paquete de trabajo y sus entregables; finalmente se encuentran las técnicas, instrumentos y herramientas para la recopilación de datos.

#### **1. TIPO DE PROYECTO**

Este es un tipo de proyecto de investigación descriptiva; en el cual se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio; se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etc.; pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos, fenómenos y así sucesivamente. “La investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que formula el investigador; se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental” (Bernal, 2016).

Además, este tipo de investigación, caracteriza globalmente el objeto de estudio, para lo cual utiliza, cuadros, figuras, estadísticas etc., escribe el contexto y se ubica en el lugar en el que se presenta el fenómeno.

En este mismo sentido, también se aplicará la forma de investigación aplicada a la cual también se le denomina activa o dinámica; se encuentra íntimamente ligada a la pura, ya que, depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Es el estudio o aplicación de la investigación a problemas concretos, en

circunstancias o características concretas de esta forma de investigación; la combinación de la investigación aplicada y la descriptiva serán de gran apoyo en el desarrollo del presente proyecto, ya que el análisis de sus variables y componentes desencadenarán en estrategias y alternativas que permitirán el avance y definición de la resolución del problema.

## **2. DISEÑO DEL PROYECTO**

El diseño de la investigación no es experimental, ya que las variables de control como auditorías e indicadores de gestión, no se intervienen, por lo cual, se trabajará en el diagnóstico y evaluación que permitan el desarrollo de los objetivos mediante la recolección de datos a través de instrumentos, entrevistas y análisis de la información; tomando como base el diseño transversal o transaccional para el cual se analizarán las variables, la incidencia e interrelación en el momento actual del ciclo de vida de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., para identificar sus necesidades respecto a la importancia de proponer la implementación del sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

Según Tamayo y Tamayo (2006), plantea que:

Los tipos de diseño, de acuerdo con los datos recogidos para llevar a cabo una investigación, se categorizan en diseños de campo cuando, los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas.

### 3. ESTRUCTURA DESAGREGADA DE TRABAJO

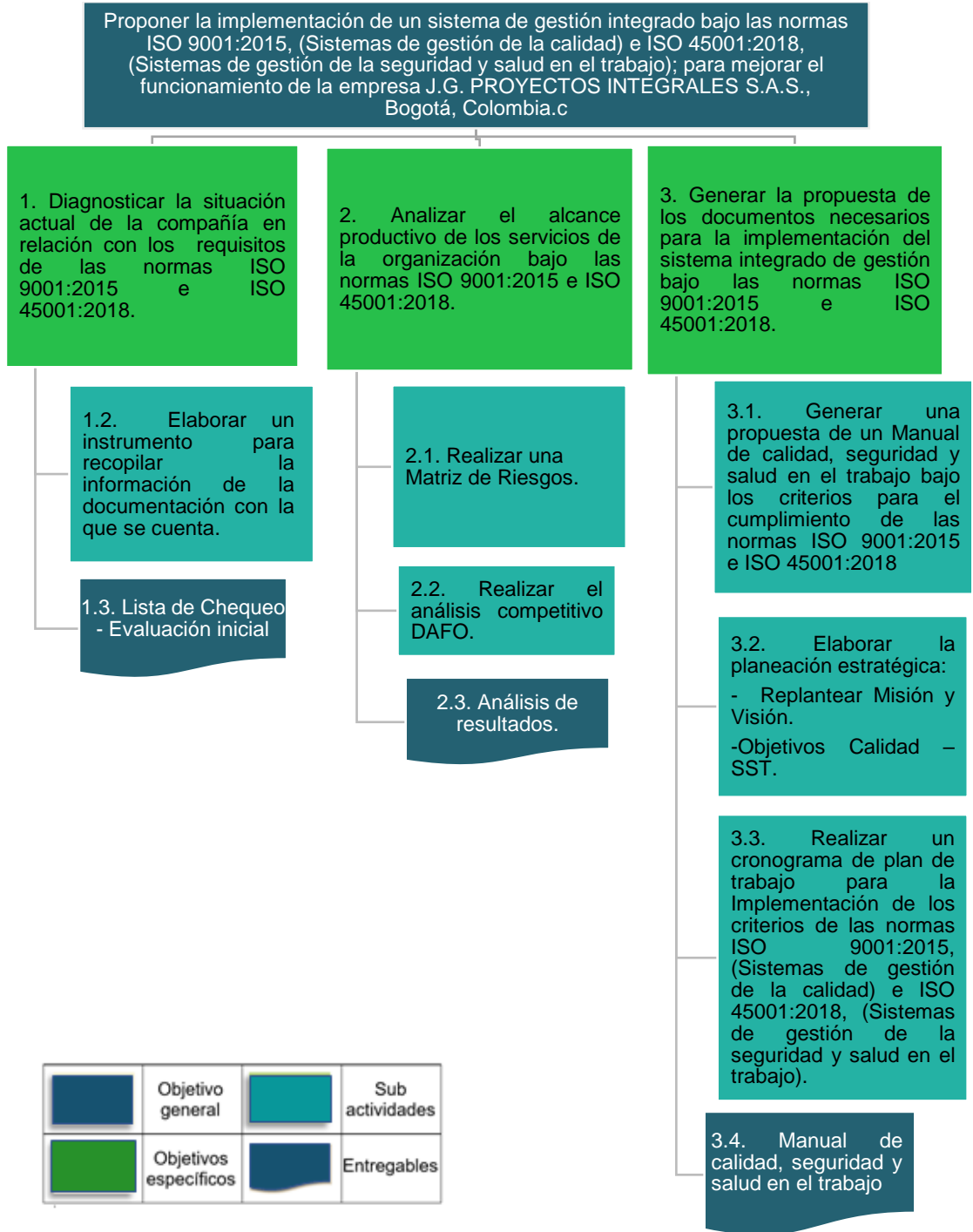


Figura 19. Estructura Desagregada de Trabajo

Fuente: Elaboración propia

## 4. METODOLOGÍA

En este criterio se expondrá como se abordará la problemática del proyecto; para lo cual se ha definido un conjunto de técnicas, herramientas, actividades y entregables que se generaran para el desarrollo de cada objetivo específico.

### 4.1. METODOLOGÍA PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.

El diagnóstico de la situación actual son los requisitos que contienen las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 los cuales se han listado en un formato para aplicar para obtener la información suministrada por la compañía, la cual conoce sus procesos y los documentos con los que cuenta actualmente para el control de sus actividades laborales.

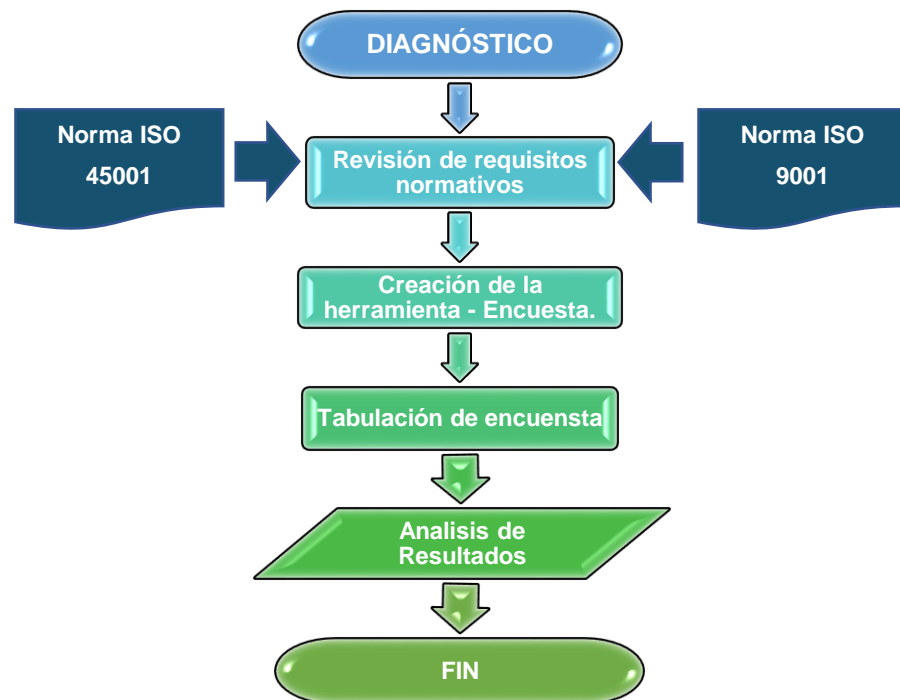


Figura 20. Desarrollo del objetivo específico 1

Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.1. ELABORAR UN INSTRUMENTO PARA RECOPILAR LA INFORMACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN CON LA QUE SE CUENTA**

Para la recopilación de los datos se generará un instrumento en el cual se tomará cada criterio de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, con el fin de realizar un barrido por los requisitos de las mismas, e identificar a través de preguntas si existen o no con documentos o controles que apoyen al sustento del cumplimiento de los criterios normativos.

#### **4.1.2. LISTA DE CHEQUEO - EVALUACIÓN INICIAL**

Este instrumento será aplicado a la empresa, la cual con su conocimiento y controles existentes nos permitirá, identificar el punto de partida de la necesidad de documentos y controles faltantes para la propuesta de la creación del manual de calidad, seguridad y salud en el trabajo.

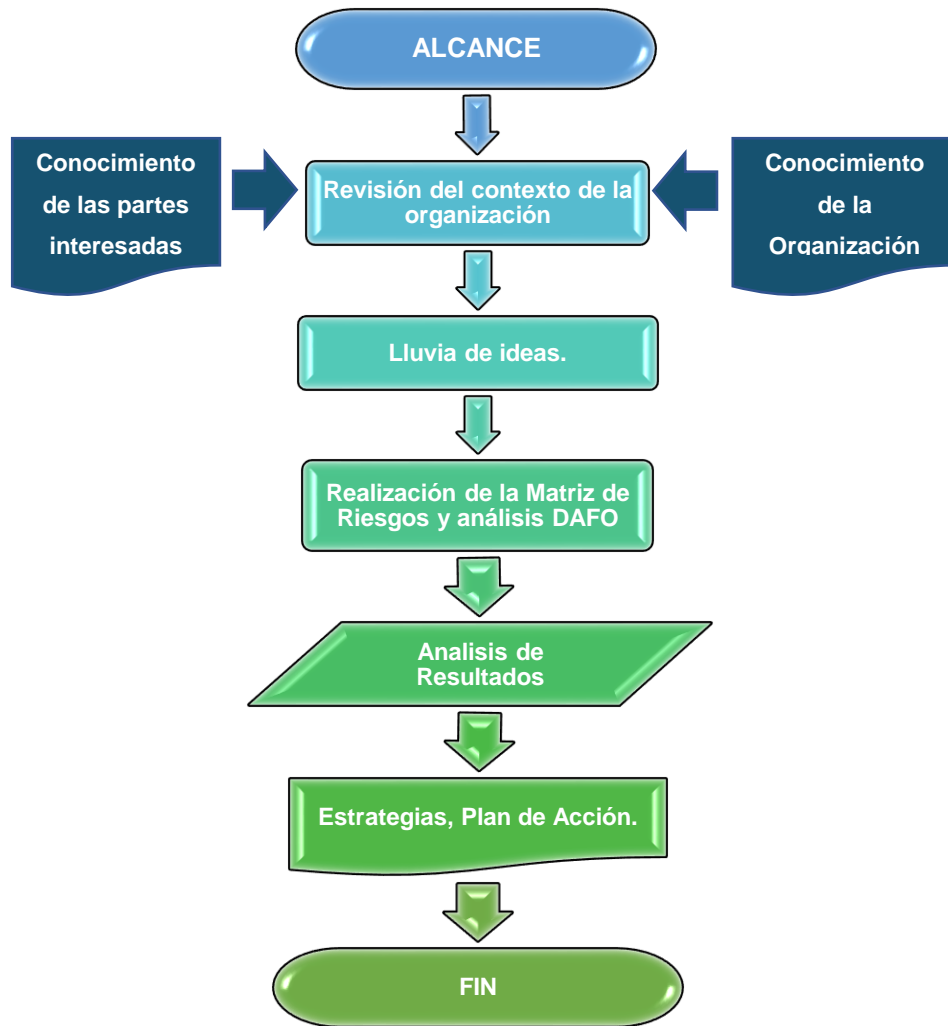
Se remitirá la lista de chequeo – evaluación inicial a la empresa a través de correo electrónico para su diligenciamiento, una vez se diligencie, la compañía remitirá los resultados por el mismo medio.

#### **4.2. METODOLOGÍA PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.**

Lo que se busca con este objetivo es identificar las diferentes variables que la organización debe tener en cuenta, tanto internas como externas, así mismo los riesgos a los cuales se enfrentará, para continuar ofreciendo sus servicios y poder fortalecer sus actividades para expandirse en el mercado, abordando algunas estrategias de crecimiento empresarial.

Se realizará a través de entrevistas telefónicas con el gerente de la compañía, así como asistente administrativa y gestión humana y el asistente operativo, para de esta manera realizar la verificación del contexto y proyección de la empresa, por otra parte, a través de artículos web de empresas de servicios

de aseo se obtendrá la información necesaria para el análisis del alcance productivo de los servicios de la organización.



**Figura 21. Desarrollo del objetivo específico 2**

**Fuente: Elaboración propia**

#### **4.1.3. REALIZAR UNA MATRIZ DE RIESGOS**

Como parte de la identificación del alcance productivo de la organización, se conocerán a través de una herramienta, los riesgos a los cuales está expuesta y de esta manera identificar los niveles de exposición de tal manera que, la organización pueda establecer si acepta el riesgo, establece los controles o lo transfiere.

Para la realización de la matriz se establecerán unos criterios de evaluación y valoración de los riesgos, para poder identificar la probabilidad del impacto y establecer mecanismos para controlarlos o aceptar el riesgo en caso de ser necesario.

#### **4.1.4. REALIZAR EL ANÁLISIS COMPETITIVO DAFO**

Otra de las herramientas definidas para la identificación del alcance productivo; es un análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que arrojarán unas estrategias para en el entorno interno y externo de la organización con el propósito de continuar en el mercado y ser más competitivos.

Se realizará a través de entrevistas telefónicas con el gerente de la compañía, así como asistente administrativa y gestión humana y el asistente operativo para verificación del contexto interno y externo ya que son quienes mejor conocen el medio y su competencia y de esta manera poder proyectar el análisis DAFO de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S.

#### **4.1.5. ANÁLISIS DE RESULTADOS.**

Con la elaboración de la matriz de riesgos y el análisis DAFO, se logrará obtener información del alcance productivo, los diferentes contextos y las barreras con las que se encuentra actualmente; logrando un análisis propositivo

de estrategias que busquen avanzar en el crecimiento y fortalecimiento empresarial, siendo competitivos en el mercado.

El análisis se realizará de manera tomando los diferentes resultados de los riesgos altos o medio-altos y de las estrategias arrojadas por el DAFO de manera, que se pueda realizar un análisis asertivo de los resultados.

#### 4.1.6. METODOLOGÍA PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

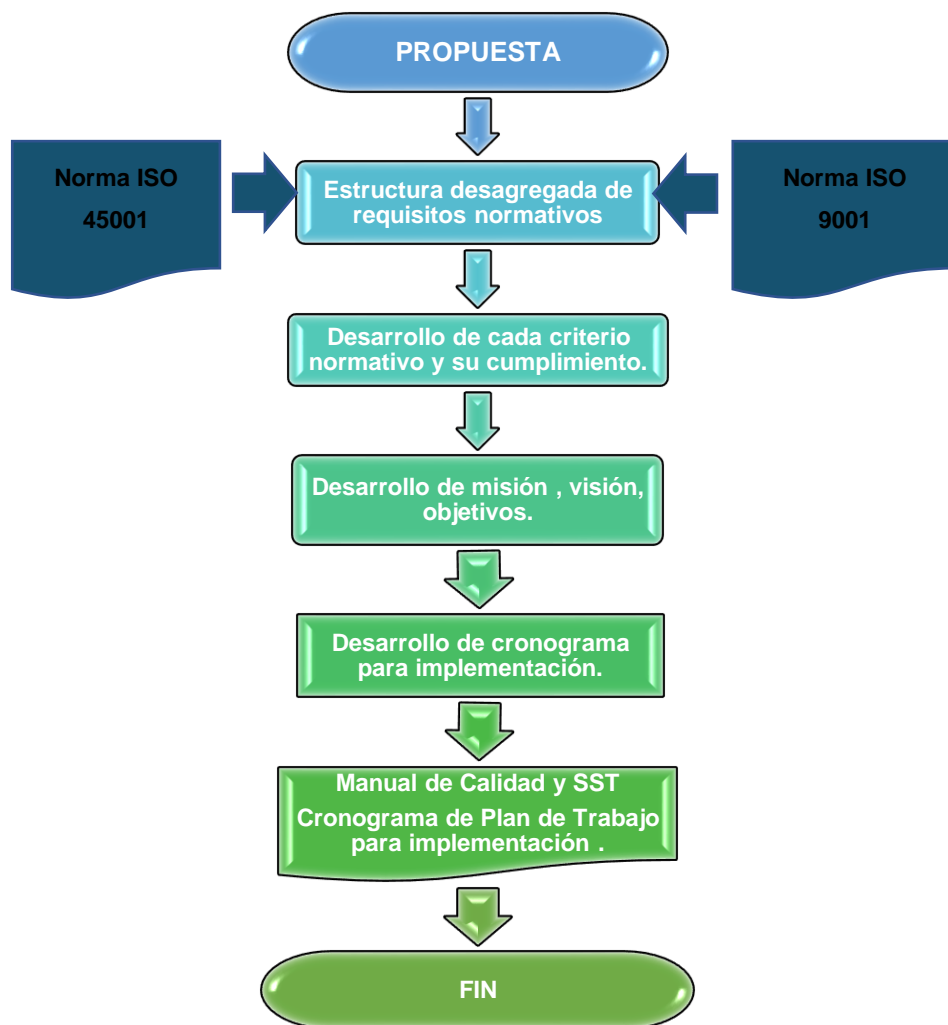


Figura 22. Desarrollo del objetivo específico 3

Fuente: Elaboración propia

Una vez se hayan logrado los anteriores diagnósticos y análisis de la información, se generará una propuesta identificando los documentos necesarios a implementar, del sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2008; según el alcance productivo y las necesidades de la organización, la cual servirá como base para la implementación y creación documental, en etapas definidas en el cronograma de plan de trabajo.

La propuesta se expondrá en un manual de calidad, seguridad y salud en el trabajo y un cronograma para su implementación.

#### **4.1.7. GENERAR UNA PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BAJO LOS CRITERIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018**

Consiste en entregarle a la organización una proyección de los documentos necesarios para poder implementar un sistema de gestión integral bajo los criterios de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Con ayuda de la lista de chequeo resultado de la evaluación inicial, se revisará la información inicial que la organización soporte, se identificará si requiere actualización según los criterios normativos y se creará la estructura del Manual de calidad argumentando los posibles documentos, manuales, instructivos y formatos necesarios para la organización; que le permitirán poder implementar un sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2008.

#### **4.1.8. ELABORAR LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

Realizar la actualización de los documentos como visión, misión, valores, mapa de procesos; así mismo realizar el análisis de los objetivos de calidad, seguridad y salud en el trabajo para aportar estos lineamientos a la propuesta del manual integrado de gestión.

Estos documentos de planeación serán desarrollados a partir del alcance productivo de la organización y su enfoque de procesos.

#### **4.1.9. REALIZAR UN CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD) E ISO 45001:2018, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)**

Como propuesta de implementación del sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2008, se realizará un cronograma como plan de trabajo, para que la organización paulatinamente pueda implementar los documentos necesarios para el cumplimiento normativo y pueda a futuro tener un sistema real; que le permita controlar sus actividades productivas, mejorar los procesos continuamente, contando y garantizando ambientes de trabajo seguro para sus colaboradores, minimizando los riesgos a los cuales se encuentran expuestos.

Se desarrollará en una matriz proyectando los documentos a implementar y la línea de tiempo en meses para que la empresa pueda proyectar su implementación a través de 1 año.

#### **4.1.10. MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

Como producto final para el cumplimiento del objetivo general; proponer la implementación del sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad) e ISO 45001:2018 (Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo), para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., Bogotá, Colombia; se tendrá como resultado el manual de calidad, seguridad y salud en el trabajo, para los servicios prestados por la compañía.

Se espera esta propuesta, sea el inicio de la implementación de los requisitos de calidad, seguridad y salud en el trabajo para la organización, logrando con ello visualizarse ante procesos de licitación como una empresa estructurada, organizada y comprometida con la seguridad y salud de los colaboradores; así como de la mejora continua de sus procesos.

Dicha propuesta se realizará en un documento estructurado por capítulos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2008 nombrando el documento que aplicaría crear, para el cumplimiento de cada requisito.

## **5. TECNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS**

Para el desarrollo del proyecto se aplicarán como técnicas de recopilación de datos, la entrevista con el gerente de la organización, posteriormente un cuestionario como principal fuente de recolección de datos.

Según, Laura Caro (2021) dice que:

Las técnicas de recolección de datos son mecanismos que se utilizan para reunir y medir información organizada y con un objetivo específico, destacando entre ellas, la entrevista, encuestas, observación, y la revisión documental, las que para efecto de este proyecto serán de gran ayuda, partiendo de la entrevista la cual la define como una conversación bien planificada, en la que el investigador plantea una serie de preguntas con el objetivo de obtener información específica, la misma puede realizarse de manera personal, virtual o por teléfono, dando énfasis a la entrevista personal por cierta información necesaria que la comunicación no verbal brinda.



# **CAPÍTULO IV**

---

**RESULTADOS DEL PROYECTO**

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS DEL PROYECTO**

A continuación, se presentarán los resultados del análisis de los datos obtenidos del desarrollo del proyecto y las propuestas de valor para la implementación de un sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2008 para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S.

#### **1. DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Para el cumplimiento de este objetivo como primera medida se realizó un instrumento para la recolección de la información tomando cada criterio de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 los cuales se pueden verificar diligenciados en el Anexo A y B del presente documento.

##### **1.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO 1**

En la encuesta realizada a la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., respecto a los documentos con los que cuenta o el control con que realiza las actividades laborales se obtuvo un 8% de información en especial para el numeral 7.1.6 Conocimiento de la Organización, 7.1.3 Infraestructura y 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, por otra parte, solo se evidencio una planilla de control semanal como registro y seguimiento de las actividades laborales en la empresa usuaria.

En este sentido nos enfocaremos según las necesidades de la organización para el cumplimiento de cada criterio normativo de ISO 9001:2015.



**Figura 23. Resultados de la Evaluación Inicial Sistema de Gestión de  
Calidad**

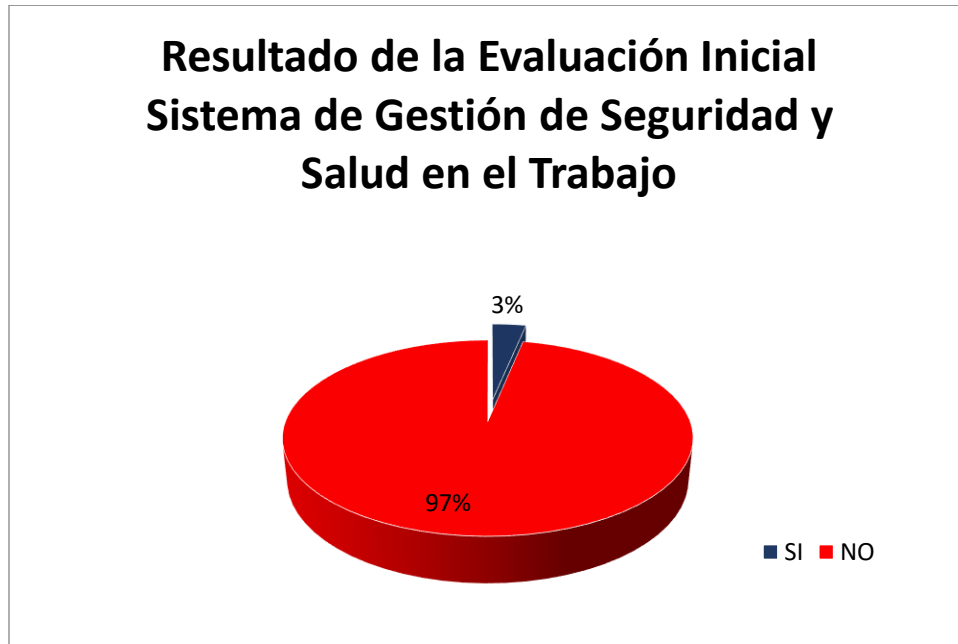
**Fuente: Elaboración propia**

## **1.2. RESULTADOS DE LA LISTA DE CHEQUEO - EVALUACIÓN INICIAL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

En la encuesta realizada a la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., respecto a los documentos con los que cuenta o el control con que realiza las actividades laborales para los aspectos de seguridad y salud en el trabajo se obtuvo un 3% de información en especial para el numeral 7.3, Toma de Conciencia, sin embargo, la organización manifestó que la empresa usuaria es quien da las capacitaciones.

En este sentido nos enfocaremos según las necesidades de la organización para el cumplimiento de cada criterio normativo de ISO 45001:2018 y algunos criterios normativos legales colombianos bajo la Resolución 0312 de 2019 de los

Estándares Mínimos en Seguridad y Salud en el Trabajo, apoyando a la organización en el cumplimiento.



**Figura 24. Resultados de la Evaluación Inicial Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**  
**Fuente: Elaboración propia**

## **2. DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Lo que se buscaba con este objetivo era identificar las diferentes variables que la organización debe tener en cuenta tanto internas como externas, así mismo los riesgos a los cuales se enfrenta para continuar ofreciendo sus servicios y poder fortalecer sus actividades para expandirse en el mercado abordando algunas estrategias de crecimiento empresarial.

Para ello se desarrolló una matriz de riesgos y un análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades lo cual se describe a continuación.

## 2.1. REALIZAR UNA MATRIZ DE RIESGOS

Como primera medida se definieron los objetivos estratégicos y del sistema de gestión integral para tener el punto de partida de la matriz de riesgos e identificar el alcance productivo de la organización, estos se definieron de la siguiente manera:

**Cuadro 3.  
Objetivos estratégicos**

No	Descripción
1	Duplicar la rentabilidad del año 2019 para la organización.
2	Aumentar la participación en el mercado en diferentes sectores o áreas de servicio de la organización.
3	Lograr las certificaciones que respalden la adecuada implementación de estándares y mejores prácticas ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.
4	Contar con personal idóneo, honesto, comprometido, calificado y con experiencia.
5	Contar con los recursos tecnológicos y físicos que soporten la efectiva prestación de los servicios.

**Fuente: Elaboración Propia**

**Cuadro 4.  
Objetivos del sistema de gestión integral**

No	Descripción
1	Asegurar a través de la evaluación periódica, el cumplimiento de los requisitos de la legislación nacional vigente y todos aquellos que la organización adopte voluntariamente.
2	Brindar los servicios de acuerdo con las especificaciones pactadas con las empresas usuarias, haciendo un manejo adecuado de los recursos asignados.
3	Gestionar un ambiente de trabajo sano y seguro que contribuya a evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como proteger la salud de los colaboradores de la organización, a través de la aplicación de controles enfocados a los riesgos más significativos.
4	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.

**Fuente: Elaboración propia**

Tomando en cuenta los criterios de la norma ISO 31000: Gestión del Riesgo, se establecieron los siguientes criterios para la valoración como parte del análisis e identificación de la matriz de riesgos para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S.

### **2.1.1. DEFINICIÓN DE RIESGOS POSITIVOS Y NEGATIVOS**

Se definirán los riesgos positivos y negativos que tiene cada uno de los procesos de la organización de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Riesgos negativos:** son factores internos y externos de la organización que generan incertidumbre sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- **Riesgos positivos:** es lo que ofrece el entorno y como se puede aprovechar.

### **2.1.2. TIPO DE RIESGO**

El origen de los riesgos puede ser:

- **De tipo gerencial:** Riesgos que puede tener el proyecto, en la actividad desarrollada por el gerente para hacer que se cumplan las instrucciones, políticas y procedimientos para poder llevar a cabo las actividades del proyecto o proceso.
- **De tipo organizacional:** Riesgos que enfrenta una organización en el contexto de sus procesos de información financiera, sus operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentos relacionados con calidad, medio ambiente o seguridad y salud en el trabajo.
- **De tipo técnico:** Riesgos relacionados con el grado de imprevisibilidad de alcanzar las soluciones técnicas buscadas.
- **De tipo estratégico:** Se define como el impacto actual y futuro en los ingresos y el capital que podría surgir de las decisiones adversas de negocios, la aplicación indebida de las decisiones, o la falta de capacidad de respuesta a los cambios del negocio.

### 2.1.3. VALORACIÓN

#### 2.1.3.1. DETERMINACIÓN DE LA PROBABILIDAD

Evalúa la prioridad de los riesgos identificados usando la probabilidad de ocurrencia sobre los objetivos del proyecto si los riesgos efectivamente ocurren, así como otros factores de plazo y tolerancia al riesgo.

**Cuadro 5.**  
**Condiciones para la escala de probabilidad**

VALORACIÓN	CLASIFICACIÓN
1	Muy baja
2	Baja
3	Media
4	Alta
5	Muy Alta

**Fuente: Elaboración propia**

#### 2.1.3.2. DETERMINACION DEL IMPACTO

Evalúa el impacto que pueden tener los riesgos identificados sobre las demandas concurrentes del proyecto o proceso.

**Cuadro 6.**  
**Valores del impacto**

VALORACIÓN	CLASIFICACIÓN
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Alto
5	Muy Alto

**Fuente: Elaboración propia**

### 2.1.3.3. DETERMINACION Y CLASIFICACIÓN DEL FACTOR DE RIESGO

Al combinar la probabilidad de ocurrencia del evento con el impacto o la afectación que puede generar el evento sobre las actividades de la empresa, se obtiene el factor de riesgo, el cual indica qué tan crítico es el riesgo sobre las personas, el ambiente, la imagen de la empresa y la parte económica.

$$\text{FACTOR DE RIESGO} = \text{PROBABILIDAD} \times \text{IMPACTO}$$

**Cuadro 7.**  
**Matriz de probabilidad e impacto**

Matriz de Probabilidad e Impacto							
IMPACTO		MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
		5	4	3	2	1	
PROBABILIDAD	MUY ALTA	5	25	20	15	10	5
	ALTA	4	20	16	12	8	4
	MEDIA	3	15	12	9	6	3
	BAJA	2	10	8	6	4	2
	MUY BAJA	1	5	4	3	2	1

Fuente: Elaboración propia

### 2.1.4. CLASIFICACIÓN DE LA CATEGORÍA

La categoría muestra la importancia de cada riesgo, asignándoles \*una prioridad por el posible impacto significativo sobre la organización ya sea interna o externamente, con el fin de analizarlos y darles una estrategia de solución.

**Cuadro 8.  
Categoría del riesgo**

<b>RIESGO</b>	<b>RIESGO POSITIVO</b>	<b>RIESGO NEGATIVO</b>
<b>BAJO</b>	ES UNA OPORTUNIDAD ACEPTABLE PARA LA ORGANIZACIÓN: Oportunidad muy baja que no genera beneficio representativo para la organización.	ES UN RIESGO ACEPTABLE PARA LA ORGANIZACIÓN: Riesgo muy bajo que no genera afectación negativa alguna.
<b>MODERADO</b>	ES UNA OPORTUNIDAD RELATIVAMENTE BUENA PARA LA ORGANIZACIÓN: Se podría aprovechar la oportunidad, por algunos de los beneficios que tiene para la organización.	ES UN RIESGO QUE SE ACEPTA CON ALGÚN TIPO DE INTERVENCIÓN: Los sistemas de control existentes no son suficientes, por lo que es necesario reforzar los mecanismos relacionados con la gestión del riesgo.
<b>ALTO</b>	ES UNA GRAN OPORTUNIDAD PARA LA ORGANIZACIÓN: Se debe aprovechar la oportunidad, por los grandes beneficios que tiene para la organización.	ES UN RIESGO INACEPTABLE PARA LA ORGANIZACIÓN: se deben tomar todas las medidas de control necesarias para garantizar la efectividad de la gestión de los riesgos
<b>MUY ALTO</b>		

**Fuente: Procedimiento PE-P02 de la empresa Redcom LTDA**

A continuación, se relacionan los resultados de la evaluación de los riesgos para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., con el objetivo de identificar el alcance productivo de los servicios prestados a fin de mitigar a futuro los riesgos para que no se materialicen.

**Cuadro 9.  
Matriz de riesgos**

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	DESCRIPCIÓN	CATEGORIA	ANTES DE CONTROLES			ESTADO	PROPUESTA ESTRATEGICA
					IMPACTO	PROBABILIDAD	CATEGORÍA		
1	Duplicar la rentabilidad del año 2019 para la organización.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que la organización cuenta con bajos contactos comerciales, debe buscar aliados estratégicos para realizar mercadeo de sus servicios brindados.	NEGATIVO	MUY ALTO	MEDIA	MODERADO	LATENTE	Mejorar los contactos comerciales y crear nuevos.
2	Duplicar la rentabilidad del año 2019 para la organización.	Gestionar un ambiente de trabajo sano y seguro que contribuya a evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como proteger la salud de los colaboradores de la organización, a través de la aplicación de controles enfocados a los riesgos más significativos.	Dado que los pagos a seguridad social se realizan fuera de la fecha límite, es posible que las EPS y ARL nieguen la atención y prestación del servicio, lo que puede ocasionar que se presenten quejas y por tanto que la empresa deba asumir pagos de servicios médicos y posteriores consecuencias de tipo legal.	NEGATIVO	MUY ALTO	MUY ALTA	ALTO	LATENTE	Realizar el reporte de pagos de seguridad social con la respectiva revisión con suficiente antelación para poder gestionar los correspondientes recursos económicos y realizar los pagos oportunamente.
3	Duplicar la rentabilidad del año 2019 para la organización.	Asegurar a través de la evaluación periódica, el cumplimiento de los requisitos de la legislación nacional vigente y todos aquellos que la organización adopte voluntariamente.	Dado que actualmente nos encontramos en pandemia y con más de 1 mes de paro nacional, la economía que enfrenta el país es bastante complicada, sumando que la mayoría de empresas en Bogotá - Colombia tiene a sus trabajadores en trabajo en casa.	NEGATIVO	MUY ALTO	MUY ALTA	ALTO	LATENTE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener satisfecho a actual Cliente para tener flujo de caja y mantener el punto de equilibrio.</li> <li>2. Esperar las definiciones del paro Nacional.</li> <li>3. Continuar con la búsqueda de nuevos clientes.</li> <li>4. Identificar las edades de la población trabajadora para incentivar la aplicación de la vacuna contra el Covid-19.</li> <li>5. Estar atento a la normatividad para acudir a beneficios tributarios en caso de variables en la normatividad.</li> </ol>

**Cuadro 9.  
(Cont...)**

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	DESCRIPCIÓN	CATEGORIA	ANTES DE CONTROLES			ESTADO	PROPUESTA ESTRATEGICA
					IMPACTO	PROBABILIDAD	CATEGORÍA		
4	Duplicar la rentabilidad del año 2019 para la organización.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que no se han presentado nuevas sedes para realizar el aseo a oficinas, es posible que no se pueda mantener un flujo de caja adecuado, lo que puede ocasionar retrasos en los pagos a los proveedores, bancos, salarios.	NEGATIVO	ALTO	ALTA	ALTO	LATENTE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar revisión detallada de los reportes contables y financieros antes de ser presentados oficialmente.</li> <li>2. Mantener satisfecho a actual Cliente para tener flujo de caja y mantener el punto de equilibrio.</li> <li>3. continuar con la búsqueda de nuevos clientes.</li> </ol>
5	Duplicar la rentabilidad del año 2019 para la organización.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que la empresa tiene la posibilidad de no cumplir cabalmente sus compromisos por la disminución o la falta de recursos líquidos, es posible que sea necesaria la realización de diferentes operaciones financieras lo que puede ocasionar perdidas excesivas.	NEGATIVO	MEDIO	BAJA	BAJO	LATENTE	Identificar las operaciones bancarias y negociaciones que permitan tener la menor pedida posible.
6	Duplicar la rentabilidad del año 2019 para la organización.	Asegurar a través de la evaluación periódica, el cumplimiento de los requisitos de la legislación nacional vigente y todos aquellos que la organización adopte voluntariamente.	Dado que se pueden presentar demoras en el pago de los impuestos y gravámenes, es posible que la DIAN (dirección de impuestos y aduanas nacionales)y las secretarias de hacienda generen procesos coactivos, lo que puede ocasionar pagos de multas, sanciones, intereses de mora y posibles embargos.	NEGATIVO	MEDIO	BAJA	BAJO	LATENTE	Atender oportunamente los vencimientos de obligaciones tributarias. Acudir a la DIAN o Secretarias de hacienda para establecer acuerdos de pago.

**Cuadro 9.  
(Cont...)**

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	DESCRIPCIÓN	CATEGORIA	ANTES DE CONTROLES			ESTADO	PROPUESTA ESTRATEGICA
					IMPACTO	PROBABILIDAD	CATEGORÍA		
7	Aumentar la participación en el mercado en diferentes sectores o áreas de servicio de la organización.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que los procesos licitatorios con el estado se deben subir a la plataforma secop 2, es posible que no se pueda subir la propuesta debido a que no se cumple la totalidad de los requisitos lo que ocasiona pérdida de oportunidades comerciales para la organización.	NEGATIVO	ALTO	MEDIA	MODERADO	LATENTE	1. La empresa se debe asesorar para poder incursionar en licitaciones con el gobierno. 2. Búsqueda de aliados estratégicos para crear consorcios, uniones temporales y otras figuras que les permitan complementarse y cumplir los requisitos de las licitaciones.
8	Aumentar la participación en el mercado en diferentes sectores o áreas de servicio de la organización.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Debido a que la empresa es pequeña, puede no contar con los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para obtener un contrato grande.	NEGATIVO	ALTO	MEDIA	MODERADO	LATENTE	1. Búsqueda de estrategias financieras que le permitan contratación de mano de obra y requerimientos técnicos requeridos para ampliar su mercado. 2. Búsqueda de aliados estratégicos para crear consorcios, uniones temporales y otras figuras que les permitan complementarse y cumplir los requisitos de las licitaciones.
9	Lograr las certificaciones que respalden la adecuada implementación de estándares y mejores prácticas ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.	Gestionar un ambiente de trabajo sano y seguro que contribuya a evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como proteger la salud de los colaboradores de la organización, a través de la aplicación de controles enfocados a los riesgos más significativos.	Dado que los sistemas de alarmas de la empresa usuaria puede fallar, es posible que al momento de una emergencia no se pueda avisar a la personal la evacuación, lo que puede ocasionar pérdidas de vidas humanas.	NEGATIVO	ALTO	MEDIA	MODERADO	LATENTE	1. Indagar con la empresa usuaria si cuenta con un sistema de alarma alternativo para poder avisar al personal en caso de que el primer sistema de emergencia falle.

**Cuadro 9.  
(Cont...)**

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	DESCRIPCIÓN	CATEGORIA	ANTES DE CONTROLES			ESTADO	PROPUESTA ESTRATEGICA
					IMPACTO	PROBABILIDAD	CATEGORÍA		
10	Lograr las certificaciones que respalden la adecuada implementación de estándares y mejores prácticas ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que la organización no cuenta actualmente con un sistema de gestión integral certificado, es posible que no pueda participar en procesos del sector privado y público en los cuales este sea un criterio de evaluación, lo que puede generar pérdida de oportunidades de negocio e ingresos para la organización.	NEGATIVO	MEDIO	MEDIA	MODERADO	LATENTE	Por lo que la organización iniciará el proceso de implementación del sistema de gestión integral para poder acceder a nuevas oportunidades de negocio.
11	Lograr las certificaciones que respalden la adecuada implementación de estándares y mejores prácticas ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.	Gestionar un ambiente de trabajo sano y seguro que contribuya a evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como proteger la salud de los colaboradores de la organización, a través de la aplicación de controles enfocados a los riesgos más significativos.	Dado que algunos colaboradores carecen de cultura de seguridad y salud en el trabajo es posible que se presenten incumplimientos frente al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y la normatividad legal vigente.	NEGATIVO	ALTO	BAJA	MODERADO	LATENTE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un cronograma de capacitaciones y realizarlas en temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>2. Realizar inspecciones a los elementos de protección personal, dotación y elementos de bioseguridad.</li> <li>3. Generar conciencia en los trabajadores de la organización a través de las inducciones, reinducciones y campañas enviadas a través de sus teléfonos celulares.</li> </ol>

**Cuadro 9.  
(Cont...)**

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	DESCRIPCIÓN	CATEGORIA	ANTES DE CONTROLES			ESTADO	PROPUESTA ESTRATEGICA
					IMPACTO	PROBABILIDAD	CATEGORÍA		
12	Lograr las certificaciones que respalden la adecuada implementación de estándares y mejores prácticas ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.	Gestionar un ambiente de trabajo sano y seguro que contribuya a evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como proteger la salud de los colaboradores de la organización, a través de la aplicación de controles enfocados a los riesgos más significativos.	Dado que la gerencia está dispuesta a brindar los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión integral es posible cumplir con la normatividad legal vigente.	POSITIVO	ALTO	ALTA	ALTO	LATENTE	Permanente comunicación con la gerencia sobre los requerimientos del Sistema de Gestión
13	Contar con personal idóneo, honesto, comprometido, calificado y con experiencia.	Brindar los servicios de acuerdo con las especificaciones pactadas con las empresas usuarias, haciendo un manejo adecuado de los recursos asignados.	Dado que .G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., cuenta con personal calificado, honesto y fidelizado, es posible que se pueda contar con recurso disponible, lo que puede ocasionar acceder a nuevas oportunidades de negocio	POSITIVO	ALTO	MUY ALTA	ALTO	LATENTE	Por lo que debo hacer estrategias de fidelización y motivación de los colaboradores
14	Contar con personal idóneo, honesto, comprometido, calificado y con experiencia.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que, G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., presenta problemas de flujo de caja y pagos oportunos actualmente es posible que los candidatos a vacantes nuevas no acepten las condiciones y no se cubra oportunamente lo que puede ocasionar incumplimientos y posibles multas al tardar cubrir la vacante.	NEGATIVO	ALTO	ALTA	ALTO	LATENTE	Reclutar el mayor número posible de hojas de vida y en especial a personas que actualmente se encuentren sin trabajo.

**Cuadro 9.**  
**(Cont...)**

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	DESCRIPCIÓN	CATEGORIA	ANTES DE CONTROLES			ESTADO	PROPUESTA ESTRATEGICA
					IMPACTO	PROBABILIDAD	CATEGORÍA		
14	Contar con personal idóneo, honesto, comprometido, calificado y con experiencia.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que, G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., presenta problemas de flujo de caja y pagos oportunos actualmente es posible que los candidatos a vacantes nuevas no acepten las condiciones y no se cubra oportunamente lo que puede ocasionar incumplimientos y posibles multas al tardar cubrir la vacante.	NEGATIVO	ALTO	ALTA	ALTO	LATENTE	Reclutar el mayor número posible de hojas de vida y en especial a personas que actualmente se encuentren sin trabajo.
15	Contar con personal idóneo, honesto, comprometido, calificado y con experiencia.	Brindar los servicios de acuerdo con las especificaciones pactadas con las empresas usuarias, haciendo un manejo adecuado de los recursos asignados.	Realizar un proceso de selección errado o sin prueba de seguridad para su contratación.	NEGATIVO	ALTO	BAJA	MODERADO	LATENTE	1. Contratar personal competente. 2. Remitir a prueba de seguridad con la empresa encargada.
16	Contar con los recursos tecnológicos y físicos que soporten la efectiva prestación de los servicios.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que el proveedor se demore en la entrega de los productos, es posible que las empresas usuarias se vean afectadas en el desarrollo de su operación, por lo tanto, puede ocasionar, incumplimientos con los clientes.	NEGATIVO	ALTO	MUY BAJA	BAJO	LATENTE	1. Verificar los tiempos de entrega que fueron pactados en la cotización. 2. Mantener un stock de los consumibles.

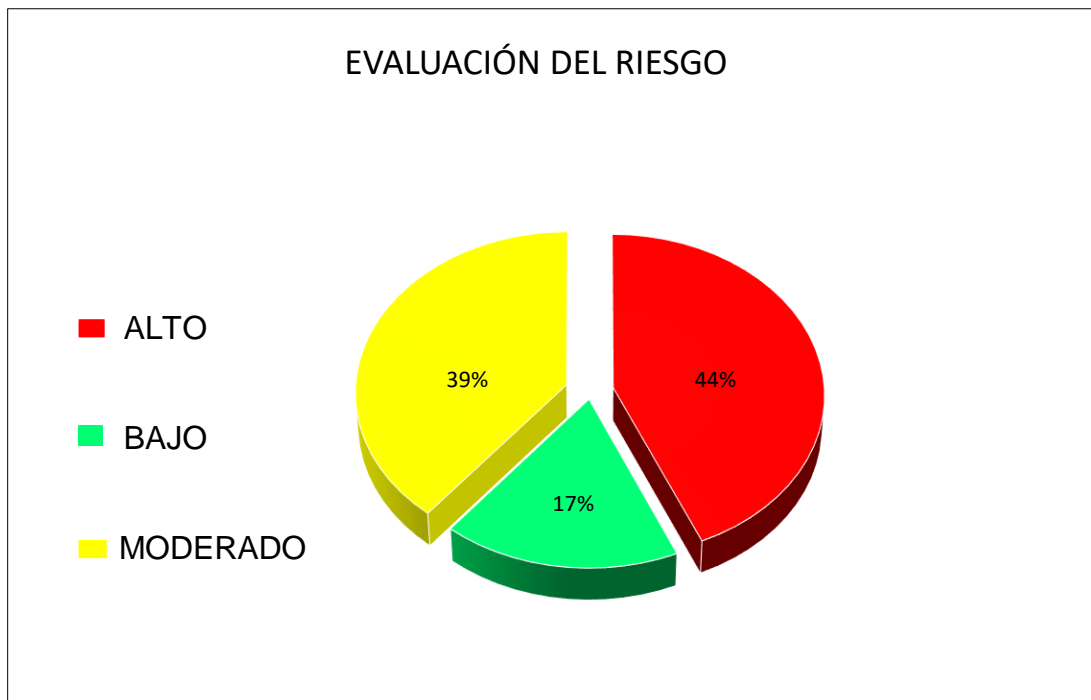
**Cuadro 9.  
(Cont...)**

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	DESCRIPCIÓN	CATEGORIA	ANTES DE CONTROLES			ESTADO	PROPUESTA ESTRATEGICA
					IMPACTO	PROBABILIDAD	CATEGORÍA		
17	Contar con los recursos tecnológicos y físicos que soporten la efectiva prestación de los servicios.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que hayan productos de mala calidad y con límites de garantía, es posible que estos elementos sean inutilizables, lo que puede ocasionar se pierdan recursos/dinero.	NEGATIVO	MEDIO	MUY BAJA	BAJO	LATENTE	Revisar permanentemente la calidad y garantía de los equipos y maquinas necesarias para la operación en las empresas usuarias.
18	Contar con los recursos tecnológicos y físicos que soporten la efectiva prestación de los servicios.	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.	Dado que el Asistente Operativo tiene buena relación con los proveedores, es posible que aumente la credibilidad y confianza, lo que puede generar entrega oportuna de productos y respaldo crediticio.	POSITIVO	MEDIO	MEDIA	MODERADO	LATENTE	Permanente comunicación con los proveedores y tiempos de entrega rápidos
19	Contar con los recursos tecnológicos y físicos que soporten la efectiva prestación de los servicios.	Brindar los servicios de acuerdo con las especificaciones pactadas con las empresas usuarias, haciendo un manejo adecuado de los recursos asignados.	No contar con los registros que evidencian la gestión bajo estándares procedimentales, normativos o los exigidos por el cliente.	NEGATIVO	MEDIO	MEDIA	MODERADO	LATENTE	Lograr la obtención y consecución de los registros y requerimientos documentales necesarios para el cumplimiento con la empresa usuaria.

**Fuente: Elaboración propia**

## 2.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como resultado del análisis del alcance productivo de los servicios de la organización se logró obtener los objetivos estratégicos y los objetivos para el sistema de gestión integral bajo los criterios de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018; como punto de partida para realizar el análisis de los riesgos actuales de la organización y como resultado se encontró que el 44% presenta valoración alta, el 39% moderado y el 17% bajo, como se puede ver en la siguiente figura:



**Figura 25. Resultados de evaluación del riesgo**

**Fuente: Elaboración propia**

Por otra parte, se estableció una propuesta estratégica para implementación inicial una vez aplicados los controles y actividades, se podrá realizar una nueva valoración para identificar el control de los riesgos identificados como altos, especialmente.

En este ejercicio se puede identificar que pese a las diferentes situaciones que presenta la organización, realizando una estructuración de los procesos y tomando acciones para cumplir los objetivos estratégicos y del sistema de gestión integral, es el camino para poder obtener nuevos clientes y expandirse en el mercado.

### **2.3. REALIZAR EL ANÁLISIS COMPETITIVO DAFO**

Como parte del análisis del alcance productivo de los servicios se identificó la necesidad de conocer no solo a la organización sino también ese mercado en el cual desarrolla sus actividades de servicios de aseo para oficinas, para ello realiza un análisis interno y externo, en el cual se tienen en cuenta a todas las partes interesadas.

Para ellos se identificó a través de lluvia de ideas los aspectos que afectan a la organización como debilidades y amenazas, así como las fortalezas y oportunidades con las que cuenta para ampliar su crecimiento e identificar el alcance productivo de los servicios brindados. Posteriormente se realizó el análisis de las estrategias que servirán a la empresa a enfocar un poco las oportunidades que tiene en el sector y una propuesta con un plan de acción para abordarlas.



**Figura 26. Elementos DAFO**

**Fuente: Elaboración propia**



**Figura 27. Estrategias DAFO**  
**Fuente: Elaboración propia**

## **2.4. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Para el análisis de los resultados se creó un plan de acción a fin de realizar el análisis del alcance productivo de los servicios y orientar un poco a la empresa de las actividades estratégicas que podrían implementar para tener un crecimiento productivo, técnico y administrativo para lograr el crecimiento que tanto espera la organización.

Este plan de acción parte de las estrategias definidas, las cuales se agruparon en cinco grandes grupos de acuerdo al grado de afinidad (alianzas, tecnología, gestión comercial, recursos y controles), posteriormente se ubicaron unas posibles actividades a implementar y por último los responsables que realizaran las actividades con el fin de brindar una orientación más asertiva a la organización.

## PLAN DE ACCIÓN ALIANZAS ESTRATÉGICAS

ESTRATEGIAS	TAREAS / ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar alianzas de generación de oportunidades mutuas.</li> <li>• Verificar que las alianzas cumplan con los mismos estándares de calidad que la empresa.</li> <li>• Crear alianzas con empresas regionales para crecer en el mercado.</li> <li>• Resaltar ante el cliente el cumplimiento y compromiso frente a las actividades contratadas.</li> <li>• Desde la gerencia se deben definir claramente las soluciones que se van a ofrecer y así definir qué tipo de alianzas le convienen a la empresa.</li> <li>• Fortalecer relaciones con empresas que presten servicios similares con experiencia regional para poder expandirse rápidamente.</li> </ul>	<p>Se debe acordar contractualmente el aporte que realizará cada socio o aliado estratégico, las responsabilidades según el contrato al cual se va aplicar. En lo posible se debe de buscar empresas que se adapten al contexto interno de la organización y que sean un complemento es decir experiencia, musculo financiero, tecnología o personal. Dado que es necesario establecer un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades que se derivan de las alianzas estratégicas es propicio generar confianza entre las partes como también es esencial las estrategias donde se comparte información, pólizas de cumplimiento y recursos codiciados por la competencia. En consecuencia, los socios deben favorecer que se comparta la información y que se cumpla la lealtad a las partes de la alianza, así como establecer el objetivo claro de estrategia. Lo que se busca es fortalecer alguno de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar los canales de distribución a través de los cuales la empresa comercializa sus productos/servicios. Fortalecer el contacto postventa o los servicios complementarios que ofrece la compañía.</li> <li>• Ampliar la cobertura, llegando a mercados antes desatendidos por falta de presencia o atención local.</li> <li>• Llegar a un mayor número de clientes potenciales, vía eventos o campañas de comunicación conjuntas.</li> <li>• Fortalecer la imagen de corporativa.</li> <li>• Fortalecer la experiencia.</li> <li>• Disminuir costos de operación al compartir esfuerzos comerciales, de marketing o logísticos.</li> <li>• Aprendizaje</li> </ul>	<p>GERENTE/ ASESOR COMERCIAL/ASESOR JURÍDICO.</p>

Figura 28. Planes de Acción Alianzas Estratégicas

Fuente: Elaboración propia

## PLAN DE ACCIÓN GESTIÓN COMERCIAL

ESTRATEGIAS	TAREAS / ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidar alianzas de generación de oportunidades mutuas.</li><li>• Crear grupo interdisciplinario que se encargue del tema de innovación y que cuente con la aprobación, apoyo y patrocinio por parte de la empresa.</li><li>• crear un área para el análisis y expectativas del cliente.</li><li>• Trabajar con un equipo interdisciplinario para brindar los servicios innovadores o con algo diferenciador al cliente que permita atraerlo a los servicios prestados.</li><li>• Ampliar los segmentos de mercado, Incluyendo sectores que no se habían tenido en cuenta hasta el momento.</li><li>• Desarrollar nuevas líneas de negocio a partir del análisis de la necesidad de los clientes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear un perfil de cargo para la gestión comercial.</li><li>• Contratar personal para la gestión comercial.</li><li>• Contar con personal comercial con experiencia en sector de servicios de aseo.</li><li>• Generar cadenas de valor que adecuen la oferta y demanda, creando soluciones personalizadas, y que adoptan la innovación electrónica impulsada por información de clientes.</li><li>• Alianzas con proveedores que participen cada vez más en las ventas, así como validar en el mercado su respaldo y en la innovación impulsada por la información.</li><li>• Generar publicidad en medios masivos de comunicación.</li></ul>	<p>GERENTE / EQUIPO COMERCIAL/ ASISTENTE OPERATIVO</p>

Figura 29. Planes de Acción Alianzas Estratégicas

Fuente: Elaboración propia

## PLAN DE ACCIÓN TECNOLOGÍA

ESTRATEGIAS	TAREAS / ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Crecer en tecnología para incursionar en medios digitales creando nuevas líneas de negocio.</li><li>• Adquirir una aplicación que permita llevar el control desde los teléfonos celulares de las actividades realizadas y monitoreo del personal en cada empresa usuaria.</li><li>• Modernización de infraestructura.</li><li>• Buscar mecanismos de control que permitan identificar diariamente el cumplimiento de los servicios brindados y el cumplimiento del contrato.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear un perfil de cargo para la gestión comercial.</li><li>• Crear una página web, en lo que a comunicación con clientes se refiere, disponer de página web puede abrir múltiples vías de comunicación. Se puede habilitar formularios de contacto, incluir un chat, ofrecer atención al usuario en un foro creado a tal efecto. Por supuesto, se puede facilitar otros medios de contacto, la dirección de correo electrónico o números de teléfono.</li><li>• Realizar una aplicación donde se puedan ofrecer los servicios como aseo, suministro de insumos para cafetería, mantenimientos locativos y que tenga acceso el público en general, con eso se expandiría el mercado a hogares y empresas pequeñas, que podrían requerir los servicios por días.</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizar inventario de equipos e infraestructura.</li><li>2. Realizar inspección de los equipos e infraestructura.</li><li>3. Identificar la necesidad de actualizarlos o adquirir nuevos.</li><li>4. Destinar el rubro para la compra.</li><li>5. Realizar la compra según lo establecido en el procedimiento de compras.</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar una aplicación donde se pueda controlar las actividades efectuadas diariamente y se cargue el registro fotográfico y bitácora de actividades diaria, de esta manera se controlarían horarios de ingreso y salida, actividades diarias, control de insumos y el resumen para el informe en la cuenta de cobro. Mientras se establece la aplicación, en lo posible realizar visitas de inspección de las actividades programadas y su ejecución al menos día de por medio a la empresa usuaria y obtener la evidencia fotográfica y bitácoras firmadas para poder realizar el informe de la cuenta de cobro.</li></ul>	<p>GERENTE / EQUIPO COMERCIAL/ ASISTENTE OPERATIVO</p>

Figura 30. Planes de Acción Tecnología

Fuente: Elaboración propia

## PLAN DE ACCIÓN RECURSOS

ESTRATEGIAS	TAREAS / ACTIVIDADES	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar los recursos disponibles para la apertura de nuevas líneas de negocio.</li><li>• Buscar asesoría financiera para lograr un balance positivo en los estados financieros.</li><li>• Revisión de precios con proveedores de los productos comprados, con el fin de ser más competitivos en el mercado.</li><li>• Realizar un Plan de capacitación basado en las buenas prácticas para los servicios prestados y estandarización de los mismos, así mismo en la normatividad legal vigente.</li><li>• Inversión en fortalecimiento en capacitación del personal para optimizar los recursos.</li><li>• Capacitando al personal se logra optimizar recursos y así lograr precios competitivos.</li><li>• Darle continuidad a la política de contratación de personal y capacitarlos de acuerdo a las necesidades del contrato.</li><li>• Adquirir un stock de hojas de vida y seleccionar las más destacadas de personal que laboró anteriormente con la empresa y nuevas hojas de vida que un momento de expansión se pueda tener una base de datos de personal confiable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar con el asesor financiero los presupuestos para la actual actividad económica para no dejara desprovista.</li><li>• Crear un presupuesto para las nuevas líneas de negocio."</li><li>• Se deben de garantizar los procedimientos necesarios para el funcionamiento de compras de insumos de cafetería, dotación y elementos de bioseguridad, que garanticen, precio, calidad y oportunidad en las entregas.</li><li>• Realizar un Plan de capacitaciones para la estandarización de procesos, con el fin de garantizar la misma calidad con todos los usuarios.</li><li>• El plan debe incluir los aspectos de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la empresa.</li><li>• Crear el procedimiento de contratación y selección de personal y asegurar el proceso de seguridad física para dicha contratación según lo establecido y permitido legalmente.</li><li>• Búsqueda de hojas de vida para los perfiles de cargo que se establezcan a partir de las nuevas líneas de negocio."</li></ul>	<p>ASISTENTE ADMINISTRATIVA.</p>

**Figura 31. Planes de Acción Tecnología**  
**Fuente: Elaboración propia**

## **2.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO 2**

Con estos resultados del manual del sistema integrado de gestión y la proyección del cronograma de actividades para la implementación se espera que sea un apoyo para la empresa para lograr un norte frente a su crecimiento organizacional de una forma estructurada y proyectada a fin de obtener nuevos clientes.

Por otra parte, la matriz DAFO y la matriz de riesgos efectuada logró identificar oportunidades importantes para que la organización tenga en cuenta al momento de querer expandir su portafolio de servicios y obtener excelentes resultados con alianzas estratégicas que permita fortalecer sus debilidades y expandir sus canales de ventas y lograr los objetivos estratégicos que la organización considere pertinentes aplica.

El alcance del sistema integrado de gestión cubre todas las actividades determinados en el mapa de procesos para cada una de los empresas usuarias que decida contratar como proveedor a la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, para gestionar los servicios de limpieza y desinfección de oficinas, suministro de productos de cafetería, mantenimientos locativos e instalación de mobiliario a oficinas, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, respondiendo a las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas pertinentes.

## **3. DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

En este objetivo se desarrollará la propuesta a la organización de la proyección de los documentos necesarios para poder implementar un sistema de gestión integral bajo los criterios de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018; engranando los resultados de los anteriores objetivos, los cuales,

nos orientaron frente a las necesidades y análisis productivo de los servicios prestados.

Para el correcto desarrollo se realizó como primera medida una encuesta para conocer con qué documento o controles la organización cuenta, sin embargo, para este caso no se cuenta con ningún documento estructurado que soporte algún requisito de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018; por tal razón, se procedió a efectuar la propuesta con los conocimientos adquiridos durante la Maestría y el enfoque según su propósito.

### **3.1. GENERAR UNA PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA LA EMPRESA**

#### **3.1.1. OBJETIVO**

Documentar un manual de calidad, seguridad y salud en el trabajo bajo los criterios del cumplimiento normativo de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en los diferentes frentes de trabajo de las empresas usuarias, garantizando el cumplimiento de los servicios de aseo, suministro de cafetería y mantenimientos locativos a oficinas y otros que se deriven en función de su razón principal aseo, limpieza y desinfección de entornos.

#### **3.1.2. ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

El presente manual del sistema integrado de gestión incluye todas las actividades que afecten o pueden afectar la calidad del servicio de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, así como todos y cada uno de los aspectos requeridos para el correcto de seguimiento y control de las actividades operativas para asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos, legales y

contractuales de la seguridad y salud de los trabajadores que desempeñen sus labores.

### 3.1.3. GLOSARIO

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Alta Dirección:** persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel
- **Contexto de la organización:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- **Eficacia:** Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados planificados.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente por la Alta Dirección.
- **Objetivo:** Resultado que deba conseguirse, generalmente se basa en la política de calidad de la organización.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre.
- **Competencias:** Capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Sistema de gestión de las mediciones:** conjunto de elementos interrelacionados, o que interactúan, necesarios para lograr la confirmación metrológica y el control de los procesos de medición.

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la conformidad de auditoría.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.
- **Actividad no rutinaria:** Actividad que no forma parte de la operación normal de la organización o actividad que la organización ha determinado como no rutinaria por su baja frecuencia de ejecución.
- **Actividad rutinaria:** Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y estandarizado.
- **Amenaza:** Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.
- **Auto reporte de condiciones de trabajo y salud:** Proceso mediante el cual el trabajador o Contratista reporta por escrito al empleador o contratante las condiciones adversas de seguridad y salud que identifica en su lugar de trabajo.
- **Emergencia:** Es aquella situación de peligro o desastre o la inminencia del mismo, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios y en algunos casos de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.
- **Evaluación del riesgo:** Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción.
- **Identificación del peligro:** Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de este.

- **Mejora continua:** Proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.
- **No conformidad:** No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables, entre otros.
- **Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos.
- **Valoración del riesgo:** Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Acto inseguro:** Toda acción o práctica incorrecta ejecutada por el trabajador que puede causar un incidente.
- **Análisis de trabajo seguro (ATS):** Método para deducir cuáles son los peligros que asechan a la realización de una determinada tarea.
- **Condición insegura:** Toda condición en el entorno del trabajo que puede causar un accidente e incidente.
- **Permiso de trabajo en altura:** Es una autorización y aprobación por escrito que especifica la ubicación y el tipo de trabajo que se va a realizar; además, los permisos certifican que los peligros han sido evaluados por personas capacitadas en su empresa y que se han tomado las medidas de protección necesarias para que el trabajador que los realice no sufra ningún accidente de trabajo.
- **Zona de trabajo:** Área con todas las condiciones adecuadas y seguras para la realización de la tarea.

- **Accidente de Trabajo (AT):** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.
- **Enfermedad Laboral (EL):** La contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

### 3.1.4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El presente documento está elaborado de manera tal que cada aspecto está enumerado de conformidad con los numerales de la norma ISO 9001: 2015 e ISO 45001:2018 para lo cual se incluye además una tabla de relación al inicio del contenido de cada capítulo presentando la cobertura de este documento respecto del cumplimiento normativo.

En ese sentido, el Contexto es:

**Cuadro 10.  
Contexto organizacional**

<b>Requisitos según numerales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018</b>	<b>Documento soporte</b>
4.1. Comprensión del a Organización y de su Contexto	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 4.1 del presente documento.
4.2. Comprensión de las necesidades y Expectativas de las partes Interesadas.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 4.2 del presente documento.
4.3. Determinación del Alcance del sistema integrado de gestión	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 4.3 del presente documento.
4.4. Sistema de sistema integrado de gestión y sus Procesos.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 4.4 del presente documento.

**Fuente: Elaboración propia**

### 3.1.4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto

- **Generalidades**

La siguiente información corresponde a los datos de la organización la cual es objeto de análisis para la realización del presente trabajo.

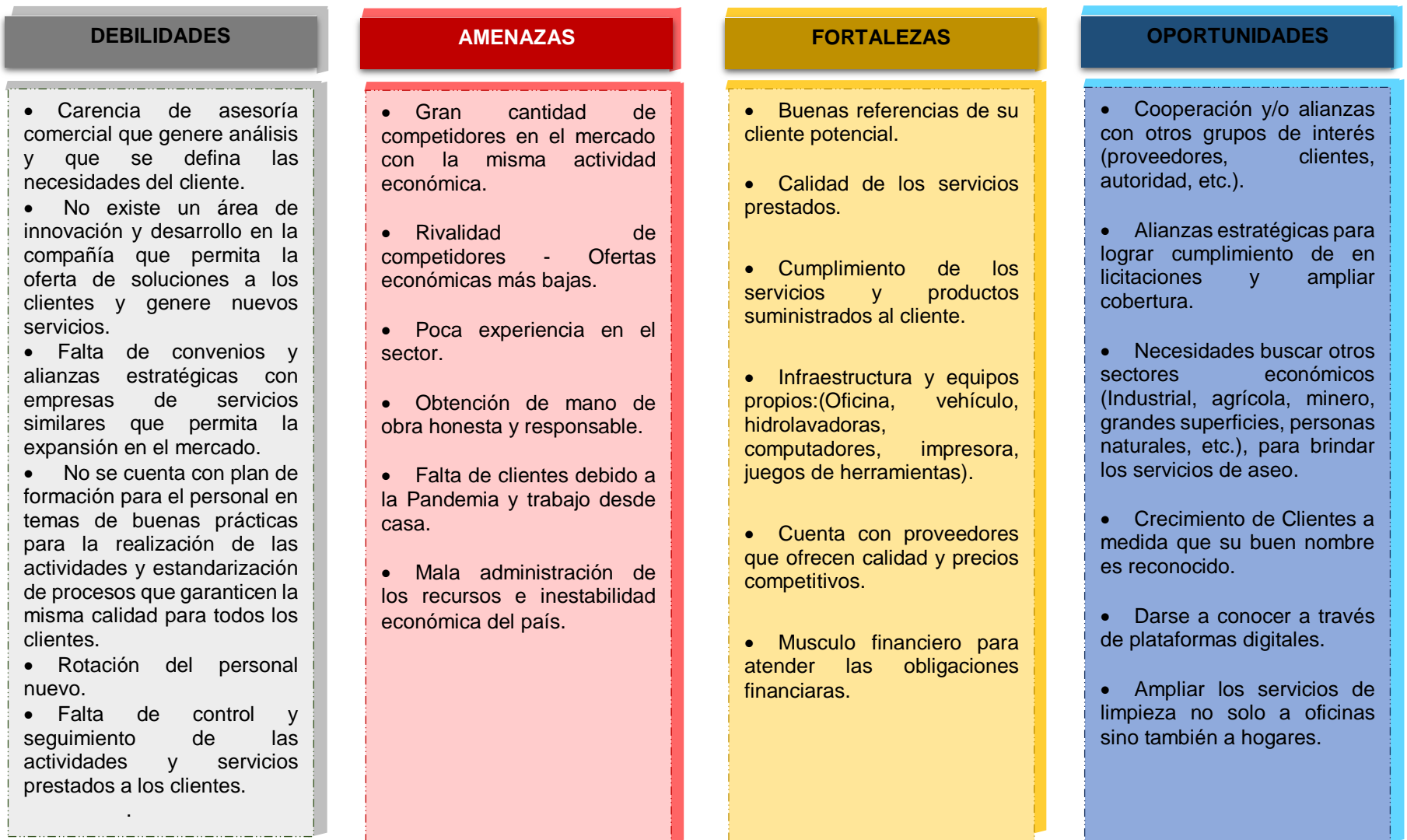
**Cuadro 11.**  
**Datos generales de la empresa**

<b>DATOS GENERALES DE LA EMPRESA</b>	
<b>Razón Social</b>	J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S
<b>NIT</b>	901.173.501-9
<b>Dirección</b>	CL 25 A No. 31 A - 20
<b>Cuidad</b>	BD.C.
<b>Teléfono</b>	3102028503 – 3004110300
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:JAGARLO957@YAHOO.ES">JAGARLO957@YAHOO.ES</a>
<b>Numero de Sedes</b>	1
<b>Cantidad de personal Administrativo</b>	3
<b>Cantidad de personal Operativo</b>	15

**Fuente: Elaboración propia**

- **Direccionamiento Estratégico**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, tiene clara la necesidad de conocer no solo a la organización sino también ese mercado en el cual desarrolla sus actividades en las empresas usuarias que requieren sus servicios de aseo, suministro de productos para cafetería y mantenimientos locativos a oficinas, para ello realizó un análisis interno y externo, en el cual se tienen en cuenta a todas las partes interesadas. Para esta actividad, inicialmente se usó como herramienta la matriz DAFO, de la siguiente manera:



**Figura 32. Análisis DAFO**

**Fuente: Elaboración propia**

### 3.1.4.2. Comprender las Necesidades y Expectativas de Las Partes Interesadas

Tomando como punto de partida la identificación de las necesidades de los clientes y partes Interesadas en el desarrollo de nuestros servicios, se estructura el siguiente Mapa de Contexto como proceso global para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, así:



Figura 33. Contexto partes interesadas

Fuente: Elaboración propia

#### **3.1.4.3. Determinación del Alcance del Sistema Integrado de Gestión**

El alcance del sistema integrado de gestión cubre todas las actividades determinados en el mapa de procesos para cada una de las empresas usuarias que decida contratar como proveedor a la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, para gestionar los servicios de limpieza y desinfección de oficinas, suministro de productos de cafetería, mantenimientos locativos e instalación de mobiliario a oficinas, cumpliendo con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, respondiendo a las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas pertinentes.

#### **3.1.4.4. Sistema del Sistema Integrado de Gestión y Sus Procesos**

El sistema integrado de gestión a implementar para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, se encuentra desarrollado bajo los estándares de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 y la creación o adaptación de procedimientos, instructivos y demás documentos y formatos que se requieran para el desarrollo de las actividades de limpieza y desinfección de oficinas, suministro de productos de cafetería, mantenimientos locativos e instalación de mobiliario a oficinas

Los procesos de gestión establecidos en el sistema integrado de gestión a implementar para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, que se evidencian en el Mapa de procesos de la Organización y que proporcionan entradas las cuales son las necesidades y requisitos de los clientes y partes interesadas y salidas, la satisfacción del servicio brindado así mismo para la transformación de del servicio se crearon macro procesos como los son estratégicos (en la dirección de la organización), misionales (en la ejecución de la operación) y de apoyo (en la actividades que soportan la ejecución de las actividades misionales) los cuales se describen a continuación:

**Cuadro 12.**  
**Datos generales de la empresa**

<b>MACROPROCESOS</b>	<b>PROCESOS</b>	<b>SUBPROCESOS</b>
Procesos Estratégicos	GESTIÓN GERENCIAL	Gestión del direccionamiento
Procesos Estratégicos	GESTIÓN HSEQ	Gestión de calidad
		Gestión ambiental
		Gestión de seguridad y salud en el trabajo
		Gestión de riesgos
Procesos Misionales	GESTIÓN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE OFICINAS	Gestión de actividades operativas para la limpieza y desinfección de oficinas.
	GESTIÓN DE SUMINISTRO DE CAFETERIA	Gestión de actividades para suministrar los productos necesarios de cafetería para atención de bebidas en oficinas.
	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE MOBILIARIO	Gestión de actividades operativas de mantenimiento locativos para oficinas
		Gestión de actividades operativas de instalaciones de mobiliarios para oficinas.
Procesos de Apoyo	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Gestión de selección
		Gestión de contratación
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Gestión del costo y presupuesto
		Gestión de pagos y tesorería
		Gestión contable
		Gestión de nómina
	GESTIÓN JURÍDICA	Gestión de la administración jurídica y legal.
	GESTIÓN LOGÍSTICA	Gestión de distribución y almacenamiento.
	GESTIÓN COMERCIAL	Gestión de mercadeo y ventas.
		Gestión de servicio al cliente

**Fuente: Elaboración propia**

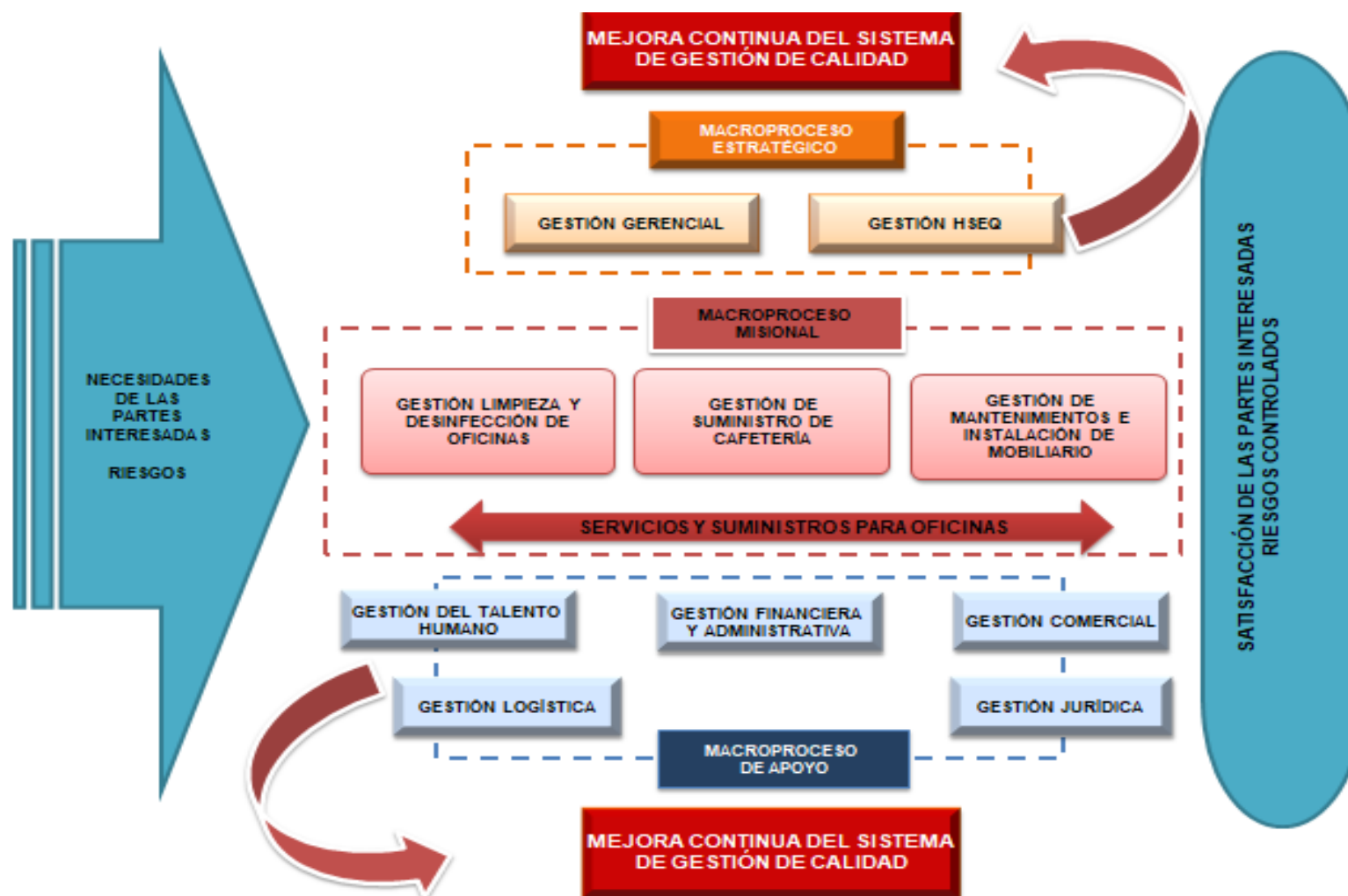


Figura 34. Mapa de procesos  
Fuente: Elaboración propia

### 3.1.5. LIDERAZGO

**Cuadro 13.  
Liderazgo**

Requisitos según numerales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018	Documento soporte
5.1 Liderazgo y compromiso/ participación de los trabajadores 5.1.1 Generalidades.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 5.1 del presente documento.
5.1.2 Enfoque al cliente.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 5.1.2 del presente documento.
5.2 Política. 5.2.1 establecimiento de la política de la calidad, seguridad y salud en el trabajo 5.2.2 Comunicación de la Política	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 5.2 del presente documento.
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 5.3 del presente documento.
5.4 Consulta y participación de los trabajadores.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 5.4 del presente documento.

**Fuente: Elaboración Propia.**

#### 3.1.5.1. Liderazgo y Compromiso/ participación de los trabajadores

##### Generalidades

- Establecimiento y verificación de cumplimiento de la Política de Dirección y del Sistema Integrado de Gestión.
- Mantenimiento y revisión de los procesos definidos en el Mapa de Procesos aprobado para asegurar que se ejecutan según lo planificado.
- Rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema integrado de gestión realizada a través del acta de revisión por dirección.
- Aprobación de recursos para la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión y su respectiva gestión con las empresas usuarias.

- Definición de acciones de mejoramiento según los resultados alcanzados.

### **3.1.5.2. Enfoque al cliente**

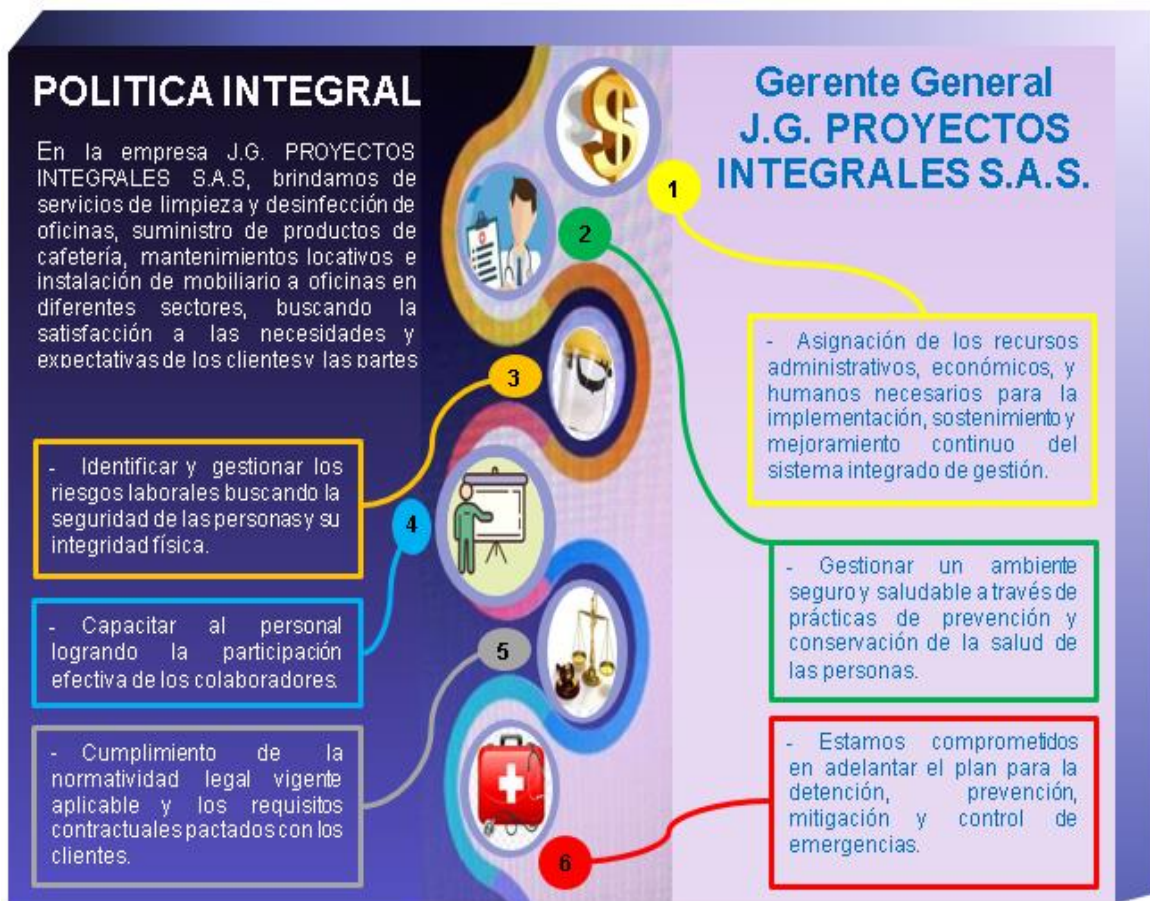
Para el control de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 y de los que se puedan establecer contractualmente en la prestación de los servicios o productos suministrados, se establece el presente Manual del sistema integrado de gestión donde se define el modo como la organización responde a las necesidades de los clientes tanto externos – Empresas Usuarias-, como internos: sistema integrado de gestión de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S.

La comunicación con el cliente es muy importante para la organización ya que se requiere conservar y fidelizar a los mismos, además es necesario tener en cuenta la opinión de los clientes frente a los servicios ofrecidos para así corregir debilidades que puedan generar ventajas competitivas a la competencia y atraer los clientes actuales y potenciales para el crecimiento de la organización.

### **3.1.5.3. Política**

#### **Establecimiento de la Política de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, sigue y aplica los lineamientos de la Política Integral:



**Figura 35. Política integral**

**Fuente: Elaboración propia**

### **Comunicación de la Política**

Comunicación de la Política se realizará a través de:

- Actividades de Inducción y reinducción a los trabajadores de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S.
- Actividades de sensibilización realizadas por la compañía.
- En carteleras informativas.
- Página Web.

### 3.1.5.4. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

Se ha establecido una estructura organizacional para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, que se ajusta a las necesidades operativas y administrativas la cual permite tener una visión global de las mismas y su forma de interacción entre los diferentes procesos y áreas que soportan la prestación de los servicios.

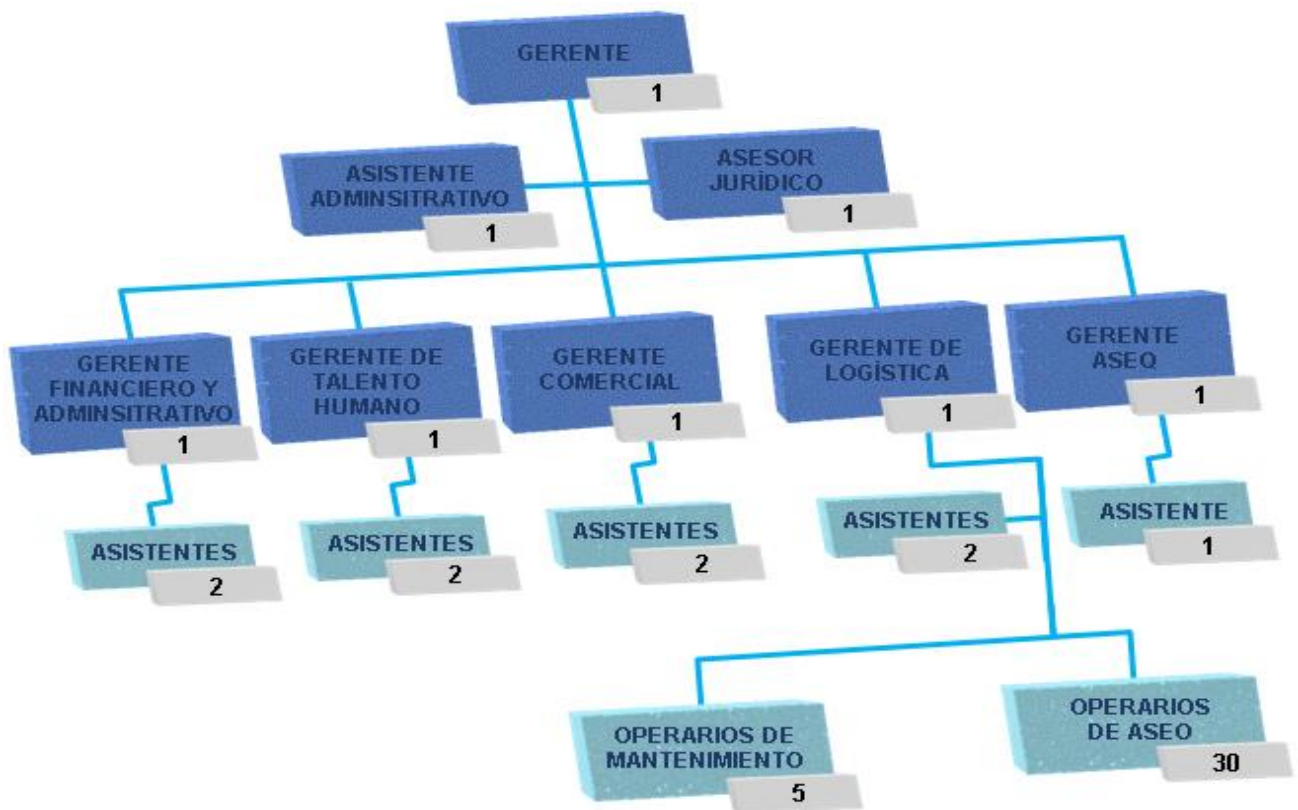





Figura 36. Organigrama general

Fuente: Elaboración propia


**Cuadro 14.  
Roles y responsabilidades**

Cargo / Rol	Responsabilidades	Autoridades
<p align="center"><b>GERENTE GENERAL</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- garantizar el cumplimiento de la política y objetivos del sistema integrado de gestión en la empresa.</li> <li>- Asegurar que los canales de comunicación sean efectivos para la empresa.</li> <li>- Gestionar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales, reglamentarios aplicables y otros que adopte voluntariamente.</li> <li>- Liderar e impulsar la implementación del Sistema integrado de gestión al interior de la empresa.</li> <li>- Garantizar la disponibilidad de recursos para la ejecución de la empresa.</li> <li>- Designar un líder de la alta dirección con responsabilidad, formación y competencia en el sistema integrado de gestión.</li> <li>- Validar en la revisión por la dirección y la rendición de cuentas que el sistema integrado de gestión de la empresa, es conveniente, adecuado y eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprueba las políticas y objetivos.</li> <li>- Aprueba documentos del sistema de gestión calidad para la empresa.</li> <li>- Toma decisiones para el mantenimiento y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>- Controla el presupuesto de la empresa.</li> <li>- Delega funciones y responsabilidades para la eficacia del sistema integrado de gestión.</li> <li>- Toma decisiones sobre la consecución de los procedimientos, instructivos y demás documentos.</li> <li>- Solicita la información necesaria para la verificación y control del sistema integrado de gestión.</li> </ul>
<p align="center"><b>REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN - GERENTE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el cumplimiento de los requisitos contractuales, legales, reglamentarios aplicables y otros que adopte voluntariamente.</li> <li>- Asegurar que el personal participe en la toma de conciencia de los requisitos del cliente y se fomente una cultura de calidad.</li> <li>- Verificar el cumplimiento de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema integrado de gestión de la empresa.</li> <li>- Velar porque el documento del sistema de gestión integral se encuentre actualizado y se cumpla.</li> <li>- Asegurar la utilización adecuada de los recursos asignados al sistema integrado de gestión de la empresa.</li> <li>- Informar sobre el desarrollo del sistema integrado de gestión de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona los cambios del sistema integrado de gestión de la empresa.</li> <li>- Solicita la documentación necesaria para garantizar la eficacia y mejora de la de la empresa.</li> </ul>

**Cuadro 14.  
(Cont...)**

Cargo / Rol	Responsabilidades	Autoridades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurarse que la integridad del sistema integrado de gestión se mantiene cuando se planifica e implementan cambios en el sistema de gestión de la empresa.</li> <li>- Asegurarse que se promueve el enfoque al Cliente en la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>
<p align="center"><b>GERENTES</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con las funciones específicas de su rol en el subproceso en que participa.</li> <li>- Garantizar la prestación de los servicios de la empresa mediante la asignación de rutas, programación de visitas, seguimiento a los asistentes y comunicación permanente con el cliente.</li> <li>- Apoyar y aportar de manera permanente en la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión de la empresa.</li> <li>- Mantener las metodologías y documentos necesarios del sistema integrado de gestión de la empresa.</li> <li>- Brindar información sobre la gestión, cumplimiento y control de las Metodologías efectuadas para cada proceso.</li> <li>- Identificar los riesgos de la empresa, informar y reportar el cumplimiento de las acciones establecidas como tratamiento.</li> <li>- Reportar y hacer seguimiento a los indicadores de la empresa, y acciones de mejora del proceso a cargo.</li> <li>- Dar cumplimiento a la política integral de la organización.</li> <li>- Participar en las capacitaciones definidas por la compañía.</li> <li>- Dar respuesta a las PQRS según corresponda.</li> <li>- Participa en la revisión del sistema de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicita retroalimentación de las actividades asignadas al Equipo de trabajo.</li> <li>- Lidera y hace cumplir las actividades establecidas en cronogramas, rutas de viaje, etc., según lo establecido en manuales, metodologías y Procedimientos aplicables en las actividades encomendadas a operadores.</li> <li>- Asegura la calidad de los entregables por parte de los operadores.</li> <li>- Reporta cualquier desviación en los procesos establecidos.</li> <li>- Emite recomendaciones para la mejora de los procesos.</li> <li>- Asegura la calidad de los Informes pertinentes del ejercicio de operadores.</li> <li>- Asegura el cumplimiento de los requisitos contractuales establecidos.</li> </ul>

**Cuadro 14.  
(Cont...)**

Cargo / Rol	Responsabilidades	Autoridades
	gestión integral a través de las auditorías internas y externas. - Reportar, gestionar, comunicar e implementar los cambios en las Metodologías.	
 <p align="center"><b>ASISTENTES Y OPERARIOS</b></p>	- Realizar la prestación del servicio de acuerdo con los procedimientos y Metodologías establecidas. - Asistir a capacitaciones programadas por la compañía. - Identificar y comunicar al líder de procesos los nuevos riesgos. - Proponer y comunicar al Líder del proceso las mejoras para su aprobación. - Apoyar la implementación de todas las actividades establecidas en el sistema integrado de gestión de la empresa. - Cumplir la normatividad legal vigente y lineamientos corporativos.	- Informa a su líder o director sobre todo lo relacionado con la empresa. - Emite recomendaciones a los formatos, procedimientos en instructivos utilizados para el control de la operación a fin de realizar mejora continua en las actividades laborales. - Cumple con las actividades encomendadas como labor a las empresas usuarias. - Solicita aclaraciones pertinentes sobre las actividades a desarrollar en las empresas usuarias a efectuar en las diferentes disciplinas.

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.1.5.5. Consulta y participación de los trabajadores**

Se han establecido diferentes medios para que los colaboradores realicen consultas y participen en las actividades del sistema integrado de gestión de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, estas son:

- Comité de convivencia laboral.
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo.

- Reporte de actos y condiciones inseguras.
- Capacitaciones.
- Inspecciones.
- Cartelera informativa.
- Correos electrónicos.

### 3.1.6. PLANIFICACIÓN

**Cuadro 15.  
Planificación**

Requisitos según numerales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018	Documento soporte
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades. / 8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST 6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos 6.1.4 Planificación de acciones/	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 6.1 del presente documento.
6.2 Objetivos del sistema integrado y planificación para lograrlos.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 6.2 del presente documento.
6.3 Planificación de los cambios. 8.1.3 Gestión del cambio	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 6.3 del presente documento.

**Fuente: Elaboración Propia.**

#### 3.1.6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

#### 3.1.6.2. Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades / 8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST

Para los riesgos corporativos la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, de conformidad con el procedimiento para la determinación del contexto organizacional e identificación y valoración de riesgos del sistema integrado de gestión, participa en la identificación de los riesgos de la empresa y ha

establecido las necesidades para la organización de acuerdo a las necesidades de las empresas usuarias respecto al cumplimiento de calidad, seguridad y salud en el trabajo.

Como parte de los procesos de mejoramiento continuo, se ha evidenciado la necesidad de identificar, valorar y controlar los riesgos de seguridad y salud inherentes al desarrollo de las actividades propias y las que incluyen las empresas usuarias para lo cual se cuenta con el procedimiento para la elaboración de Matriz de Peligros, por medio del cual se evalúan los riesgos, se definen las medidas de control necesarias, considerando las actividades rutinarias y no rutinarias. Este procedimiento provee los medios para clasificación de riesgos de seguridad y salud en el trabajo y la identificación de los que se deban eliminar o controlar y proporciona información sobre los requisitos en cuanto a habilidades y necesidades de entrenamiento y/o desarrollo de controles operativos, algunos de los riesgos a identificar y evaluar en la matriz de riesgos son:

**Cuadro 16.  
Planificación**

<b>PELIGRO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FUENTE</b>
FÍSICO	TEMPERATURA EXTREMAS	Energía térmica, cambios de temperatura (Calor/frío)
FÍSICO	RADIACIONES NO IONIZANTES	Energía electromagnética, eléctrica, radiaciones no ionizantes
BIOLÓGICO	BIOLÓGICO	Animales, insectos
PSICOSOCIAL	JORNADA DE TRABAJO	Trabajo por turnos - Horas extras
		Ritmo de trabajo
		Trabajo intelectual
BIOMECÁNICO	POSTURA	Posición prolongada durante el desarrollo de actividades
SEGURIDAD	LOCATIVO	Presencia de obstáculos en los lugares de trabajo, superficies de trabajo, mobiliarios

**Cuadro 16.  
(Cont...)**

PELIGRO	DESCRIPCIÓN	FUENTE
SEGURIDAD	PÚBLICO	Desplazamientos entre diferentes Instalaciones del cliente o de la empresa

**Fuente: Elaboración propia**

**3.1.6.3. Determinación de los requisitos legales y otros requisitos**

Se tienen identificados los requisitos legales que, debe cumplir desde lo referente a la Seguridad y Salud en el Trabajo y los contractuales según lo dispuesto con las empresas usuarias los cuales se encuentran relacionadas en el documento Matriz de Requisitos Legales.



**Figura 37. Objetivos del SIG**

**Fuente: Elaboración propia**

#### 3.1.6.4. Planificación de acciones

La planificación de las acciones que determinan las medidas de mitigación de los riesgos de la organización y de los riesgos a los trabajadores se establecen en los cronogramas de actividades para garantizar la gestión del sistema integrado de gestión.

#### 3.1.6.5. Objetivos del Sistema Integrado y Planificación para Lograrlos

Los objetivos del sistema integrado de gestión, buscan una coherencia no solo entre el componente de calidad del sistema, sino también en todo lo relacionado con la seguridad y salud en el trabajo, estos buscan alcanzar la política y garantizar una óptima prestación del servicio previniendo la materialización de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Para lograr los objetivos la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, definió una matriz con indicadores de cumplimiento en el cual se establece la medición para verificar desempeño propuesto para cada uno de ellos, se usarán todos los recursos y estrategias para su cumplimiento.



**Figura 38. Objetivos del SIG**

**Fuente: Elaboración propia**

### 3.1.6.6. Planificación de los Cambios / 8.1.3 Gestión del cambio

Para garantizar la correcta ejecución del Sistema integrado de gestión, y la ejecución adecuada de los cambios, que se generen en la organización y que puedan tener injerencia negativa o positiva en el desarrollo de las actividades de la empresa, se ha dispuesto el procedimiento gestión del cambio, en el cual se prevé la identificación de posibles cambios necesarios administrativos u operativas que se puedan presentar y tomar acciones sobre los mismos a fin de garantizar el control y mejoramiento continua a las actividades y servicios brindado.

Para todo tipo de cambio que se realice empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, se deben considerar todos los cambios que se puedan generar los aspectos de calidad, seguridad y salud en el trabajo y se deberán revisar y gestionar a través del formato planificación del cambio.



**Figura 39. Fases para implementar los cambios**

**Fuente: Elaboración propia**

### 3.1.7. SOPORTE

**Cuadro 17.  
Soporte**

<b>Requisitos según numerales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018</b>	<b>Documento soporte</b>
7.1 Recursos. 7.1.1 Generalidades.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.1 del presente documento.
7.1.2 Personas	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.1.2 del presente documento.
7.1.3 Infraestructura.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.1.3 del presente documento.
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.1.4 del presente documento.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. 7.1.5.1 Generalidades. 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.1.5 del presente documento.
7.1.6 Conocimientos de la organización.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.1.6 del presente documento.
7.2 Competencia.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.2 del presente documento.
7.3 Toma de Conciencia.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.3 del presente documento.
7.4 Comunicación.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.4 del presente documento.
7.5 Información Documentada 7.5.1 Generalidades. 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 7.5 del presente documento.

**Fuente: Elaboración propia**

#### 3.1.7.1. Recursos

##### Generalidades

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, es consciente de la necesidad de una correcta aplicación, retroalimentación y mantenimiento del sistema integrado de gestión, es por esta razón que la organización establece los recursos necesarios no solo económicos, también el recurso humano, tecnológico y cualquier otro necesario para dar cumplimiento a los

requerimientos, asegurando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos.

Los rubros asociados a las necesidades de la prestación de los servicios suministrados a las empresas usuarias, los maneja directamente el área Financiera de la Organización.



**Figura 40. Tipos de recursos**

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.1.7.2. Personas / Competencia**

Para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, es indispensable contar con colaboradores que generen valor agregado a la empresa y que sean competentes en cada una de sus actividades designadas, además para cumplir con los objetivos del sistema integrado de gestión.

Es necesario que cada uno de los funcionarios que hacen parte de la organización tenga total conocimiento y entendimiento de sus funciones y responsabilidades sin importar la periodicidad de estas y por tal razón el detalle de cada actividad con su nivel de autoridad y grado de responsabilidad se

detallan en el Manual Especifico de Roles, Responsabilidades y Competencias de la organización.



**Figura 41. Responsabilidades**

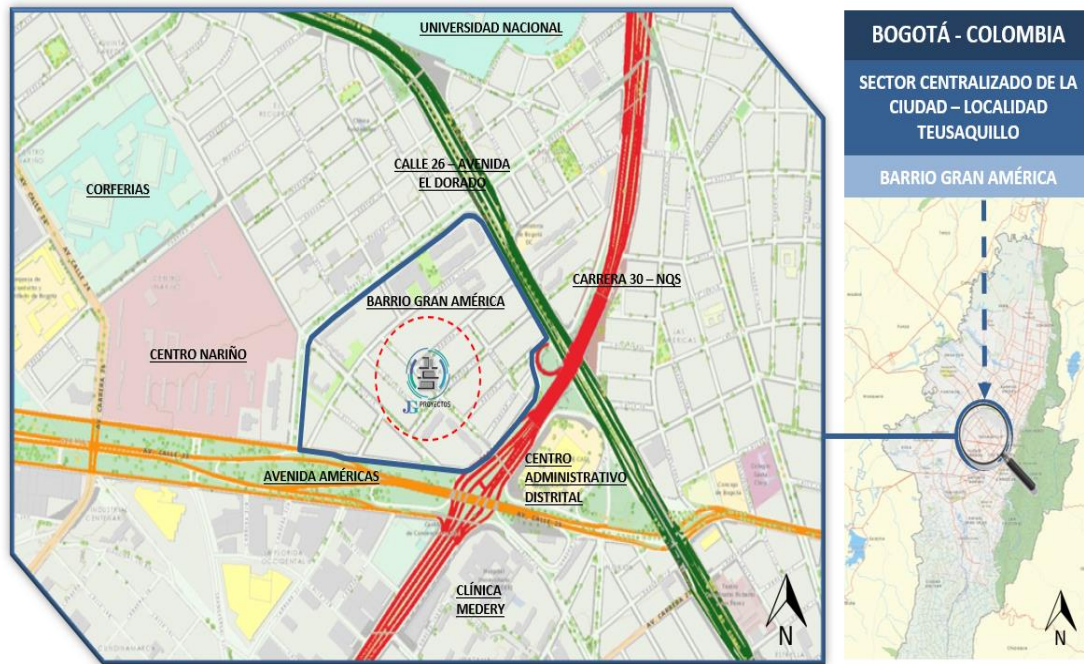
**Fuente: Elaboración propia**

### **3.1.7.3. Infraestructura**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, se encuentra en operación en la ciudad de Bogotá, para el desarrollo de las actividades se cuenta con:

- Oficinas propias completamente dotadas (escritorios dotados con bases para computador, teclado, mouse, computadores, portátiles, impresoras, sillas; las áreas cuentan con buena iluminación, ventilación, disponibilidad de baños y zona de cafetería).

- Recursos de transporte (taxi-Uber) para efectuar las visitas o asistir a reuniones programadas por el Cliente.
- El personal operativo se encuentra ubicado en cada una de las direcciones de las empresas usuarias para lo cual se lleva un control semanal en una bitácora.



**Figura 42. Mapa de ubicación de la empresa**

**Fuente: mapasbogota**

#### **3.1.7.4. Ambiente para la operación de los procesos**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, para la prestación del servicio de aseo a oficinas a las empresas usuarias, son esenciales las capacidades y experticia de los colaboradores, así como también garantizar las condiciones óptimas en las oficinas donde se presta el servicio, para lo cual se desarrollan las siguientes actividades:

- Elaboración de los mapas de peligros y la respectiva implementación de las medidas de control y/o mitigaciones necesarias.

- Capacitaciones y entrenamiento en temas de calidad, seguridad y salud en el trabajo.
- Realización de pausas activas 2 veces al día como mitigación al estrés laboral.
- Un ambiente tranquilo sin discriminación y libre de conflictos en permanente comunicación con todos los procesos.



**Figura 43. Servicios a empresas usuarias**

**Fuente: Elaboración propia**

#### **3.1.7.5. Recursos de seguimiento y medición**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, no cuenta con equipos que requieran seguimiento, verificación y/o medición para garantizar la conformidad de los productos o servicios brindados a las empresas usuarias.

#### **3.1.7.6. Conocimientos de la organización**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, a través de la Inducción y reinducción HSEQ, da a conocer a los Colaboradores los

lineamientos como el contexto de las actividades y los servicios brindados, políticas, peligros a los cuales se encuentra expuesto el personal en las actividades laborales, lineamientos de medicina preventiva y del trabajo, responsabilidades, plan de emergencia, funciones asociadas a las actividades de la operación.



**Figura 44. Temática de la inducción**

**Fuente: Elaboración propia**


### **3.1.7.7. Competencia**

La formación necesaria para desempeñar cada cargo dentro de la organización está estipulada en el Manual Específico de Roles, Responsabilidades y Competencias laborales.

### 3.1.7.8. Toma de Conciencia

Para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, es indispensable que cada uno de sus colaboradores tenga plena conciencia y claridad de la importancia que tiene el sistema integrado de gestión y sus funciones dentro de la organización y el valor agregado que aporta a la cadena de servicio que ofrece las empresas usuarias. Además, es necesario generar sentido de pertenencia por la empresa ya que esto garantiza que las actividades se realicen con mayor calidad y compromiso por parte de los trabajadores. Lo anterior se logra con la comunicación en de los siguientes aspectos:

- Política Integral.
- Objetivos de sistema integrado de gestión.
- Las responsabilidades de cada cargo.
- Capacitaciones.

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2021 J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S.				
Actividades Programadas	Estado	Mes 1	Mes 2	Responsable	Dirigido a	
<b>1. LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>						
1.1	Revisión por la Dirección - Informe	P				
		E				
1.2	Campaña de la importancia de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y del cliente, aplicables para la buena ejecución del contrato. Evaluación de la eficacia.	P				
		E				
<b>2. PERCEPCION DEL CLIENTE</b>						
2.1	Encuesta de Percepción de la Satisfacción del Cliente	P				
		F				

**Figura 45. Modelo cronograma actividades**

**Fuente: Elaboración propia**

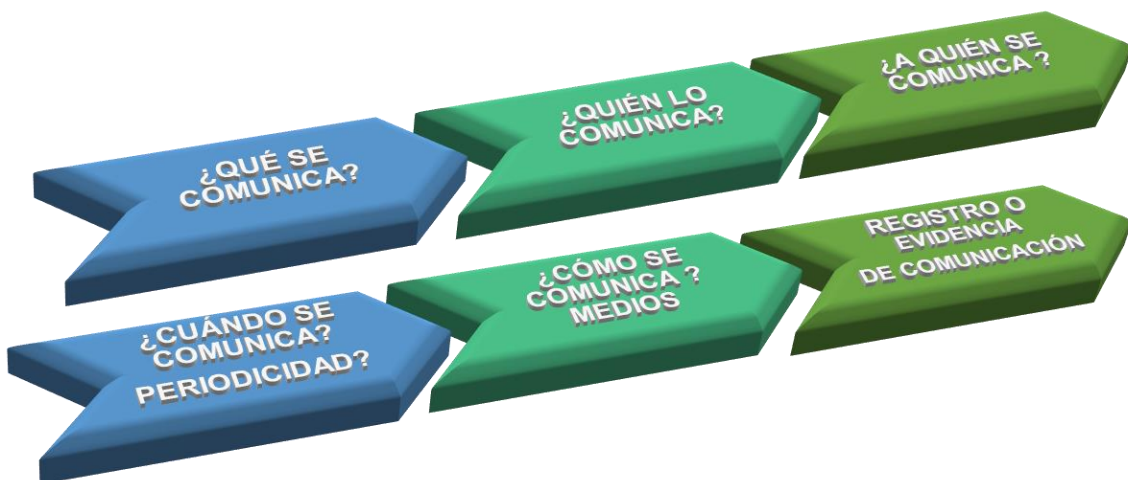
En el documento Inducción, Capacitación y Valoración de Desempeño del Personal, se evidencian los criterios para la realización de las actividades de Inducción y capacitaciones.

Para el cumplimiento de las actividades del sistema integrado de gestión, se estableció el Cronograma anual HSEQ, con la programación de las actividades para el cumplimiento.

### 3.1.7.9. Comunicación

Comunicación Interna: en la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, contamos con mecanismos de comunicación interna que garantizan la eficacia de los procesos y del sistema integrado de gestión, tales como los comunicados, reuniones, carteleras y correo electrónico.

A través de la matriz de comunicaciones se determina la gestión de las comunicaciones internas y externas; la empresa cuenta con el Instructivo para la elaboración de Informes a las empresas usuarias y para el control de soportes de actas de las reuniones, se establecen los lineamientos en el documento Elaboración de Actas. El buzón de correo dispuesto es [jagarlo957@yahoo.es](mailto:jagarlo957@yahoo.es)

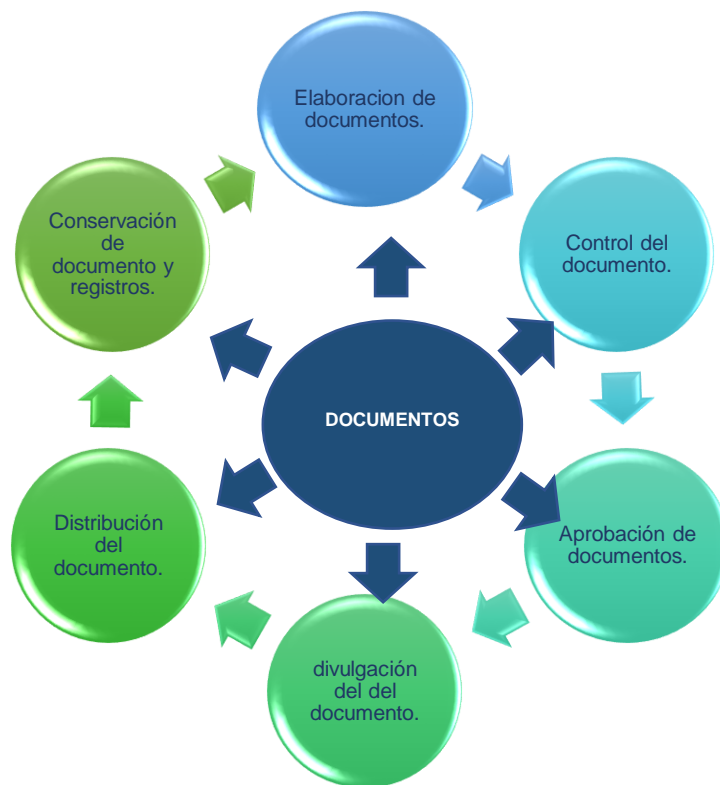


**Figura 46. Aspectos relevantes de la comunicación interna y externa**

**Fuente: Elaboración propia**

### 3.1.7.10. Información Documentada

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, estableció el procedimiento para la creación, codificación, revisión, aprobación, difusión, preservación, modificación, anulación y disposición de todos los documentos, internos y externos, que hacen parte del sistema integrado de gestión, en el procedimiento para elaboración de documentos y registros.



**Figura 47. Control de la información documentada**

**Fuente: Elaboración propia**

### 3.1.8. OPERACIÓN

**Cuadro 18.  
Operación**

<b>Requisitos según numerales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018</b>	<b>Documento soporte</b>
8.1 Planificación y Control Operacional.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 8.1 del presente documento.
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios. / 8.1.4 Compras 8.2.1 Comunicación con el Cliente. 8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios. 8.2.4 Cambios en los Requisitos para los Productos Y Servicios. 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 8.2 del presente documento.
8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 8.3 del presente documento.
8.4 Control de los Procesos, productos y Servicios Suministrados Externamente. 8.4.1 Generalidades. 8.4.2 Tipo y alcance del Control. 8.4.3 Información para los Proveedores Externos.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 8.4 del presente documento.
8.5 Producción y Provisión del Servicio. 8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio. 8.5.2 Identificación y Trazabilidad. 8.5.3 Propiedad Pertenciente a los Clientes o Proveedores Externos. 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega. 8.5.5 Control de los Cambios.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 8.5 del presente documento.
8.6 Liberación de los Productos y Servicios.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 8.6 del presente documento.
8.7 Control de la Salidas No Conformes.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 8.7 del presente documento.

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.1.8.1. Planificación y Control Operacional**

La planificación para el control de cumplimiento de las obligaciones de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, se establece en el presente manual del sistema integrado de gestión, por tanto mediante la definición de los indicadores de gestión y procedimientos, instructivos y demás documentos, se garantiza la cobertura en la definición de los lineamientos de control de las especificaciones de calidad, seguridad y salud en el trabajo en los subprocesos y actividades que el equipo de trabajo operativo ejecuta en desarrollo de sus funciones.

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, planifica estrategias de cumplimiento de los lineamientos del manual del sistema integrado de gestión que garanticen la correcta ejecución de las actividades correspondientes a los servicios ofrecidos por la empresa con resultados de calidad que se traducen en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del cliente.

Las estrategias empleadas por la organización no se basan solo en la interiorización por parte de sus colaboradores para cumplir con los requisitos de este, también en los requisitos legales, y las necesidades de cada una de las Partes Involucradas con la organización, en especial las empresas usuarias y la prestación final del servicio.

Para la planificación y control de las actividades necesarias para que la organización ofrezca un servicio de excelente calidad, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: Necesidades y requisitos del cliente, conocimiento pleno del servicio ofrecido, objetivos y política integral y documentación de los procedimientos que hacen parte de los servicios que brinda la empresa. Para ejecutar de manera correcta lo expuesto anteriormente, es indispensable un excelente canal de comunicación entre todas Las partes interesadas, ya que esto asegura el buen manejo de la información que es indispensable para el buen desarrollo de las actividades y que repercute directamente en la satisfacción del cliente.

Siendo el producto de la empresa la prestación de servicios de aseo, suministro de productos para cafetería y mantenimientos locativos a oficinas, la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, definió la creación de los procedimientos operativos para la prestación de servicios a oficinas, a partir de la creación de Instructivos por cada subproceso, que le permiten al grupo de trabajo tener un detalle específico del control del desarrollo de las actividades en las empresas usuarias y el cumplimiento contractual según lo pactado.



**Figura 48. Documentos para el control de los procesos**

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.1.8.2. Requisitos para los Productos y Servicios / 8.1.4 Compras**

Para definir los canales de comunicación empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, define el diseño e implementación de una matriz de

comunicaciones, en este documento se plasma la forma de comunicación tanto interna como externa, con el cliente y las partes interesadas; de la misma manera en dicho documento se establece el método que se empleará para el control de la información tanto verbal como escrita relacionada con la organización.

De este modo, a través de los Informes semanales a la empresa usuaria proporciona la información relativa a los productos y servicios. También se presentan resultados de verificaciones según las visitas proporcionadas por el cliente.

Referente a la atención de peticiones, quejas y reclamos que se reciban por parte de la empresa usuaria las mismas recibirán el tratamiento definido en el procedimiento para la atención de quejas y reclamos.

para contar con la retroalimentación del cliente, se mide la Percepción de Satisfacción del Cliente a través de una Encuesta de Satisfacción que le permite al cliente valorar de manera cualitativa aspectos que involucran la ejecución de los servicios contratados, la satisfacción del cliente será valorada trimestralmente por el cliente.



**Figura 49. Seguimiento al servicio**

**Fuente: Elaboración propia**

- **Preparación y Respuesta Ante Emergencias**

La empresa cuenta con un plan de preparación y respuesta a emergencias para las actividades administrativas de su oficina principal, sin embargo, como el personal está en las instalaciones de la empresa usuaria, se han desarrollado fichas de emergencias para cada uno de los frentes de trabajo donde se encuentra en personal que realiza la actividad de limpieza y desinfección de oficinas.

**Cuadro 19.  
Emergencias a controlar**

<b>AMENAZA</b>	<b>ORIGEN</b>
NATURAL	Movimientos sísmicos
	Lluvias torrenciales
	Descargas Eléctricas Atmosféricas
TECNOLÓGICO	Fallas estructurales
	Fallas en equipos y sistemas
	Escape de Gas
	Incendio y/o explosión
SOCIAL	Hurto, Robo, Atraco
	Concentraciones masivas
	Terrorismo – Asonadas

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.1.8.3. Exclusiones**

Para la prestación de servicios de empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, en el sistema integrado de gestión, se encuentra excluido el -Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, de la norma NTC ISO 9001:2015.

### **3.1.8.4. Control de procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente**

La organización tiene definidas las actividades de gestión de las compras a través del procedimiento de compras, en el cual establece los controles para:



**Figura 50. Control del proceso de compras.**

**Fuente: Elaboración propia**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, realiza las solicitudes de suministros a través del gerente de logística, a través del formato requerimiento de productos o servicios para empresas usuarias, el área de compras recibe el requerimiento, tramita la compra y posteriormente hace entrega de los elementos solicitados esto incluye:

- Papelería.
- Equipos de cómputo.
- Elementos de protección personal y dotación.
- Insumos de cafetería.
- Insumos de productos de aseo.
- Compra de herramientas.

### 3.1.8.5. Producción y Provisión del Servicio

Para la provisión de servicios de aseo, suministro de productos para cafetería y mantenimientos locativos a oficinas, bajo condiciones controladas, una vez adjudicado el contrato, la gerencia general de la organización evaluó las necesidades iniciales de los requisitos a ser cumplidos, iniciando por la evaluación con el área de talento humano de los perfiles de cargo y cantidad de personas requeridas, así como de la infraestructura y recursos necesarios con el área de operaciones y HSEQ para garantizar la prestación del servicio en las condiciones y con las características requeridas.



**Figura 51. Ciclo de la prestación del servicio**

**Fuente: Elaboración propia**

- **Identificación y trazabilidad**

Los diferentes entregables se identifican por su nombre y código, y el control de versiones mediante la fecha de emisión de los registros, tal como es el caso para el control de versiones de los Informes semanales a las empresas usuarias y los formatos aplicables diarios de cada servicio suministrado.

En el procedimiento generado para la creación, codificación, revisión, aprobación, difusión, preservación, modificación, anulación y disposición de todos los documentos, internos y externos, que hacen parte del sistema integrado de gestión de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, se encuentra el detalle para la codificación de los documentos internos, así como se definió el método para almacenamiento de conformidad con lo definido en las Tablas de Retención Documental.

- **Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos**

La empresa aplica los formatos y listas de chequeo para evidenciar el estado y cumplimiento de especificaciones de los servicios suministrados según los aspectos contratados como servicios de aseo, suministro de productos para cafetería y mantenimientos locativos a oficinas, siempre cuidando las instalaciones, mobiliario y demás elementos del cliente ya que la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, solo suministra la mano de obra para su prestación de servicios.

- **Preservación**

Para la preservación de la información, se establecen lineamientos relacionados con el manejo y transmisión de información y, los documentos y registros se escanean y conservan digitalizados en el disco duro y el computador del gerente de operaciones.

Los documentos físicos en carpetas por empresa usuaria o cliente con el fin de llevar la trazabilidad de la totalidad de la información que garantiza el cumplimiento del contrato.

- **Actividades Posteriores a la Entrega**

La organización definió el procedimiento liquidación del contrato, donde se entrega un resumen de todas las actividades efectuadas mensualmente y sus respectivos formatos y cuentas de cobro canceladas a fin de realizar el cierre del contrato para el punto de servicio de la empresa usuaria y la firma de aceptación de las partes, posterior a ello la empresa usuaria definirá si se realiza la continuación del contrato.

- **Control de los cambios**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, verificará los posibles cambios o modificaciones que se puedan generar en los requisitos del servicio (Legales, normativos, del cliente, etc.) y hará uso de los medios de comunicación ya mencionados en la divulgación, con el fin asegurar que se tengan en cuenta y que se incluyan en los registros y en la ejecución de lo pertinente.

### **3.1.8.6. Liberación de los Productos y Servicios**

Mensualmente, una vez el gerente de operaciones ha elaborado lo correspondiente en el formato Informe Mensual de la empresa usuaria, se procede con hacer revisión cruzada y finalmente, el gerente financiero y administrativo lo revisa y procede a autorizar el envío de la cuenta de cobro según lo pactado con la empresa usuaria.

### 3.1.8.7. Control de las Salidas No Conformes

Con base en los servicios no conformes, resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, se documentan las acciones correctivas necesarias para mejorar el desempeño del sistema integrado de gestión de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S.

### 3.1.9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

**Cuadro 20.**  
**Evaluación del desempeño**

<b>Requisitos según numerales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018</b>	<b>Documento soporte</b>
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación. 9.1.1 Generalidades. 9.1.2 Satisfacción del Cliente. 9.1.3 Análisis y Evaluación.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 9.1 del presente documento.
9.2 Auditoría Interna	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 9.2 del presente documento.
9.3 Revisión por la Dirección. 9.3.1 Generalidades. 9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección. 9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 9.3 del presente documento.

**Fuente: Elaboración propia**

#### 3.1.9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

- **Generalidades**

A través de la medición y monitoreo del comportamiento de los indicadores aplicables a la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, se realiza el seguimiento de su desempeño, con base en los resultados de los indicadores se evalúan los resultados obtenidos en el periodo analizado. Los resultados de la

medición de los indicadores quedan registrados y muestran las tendencias históricas con el fin de detectar el desempeño de los procesos.

- **Satisfacción del Cliente**

La satisfacción del cliente la medimos mediante la encuesta de satisfacción del cliente, el gerente de operaciones cada tres meses se remitirá la encuesta de satisfacción del cliente a la empresa usuaria, la cual recopila aspectos orientados al cumplimiento de las obligaciones definidas contractualmente.

El objetivo de la aplicación de la encuesta de satisfacción es indagar sobre las expectativas, insatisfacciones y oportunidades de mejora por parte de las empresas usuarias.

- **Análisis y Evaluación**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, en conjunto con las acciones y parámetros establecidos en los numerales anteriores se preocupa por el correcto análisis y evaluación de los resultados de la empresa frente a los requisitos del sistema integrado de gestión.

### **3.1.9.2. Auditoría Interna**

Con base en la necesidad de evaluar el desarrollo del sistema integrado de gestión, la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, cuenta con un el procedimiento para auditorías internas, en el cual se definen las directrices para el desarrollo de estas, tales como: frecuencia de ejecución, criterios de auditoría, alcance de la auditoría, independencia, imparcialidad, selección de auditores, entre otros.

Los documentos aplicados para la ejecución de la actividad son:



**Figura 52. Documentos para auditorías**

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.1.9.3. Revisión por la Dirección**

La revisión por la dirección se define para evaluar el desempeño de la ejecución de la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, en esta revisión se tienen en cuenta factores como el estado de las acciones correctivas, auditorías internas, encuestas de satisfacción del cliente, retroalimentación del cliente, indicadores de gestión, cumplimiento de las obligaciones de control, autocontrol, factores que afecten el desarrollo del servicio, entre otros ítems.

Las conclusiones de esta revisión se registran en el formato revisión por la dirección, donde se incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora continua del sistema integrado de gestión.

**Cuadro 21.  
Aspectos para la revisión por la dirección**

<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado de indicadores.</li> <li>• Quejas y reclamos.</li> <li>• Resultados de auditorías.</li> <li>• Informes.</li> <li>• Resultado de Revisión por la dirección.</li> <li>• Medición de la satisfacción del cliente.</li> <li>• Evaluación de desempeño.</li> <li>• Gestión de Riesgos.</li> <li>• determinación de controles.</li> <li>• Investigación de accidentes.</li> <li>• Reportes de actos y condiciones inseguras.</li> <li>• Inspecciones.</li> <li>• Simulacros.</li> <li>• Reuniones de comites.</li> <li>• Estudios de higiene.</li> <li>• Diagnosticos de condiciones de salud.</li> <li>• Acciones de mejora.</li> </ul>

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.1.10. MEJORA**

**Cuadro 22.  
Mejora**

<b>Requisitos según numerales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018</b>	<b>Documento soporte</b>
10.1 Generalidades. 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva. 10.3 Mejora Continua.	La descripción de este requisito se encuentra en el Numeral 10.1 del presente documento.

**Fuente: Elaboración Propia**

- **Generalidades**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, establece mecanismos para el mejoramiento de la eficiencia del sistema de gestión

integrado, estos se basan y apoyan en el direccionamiento estratégico de la organización, la política y objetivos de calidad, la evaluación de indicadores, resultados de auditorías, tratamiento de servicios no conformes, peticiones, quejas y reclamos por parte del cliente, revisiones por la gerencia y demás aspectos que permitan establecer mejoras de los puntos críticos y las no conformidades e insatisfacciones del cliente.

- **No Conformidad y Acción Correctiva**

La empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, define que las fuentes identificación de no conformidades pueden llegar a ser:



**Figura 53. Aspectos para la mejora del SIG**

**Fuente: Elaboración propia**

Cada una de las no conformidades identificadas recibirá el tratamiento definido en el procedimiento para acciones correctivas.

Cuando se detecta una, no conformidad real o potencial, se pueden aplicar alguno de los siguientes niveles de acción:

- **Corrección:** Esta está dirigida a atacar el problema fundamentalmente, por tanto, no requiere análisis de causa, plan de acción o seguimiento, sino simplemente se corrige el problema por ejemplo un reproceso o reclasificación.
- **Acción Correctiva:** Es una acción tomada para eliminar la causa de una, no conformidad.
- Con base en los productos/servicios no conformes, los resultados de las auditorías internas y externas, análisis de los procedimientos e indicadores, quejas y reclamos, sugerencias, encuestas de satisfacción del cliente, revisiones de la dirección, se documentan las acciones correctivas y/o preventivas necesarias para mejorar el desempeño del sistema de gestión.
- Para el control del producto no conforme - informe mensual a la empresa usuaria, empresa realizará las acciones necesarias según lo establecido en el procedimiento para producto no conforme.
- Las acciones correctivas y preventivas son monitoreadas y consolidadas, aplicando el procedimiento para acciones correctivas y preventivas, donde se definen diferentes herramientas administrativas y técnicas estadísticas para la identificación y solución de problemas, las cuales serán utilizadas según el impacto y gravedad de las no conformidades detectadas.
- La responsabilidad directa por la implementación de las acciones correctivas y preventivas que mejoren la eficacia del proceso, estará en cabeza de la gerencia HSEQ con el apoyo de todas la gerencias de la empresa.

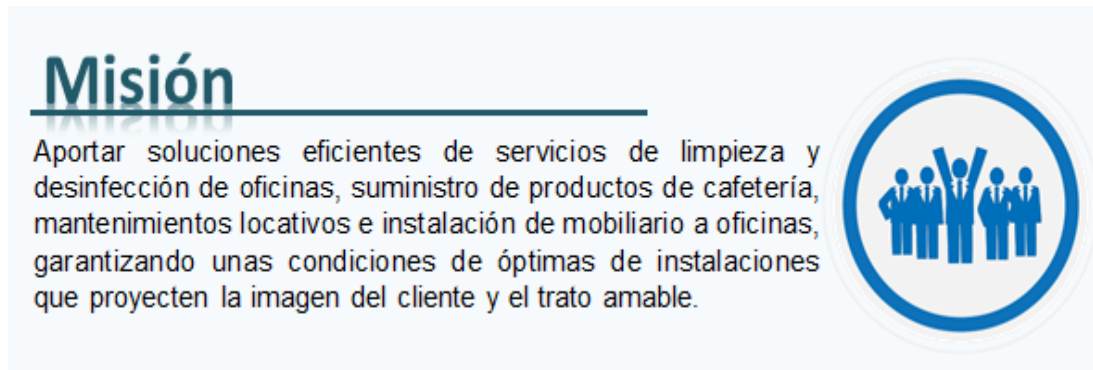
- **Mejora Continua**

Para garantizar la mejora continua del sistema integrado de gestión y por ende los objetivos de la organización, la gerencia es la encargada y responsables de la toma de decisiones en busca de un mejoramiento continuo.

### 3.2. ELABORAR LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- **Misión**

Se replanteó la misión de la organización de la siguiente manera:

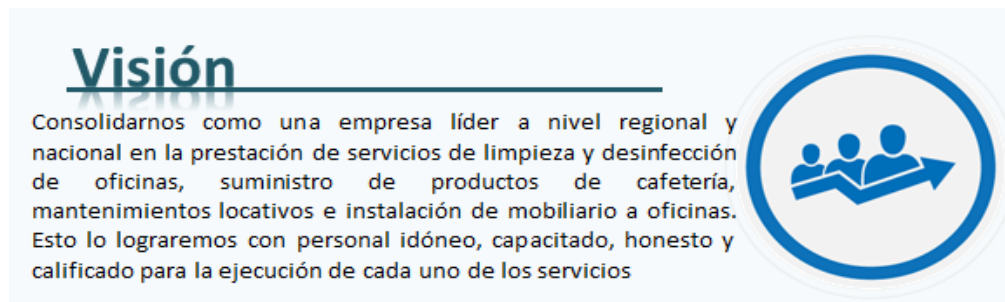


**Figura 54. Replanteamiento de la misión**

**Fuente: Elaboración propia**

- **Visión**

Se replanteó la visión de la organización de la siguiente manera:



**Figura 55. Replanteamiento de la visión.**

**Fuente: Elaboración propia**

- **Objetivos de SIG**

Se definieron los objetivos estratégicos y del sistema de gestión integral para tener el punto de partida para orientar a la organización frente a los aspectos a cumplir enmarcados en los criterios de calidad, seguridad y salud en el trabajo.

**Cuadro 23.  
Objetivos del sistema de gestión integral**

No	Descripción
1	Asegurar a través de la evaluación periódica, el cumplimiento de los requisitos de la legislación nacional vigente y todos aquellos que la organización adopte voluntariamente.
2	Brindar los servicios de acuerdo con las especificaciones pactadas con las empresas usuarias, haciendo un manejo adecuado de los recursos asignados.
3	Gestionar un ambiente de trabajo sano y seguro que contribuya a evitar accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como proteger la salud de los colaboradores de la organización, a través de la aplicación de controles enfocados a los riesgos más significativos.
4	Mantener un sistema de gestión integral, enfocado a nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas, a través de servicios competitivos y la mejora continua de nuestros procesos.

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.3. REALIZAR UN CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE LAS NORMAS**

Se realizó el plan de trabajo que podría acoger la organización para la implementación del sistema integrado de gestión para los aspectos de calidad, seguridad y salud en el trabajo así mismo como los aspectos legales colombianos en materia de SST, dicho cronograma se expone a continuación:

**Cuadro 24.  
Cronograma de plan de trabajo**

<b>CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD) E ISO 45001:2018, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO).</b>																											
<b>OBJETIVO</b>																											
Cronograma para diseñar los documentos de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema de Gestión de Calidad																											
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	
<b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>																											
4.1. Comprensión la Organización y su contexto.	Diseñar los documentos Análisis DOFA.	Director HSEQ										1															
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Diseñar el documento Partes Interesadas.	Director HSEQ								1																	
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	Diseñar el Alcance del sistema integrado de gestión.	Director HSEQ																1									
4.4. Sistema de sistema integrado de gestión y sus Procesos.	Diseñar el mapa de Procesos	Director HSEQ			1																						
	Diseñar la caracterización de los procesos.	Director HSEQ																1									
5.1 Liderazgo y Compromiso/participación de los trabajadores	Diseñar formato rendición de cuentas Autoridad y Rendición de Cuentas.	Director HSEQ																	1								
5.1.1 Generalidades.																											
5.1.2 Enfoque al cliente.	Definir el enfoque al cliente.	Director HSEQ																1									
5.2 Política.	Definir la política integral.	Director HSEQ																									
5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo.																											
5.2.2 Comunicación de la Política.																											
5.3. Roles Responsabilidades y Autoridades.	Diseñar el documentos, y socializar los roles y responsabilidades del sistema de integrado de gestión.	Director HSEQ																	1								

**Cuadro 24.  
(Cont...)**

CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD) E ISO 45001:2018, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO).																											
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	
5.4 Consulta y participación de los trabajadores.	Establecer diferentes medios para que los colaboradores realicen consultas y participen en las actividades del Sistema Integrado de Gestión	Director HSEQ																									
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades./ 8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST 6.1.3 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos 6.1.4 Planificación de acciones/	Diseñar procedimiento para la determinación del contexto organizacional e identificación y valoración de riesgos del Sistema Integrado de Gestión. Diseñar la matriz de requisitos legales.	Director HSEQ															1										
6.2 Objetivos del Sistema Integrado y Planificación para Lograrlos.	Diseñar los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.	Director HSEQ			1																						
6.3. Planificación de los Cambios	Establecer en el procedimiento Gestión del Cambio.	Director HSEQ					1																				
7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades	Definir con la Gerencia General el Presupuesto asignado para la implementación y mantenimiento del sistema integrado de gestión.	Director HSEQ	1																								
		Director HSEQ			1																						
7.1.2. Personas	Definir en el manual del sistema integrado de gestión las personas necesarias para la operación, la infraestructura necesaria y los ambientes de trabajo para la operación.	Director HSEQ			1																						
7.1.3. Infraestructura		Director HSEQ			1																						
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos		Director HSEQ			1																						

**Cuadro 24.  
(Cont...)**

CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD) E ISO 45001:2018, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO).																												
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC			
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. 7.1.5.1. Generalidades. 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	No Aplica - la empresa no tiene equipos que requieran seguimiento, verificación o calibración.	Director HSEQ																										
7.1.6 Conocimiento de la Organización.	Realizar la codificación de los formatos y ajustar en el listado maestro de documentos: Procedimiento de inducción y reinducción. Programa capacitación y entrenamiento (incluir en los formatos la gestión del cambio). Procedimiento de inducción y reinducción. Incluir el mecanismo de presentación de la inducción y reinducción.	Director HSEQ											1															
7.2 Competencia.	Diseñar procedimiento y el formato de evaluación de desempeño.	Director HSEQ									1																	
7.3. Toma de Conciencia	Realizar el cronograma de capacitaciones e inducciones.	Director HSEQ										1																
7.4. Comunicación.	Diseñar la matriz de comunicaciones internas, incluyendo los Stakeholders.	Director HSEQ					1																					
7.5 Información Documentada 7.5.1 Generalidades. 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada.	Diseñar el procedimiento control y distribución de documentos. Diseñar el Listado maestro de documentos, Diseñar el listado de documentos y registros externos. Realizar Control de la información documentada establecida en el procedimiento	Director HSEQ					1																					



**Cuadro 24.  
(Cont...)**

CRONOGRAMA DE PLAN DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD) E ISO 45001:2018, (SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO).																											
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	
8.5 Producción y Provisión del Servicio. 8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio. 8.5.2 Identificación y Trazabilidad. 8.5.3 Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos. 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades Posteriores a la Entrega. 8.5.5 Control de los Cambios.	Definir el manual integrado de gestión los criterios para el control y seguimiento de las actividades.	Director HSEQ																	1								
8.6 Liberación de los Productos y Servicios.	Crear el formato Informe Mensual de la Empresa Usuaría	Director HSEQ																									
8.7 Control de la Salidas No Conformes.	Crear el procedimiento de producto no conforme y sus respectivos formatos.	Director HSEQ																				1					
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación. 9.1.1 Generalidades. 9.1.2 Satisfacción del Cliente. 9.1.3 Análisis y Evaluación.	Rediseñar la Encuesta de satisfacción del Cliente.																										
9.2 Auditoría Interna	Diseñar el procedimiento de auditorías internas Diseñar los formatos: Informe de Auditoría Interna Formato Acta Reunión de Apertura Formato Acta Reunión de Cierre y ejecutar la auditoría interna	Director HSEQ																					1				



**Cuadro 24.  
(Cont...)**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral Resolución 0652 de 2012 Resolución 1356 de 2012	Diseñar el cronograma de actividades del Comité de Convivencia Laboral	Director HSEQ					1																			
Seguimiento a reuniones mensuales del CCL	Diseñar seguimiento de reuniones mensuales del Comité de Convivencia Laboral	Director HSEQ					1					1						1								1
Programa de capacitación anual Decreto 1072 de 2015. Artículo 2.2.4.6.11 Resolución 0312 de 2019 Artículo 16	Elaborar el programa de capacitación, en promoción y prevención, referente a los peligros/riesgos prioritarios y las medidas de prevención y control, extensivo a todos los niveles de la organización	Director HSEQ					1																			
Plan de Capacitación Anual	Diseñar el Plan de Capacitación anual. Nota: Se realizarán las capacitaciones programadas en dicho formato para su respectiva revisión y seguimiento.	Director HSEQ							1																	
Inducción y reinducción en SST Resolución 0312 de 2019 Artículo 16	Realizar inducción en SST y formatos de las inducciones y reinducciones del personal trabajador que realice su inducción.	Director HSEQ										1														
Frecuencia, severidad, prevalencia, incidencia, reporte de accidentes de trabajo, registro y análisis estadístico de la accidentalidad Resolución 0312 de 2019 Artículo 16	Ajustar los objetivos del SG-SST, metas y gestión del indicador	Director HSEQ			1																					

**Cuadro 24.**  
**(Cont...)**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Matriz legal Decreto 1072 de 2015. Numeral 5, Artículo 2.2.4.6.8 Resolución 0312 de 2019 Artículo 16	Diseñar la matriz de requisitos legales, que contemplen el marco legal referente.	Director HSEQ					1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	
Profesiograma (perfiles de cargo).	Diseñar el profesiograma, a través del médico especialista en S.O	Director HSEQ															1									
Custodia de las historias clínicas Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la Salud Resolución 2346 de 2007	Gestionar con la IPS, el certificado de custodia de las historias clínicas	Director HSEQ					1																			
Restricciones y recomendaciones médico laborales	Diseñar matriz de recomendaciones médicas ocupacionales	Director HSEQ															1									
MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de condiciones de salud de los trabajadores Resolución 2346 de 2007 Ley 1562 de 2012 Artículo 8 Resolución 1016 de 1986 Artículos 5 y 10 Decreto 1072 de 2015. Numeral 13, Artículo 2.2.4.6.12 Resolución 0312 de 2019 Artículo 16	Diseñar el procedimiento de exámenes médico ocupacional.	Director HSEQ													1											

**Cuadro 24.**  
**(Cont...)**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de condiciones de salud de los trabajadores Resolución 2346 de 2007 Ley 1562 de 2012 Artículo 8 Resolución 1016 de 1986 Artículos 5 y 10 Decreto 1072 de 2015. Numeral 13, Artículo 2.2.4.6.12 Resolución 0312 de 2019 Artículo 16	Realizar los exámenes periódicos al personal correspondiente	Director HSEQ																			1					
Esquema de Vacunación	Generar el esquema de vacunación.	Director HSEQ										1												1		
Entrega Elementos de Protección Personal, Dotación y Bioseguridad	Realizar matriz de entrega de elementos protección personal, dotación y bioseguridad correspondientes.	Director HSEQ	1						1								1									1
Estilos de vida y entorno saludable Resolución 2346 de 2007 Ley 1562 de 2012 Artículo 8 Resolución 1016 de 1986 Resolución 0312 de 2019 Artículo 16	Solicitar el Diagnóstico de condiciones de Salud. Diseñar los programa de estilos de vida Saludable	Director HSEQ										1														
Evaluación y selección de proveedores y contratistas Decreto 1072 de 2015. Artículo 2.2.4.6.27 Resolución 0312 de 2019 Artículo 16	Diseñar y complementar los anexos mencionados en el procedimiento	Director HSEQ													1											
	Incluir los criterios que se solicitará al proveedor de producto o servicio a las compras que se efectuaran para Seguridad y Salud en el Trabajo.	Director HSEQ													1		1									

**Cuadro 24.  
(Cont...)**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC	
			P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y las enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales Resolución 1401 de 2007	Diseñar el procedimiento de investigación de incidentes, accidentes de trabajo, con sus respectivos formatos anexos de: lección aprendida, investigación de enfermedad laboral y de accidente de trabajo.	Director HSEQ			1																					
Metodología para identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos Resolución 0312 de 2019 Artículo 16 Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.15	Diseñar el procedimiento y Diseñar la matriz IPEVR.	Director HSEQ								1																
Identificación de sustancias químicas	Diseñar el procedimiento de sustancias químicas, matriz de compatibilidad de sustancias químicas, con sus respectivas Fichas técnicas de Seguridad.	Director HSEQ															1									
Mediciones ambientales	Realizar mediciones ambientales de los riesgos prioritarios, provenientes de peligros identificados. Medición de Dosimetría	Director HSEQ				1																				
Mantenimiento periódico de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas	Diseñar procedimiento, formato y cronograma de inspecciones, de equipos manuales, máquinas y herramientas	Director HSEQ												1												
Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias	Diseñar plan de emergencias, que contenga los registros de conformación y capacitación a los brigadistas	Director HSEQ										1														
Actividades de Alto Riesgo	Diseñar los procedimientos de alto riesgo.	Director HSEQ																		1						

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO 3**

Se desarrolló a través del manual del sistema integrado de gestión los componentes normativos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, mediante el cual la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S, podrá tomar como modelo para la implementación de los aspectos de calidad, seguridad y salud en el trabajo, por otra parte se estableció un cronograma que le permitirá paulatinamente crear los documentos que hacen parte del manual e implementarlos, para de esta manera contar con un sistema integrado de gestión que le permita controlar sus actividades, identificar las desviaciones y actuar sobre las mismas para posicionarse en el mercado gradualmente y ser reconocida a nivel nacional.

## CONCLUSIONES

Para el caso del primer objetivo presentado en la estructura desagregada de trabajo, diagnosticar la situación actual de la compañía en relación con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, se presentan las siguientes conclusiones:

- Se identificó a través del documento de recolección de datos que la organización no cuenta con la totalidad de documentos que le permitan soportar la implementación de un sistema de gestión integral.
- La organización desconoce los criterios de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 y como cumplirlos.
- La empresa carece de soportes documentales que le permitan evidenciar la gestión y cumplimiento de las actividades contractuales.
- No se cuenta con procedimientos o instructivos estandarizados para realizar las actividades operativas.
- Falta seguimiento y evidencia para soportar al cliente la gestión óptima de su actividad laboral.

Para el segundo objetivo específico, analizar el alcance productivo de los servicios de la organización bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, las conclusiones son:

- La compañía no era consciente de los riesgos internos y externos que debe superar y gestionar.
- La empresa logró identificar y aterrizar los procesos productivos y el alcance para da uno de ellos para lo cual definió tres misionales para lograr los objetivos de crecimiento de la compañía.
- Como relevante se logró en conjunto diseñar los objetivos estratégicos y los objetivos del sistema integrado de gestión.

- La empresa logró concertar el análisis estratégico, definiendo unas estrategias para afrontar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades definiendo estrategias y planes que aplicados llevaran a la organización a solucionar barreras competitivas para avanzar y crecer en el negocio.

El tercer objetivo desagregado fue generar la propuesta de los documentos necesarios para la implementación del sistema integrado de gestión bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 y las conclusiones fueron:

- La oportunidad de iniciar desde cero en la creación documental de un sistema de gestión integrado.
- Implementar el cronograma paulatinamente que le permita diseñar y estructurar el sistema integrado de gestión para la compañía.
- La reestructuración y desarrollo de la planeación estratégica misión, visión, objetivos y política integral.
- El desarrollo de la estructura del mapa de procesos que contribuye a la organización de los procesos y facilitar los roles y responsabilidades de las mismas.
- La propuesta del manual para el sistema de gestión integral es una herramienta que le permitirá a la organización abrir puertas para la ejecución y presentación de ofertas laborales y ampliar su mercado.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones para la empresa J.G. PROYECTOS INTEGRALES S.A.S., son:

- Implementar el cronograma de creación documental para el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
- Controlar documentalmente las actividades efectuadas en las empresas usuarias para lograr una estandarización de los procesos y soportar la ejecución de los servicios brindados.
- Ampliar los canales de distribución a través de los cuales la empresa comercializa sus productos/servicios.
- Fortalecer el contacto postventa o los servicios complementarios que ofrece la compañía.
- Ampliar la cobertura, llegando a mercados antes desatendidos por falta de presencia o atención local.
- Disminuir costos de operación al compartir esfuerzos comerciales, de marketing o logísticos.
- Generar cadenas de valor que adecuen la oferta y demanda, creando soluciones personalizadas, y que adoptan la innovación electrónica impulsada por información de clientes.
- Aplicar los planes de acción identificados en la matriz DAFO y las actividades tendientes a buscar el crecimiento en el mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

Hernandez, R. (2014). **Metodología de la investigación**. Sexta edición. México, México. McGraw-Hill.

Baca, G. (2013). **Evaluación de Proyectos**. Séptima edición. Ciudad de México, México. McGraw-Hill.

Camisón C, Cruz, S. & González T. (2006). **Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas**. primera edición. Madrid, España. Pearson- Prentice Hall.

Ivancevich J, Lorenzi P, & Skinner S. (1997). **Gestión: calidad y competitividad**. Primera edición. Madrid, España. McGraw-Hill Interamericana.

### NORMAS

Instituto Nacional de Normalización (2015). **Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario**. Adopción idéntica de la versión en español de la Norma Internacional ISO 9000:2015 (NCh-ISO9000:2015).

Instituto Nacional de Normalización (2015). **Sistemas de gestión de la calidad**. Adopción idéntica de la versión en español de la Norma Internacional ISO 9000:2015 (NCh-ISO9000:2015).

Instituto Nacional de Normalización (2018). **Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo**. Adopción idéntica de la versión en español de la Norma Internacional ISO 45001:2018 (NCh-ISO ISO 45001:2018).

## REFERENCIAS WEB

Espinosa, R. (2020) **Matriz BCG: qué es y cómo aplicarla.** Recuperado de: <https://robertoepinosa.es/2020/03/22/matriz-bcg>.

Organización Internacional del Trabajo. (2008). **Aspirar a más: Limpiar los contratos de los servicios de limpieza.** Recuperado de: [https://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS\\_097763/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/world-of-work-magazine/articles/WCMS_097763/lang--es/index.htm)

I Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, CUJAE, Ciudad La Habana, Cuba. (2015). **Modelo de diagnóstico de Procesos Aplicado en la comercializadora de artículos ópticos** Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362015000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000100004)

Alonso, M. (2011). **Japón, país líder en tecnología punta. Kimi Planet, estrechamos lazos entre España y Japón.** Recuperado de: <http://kimiplanet.blogspot.com/2011/08/japon-pais-lider-en-tecnologia-punta.html>

Trabajo de grado Universidad Libre de Colombia (2012). **Implementación de un sistema integrado de gestión con base en la norma ISO 14001 y en la norma OHSAS 18001 para el mejoramiento de la competitividad en cima.** Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9212/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>

Empresa de consultoría ISOTools (2019). **Sistemas Integrados de Gestión, ¿cuáles son sus beneficios?** Recuperado de: <https://www.isotools.org/2019/02/28/sistemas-integrados-gestion-beneficios/>

Villnius, T. (2019). **Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia.** Recuperado de: <https://www.isotools.org/normas/sistemas-integrados>

- Rodrigo, G. (2012). **Check list / Listas de chequeo: ¿Qué es un checklist y cómo usarlo?** Recuperado de: <https://www.pdcahome.com/check-list/>
- Iván, T. (2020). **Cómo hacer una Caracterización de Procesos Paso a Paso.** Recuperado de: <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>
- María, E. (2021). **Concepto de misión.** Misión/visión. Recuperado de: <https://concepto.de/mision/#ixzz6umklqBn>
- Jordi, G. (2021). **Análisis DAFO para la consultoría ISO 9001.** Recuperado de: [https://emasconsultores.es/dafo-consultoria-iso-9001/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20DAFO%20\(FODA%20o,externo%20\(oportunidades%20o%20amenazas\).&text=Es%20fundamental%20para%20el%20certificado%20ISO%209001%20y%20el%20plan%20estrat%C3%A9gico.](https://emasconsultores.es/dafo-consultoria-iso-9001/#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20DAFO%20(FODA%20o,externo%20(oportunidades%20o%20amenazas).&text=Es%20fundamental%20para%20el%20certificado%20ISO%209001%20y%20el%20plan%20estrat%C3%A9gico.)
- César, O. (2019). **Planeación estratégica: qué es y cómo hacerla para tu empresa.** Recuperado de: <https://blog.inmarketing.co/blog/planeacion-estrategica-que-es-como-se-hace>
- Elvis, R. (2020). **Manual del Sistema de Gestión Integrado.** Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1304396/Manual%20del%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Integrado.pdf>
- Isabel, S. (2015). **Cronograma de Actividades.** Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16696/LECT128.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Un%20cronograma%20de%20actividades%20es,actividades%20a%20trabajar%20o%20desarrollar.>
- Javier, S. (2015). **Empresa.** Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html#:~:text=Una%20empresa%20es%20una%20organizaci%C3%B3n,objetivos%20marcados%20en%20su%20formaci%C3%B3n.>
- Isotools (2018). **Actualizando el manual de ISO para el uso integrado de los Sistemas de Gestión.** Recuperado de: <https://www.isotools.org/2018/11/26/manual-iso-uso-integrado-sistemas-gestion-2018/>

EAE Business School (2020) **¿Qué es la competitividad empresarial?**  
Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/cuatro-decisiones-para-mejorar-la-competitividad-empresarial/#:~:text=La%20competitividad%20empresarial%20es%20un,l os%20recursos%20consumidos%20para%20producirlos.>

David, Z. (2021). **Mejora continua en las empresas: todo para implementarla.** Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/mejora-continua-empresas#:~:text=La%20mejora%20continua%20es%20la,la%20b%C3%BAsqueda%20de%20la%20perfecci%C3%B3n.>

Laura, C. (2021). **7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.**  
Recuperado de <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>.

Sofía, S. (2013). **Plan de negocios para la creación de la empresa de servicios aseo para todos S.A.S.** Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/6003/SotoSofia2014.pdf;jsessionid=58DEF8CC00C82121B1A7F526BF6561B0?sequence=2>



# **ANEXO A**

---

**LISTA DE CHEQUEO – EVALUACIÓN INICIAL CALIDAD**

## ANEXO A.

**Cuadro 25.**  
**Lista de chequeo. Evaluación inicial calidad**

Lista de Chequeo - Evaluación inicial Plan de Calidad							
Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 9001:2015			Posibles documentos	¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?			
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			SI	NO	OBSERVACIONES		
<b>4</b>	<b>4.1</b>	Comprensión la Empresa y su contexto.	¿Se cuenta con un documento que plantee el contexto interno y externo de la organización? Ejemplo un análisis DOFA.		1		
	<b>4.2</b>	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	¿Se cuenta con un documento que describa las necesidades de las partes interesadas y los requisitos?		1		
	<b>4.3</b>	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	¿Se cuenta con un documento que describa el alcance del SGC y los requisitos excluibles?		1		
	<b>4.4.</b>	4.4.1 4.4.2	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	¿Se cuenta con un Mapa de procesos e interacción de procesos?		1	
<b>LIDERAZGO</b>							
<b>5</b>	<b>5.1</b>	5.1.1	Generalidades.	Demostrar liderazgo de la Gerencia General mediante revisión por la dirección, rendición de cuentas, otros		1	
		5.1.2	Enfoque al cliente.	¿Se cuenta con un documento que establezca el enfoque al cliente?		1	
	<b>5.2</b>	5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad.	¿Se cuenta con una Política de calidad documentada?		1	
		5.2.2	Comunicación de la política de la calidad.	¿Se realiza Inducción al personal?		1	
	<b>5.3</b>		Roles, responsabilidades y autoridades.	¿Se cuenta con un Manual de funciones? ¿Se cuenta con un Organigrama?		1	

**Cuadro 25.  
(Cont...)**

Lista de Chequeo - Evaluación inicial Plan de Calidad							
Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 9001:2015			Posibles documentos	¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?			
PLANIFICACIÓN				SI	NO	OBSERVACIONES	
6	6.1	6.1.1 6.1.2	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	¿Se cuenta con una matriz de riesgos donde se aborden riesgos y oportunidades de la Empresa?		1	
	6.2	6.2.1 6.2.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo.	¿Se cuenta con un documento que contenga los objetivos de calidad, así como, qué se va a hacer? ¿Qué recursos se requerirán? ¿Quién será el responsable? ¿Cuándo se finalizará? y ¿Cómo se evaluarán los resultados?, etc.		1	
	6.3		Planificación de los cambios.	¿Se cuenta con un documento que establezca la Gestión del Cambio en la Organización?		1	
<b>SOPORTE</b>							
7	7.1	7.1.1	Recursos. Generalidades.	¿Se cuenta con un presupuesto en el cual se identifiquen los recursos para el sistema y compromiso por parte de la Gerencia?		1	
		7.1.2	Personas.	¿La Empresa cuenta con un procedimiento para reclutamiento, selección y contratación de personal?		1	
		7.1.3	Infraestructura.	¿Con que tipo de infraestructura cuenta la Organización? Ejemplo: Sistema de Información, áreas locativas, vehículos, entre otros.	1		1 Oficinas Administrativas. 1 Vehículo. 6 Hidrolavadoras. 2 Computadores. 1 Impresora. 3 Teléfonos. 4 juegos de herramientas manuales.

**Cuadro 25.  
(Cont...)**

Lista de Chequeo - Evaluación inicial Plan de Calidad						
Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 9001:2015			Posibles documentos	¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?		
7	SOPORTE			SI	NO	OBSERVACIONES
	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.	¿La Empresa cuenta con un lugar donde realiza la operación?	1		¿Cuál, cuáles? Oficinas en la Calle 25 A # 31 A -20
	7.1.5 7.1.5.1 7.1.5.2	Recursos de seguimiento y medición Generalidades. Trazabilidad de las mediciones.	¿La Empresa cuenta con la Identificación de equipos de medición y seguimiento? Ejemplo: basculas, cintas métricas.		1	¿Cuál, cuáles? _____
	7.1.6	Conocimiento de la Organización.	¿Se conocen las actividades de la Empresa y sus procesos cambiantes?	1		¿Cuál, cuáles? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseo de Oficinas.</li> <li>• Suministro de Productos para cafetería.</li> <li>• Obras Civiles para mantenimiento locativo de oficinas.</li> <li>• Suministro y adecuación de mobiliario para oficinas.</li> </ul>
	7.2	Competencia.	¿Se tiene definidos los criterios de estudio y formación para cada cargo?		1	
	7.3	Toma de Conciencia.	¿La Empresa realiza capacitaciones al personal y están definidas en algún documento?		1	
	7.4	Comunicación.	¿La Empresa tiene documentado como realiza las comunicaciones? - Qué comunicar, cuándo, a quién cómo y quién comunica.		1	

**Cuadro 25.**  
**(Cont...)**

Lista de Chequeo - Evaluación inicial Plan de Calidad						
Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 9001:2015			Posibles documentos	¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?		
SOPORTE				SI	NO	OBSERVACIONES
7	7.5	7.5.1	Generalidades.	¿La Empresa tiene algún documento para el Control de Documentos, registros y datos?	1	
		7.5.2	Creación y actualización.			
		7.5.3	Control de la información documentada.			
		7.5.3.1 7.5.3.2				
<b>OPERACIÓN</b>						
8	8.2	8.1	Planificación y control operacional.	¿La Empresa cuenta con procedimientos, instructivos y/u otros documentos para el control de las actividades?	1	
		8.2.1	Comunicación con el cliente.	¿La Empresa realiza encuesta de satisfacción con clientes?	1	
		8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios.	¿La Empresa cuenta con procedimientos, instructivos y/u otros documentos para el control de las actividades establecidas en contratos?	1	
		8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.	¿La Empresa cuenta con un mecanismo que le permita realizar el seguimiento al servicio prestado?	1	¿Cuál, cuáles? Planilla de Control diario.
		8.2.4	Cambio en los requisitos para los productos y servicios.			

**Cuadro 25.**  
**(Cont...)**

Lista de Chequeo - Evaluación inicial Plan de Calidad						
Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 9001:2015			Posibles documentos	¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?		
8	OPERACIÓN			SI	NO	OBSERVACIONES
	8.3	8.3.1	Generalidades.	¿La Empresa cuenta con un mecanismo que le permita realizar planeación, seguimiento y control a los diseños realizados? Ejemplo: planos, maquetas.		1
8.3.2		Planificación del diseño y desarrollo.				
8.3.3		Entradas para el diseño y desarrollo.				
8.3.4		Controles del diseño y desarrollo.				
8.3.5		Salida del diseño y desarrollo.				
8.3.6		Cambios del diseño y desarrollo.				
8.4	8.4.1	Generalidades.	¿La Empresa tiene algún procedimiento y controles referentes a los proveedores - Compras?		1	¿Cuál, cuáles? _____
	8.4.2	Tipo y alcance del control.				
	8.4.3	Información para los proveedores externos.				
8.5	8.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio.	¿La Empresa cuenta con un Procedimientos y controles aplicables - para la prestación del servicio?		1	¿Cuál, cuáles?  Con la Planilla de Control semanal, verificamos el cumplimiento del servicio en el punto, la planilla es firmada por la jefe de compras de la empresa usuaria semanalmente para poder generar la cuenta de cobro.
	8.5.2	Identificación y trazabilidad.				
	8.5.3	Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos.				
	8.5.4	Preservación.				
	8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.				
	8.5.6	Control de los cambios.				
8.6	Liberación de los productos y servicios.					
8.7	8.7.1 8.7.2	Control de las salidas no conformes.	¿La Empresa cuenta con un procedimiento para tratar las desviaciones presentadas en la prestación del servicio?		1	¿Cuál, cuáles? _____

**Cuadro 25.  
(Cont...)**

Lista de Chequeo - Evaluación inicial Plan de Calidad							
Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 9001:2015			Posibles documentos		¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?		
9	EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO			SI	NO	OBSERVACIONES	
	9.1	9.1.1	Generalidades.		¿La Empresa cuenta con un procedimiento o documento que establezca como realizara la medición de la satisfacción del cliente?	1	
9.1.2		Satisfacción del usuario.					
9.1.3		Análisis y evaluación.					
9.2	9.2.1	Auditoría interna.		¿La Empresa cuenta con un procedimiento para realizar Auditoría Interna?	1		
	9.2.2						
9.3	9.3.1	Generalidades.		¿La Empresa cuenta con algún mecanismo para realizar la Revisión por Dirección?	1		
	9.3.1	Entradas de la revisión por la dirección.					
	9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección.					
10	MEJORA						
	10.1	Generalidades.		¿La Empresa cuenta con un procedimiento para la Mejora de las desviaciones presentadas en los servicios brindados o mejora de los mismos?	1		
	10.2	10.2.1	No conformidad y acción correctiva.				
		10.2.2					
10.3	Mejora continua.						

**Fuente: Elaboración propia**



# **ANEXO B**

---

**LISTA DE CHEQUEO – EVALUACIÓN INICIAL SST**

## ANEXO B.

**Cuadro 25.**  
**Lista de chequeo. Evaluación SG-SST**

<b>Lista de Chequeo - Evaluación Inicial Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST</b>						
<b>Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 45001:2018</b>			<b>Posibles documentos</b>	<b>¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?</b>		
<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>4</b>	<b>4.1</b>	Comprensión la Empresa y su contexto.	¿Se cuenta con un documento que plantee el contexto interno y externo de la organización? Ejemplo un análisis DOFA.		1	
	<b>4.2</b>	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	¿Se cuenta con un documento que describa las necesidades de las partes interesadas y los requisitos?		1	
	<b>4.3</b>	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	¿Se cuenta con un documento que describa el alcance del SGC y los requisitos excluibles?		1	
	<b>4.4.</b>	4.4.1 4.4.2	Sistema de gestión de la SST.	¿Se cuenta con un Mapa de procesos e interacción de procesos?		1
<b>LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES</b>						
<b>5</b>	<b>5.1</b>	Liderazgo y compromiso.	Demostrar liderazgo de la Gerencia General mediante revisión por la dirección, rendición de cuentas, para el SST		1	
	<b>5.2</b>	Política de la SST.	¿Se cuenta con una Política de SST documentada?		1	
	<b>5.3</b>	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	¿Se cuenta con un Manual de funciones? ¿Se cuenta con un Organigrama?		1	

**Cuadro 26.  
(Cont...)**

<b>Lista de Chequeo - Evaluación Inicial Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST</b>							
<b>Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 45001:2018</b>			<b>Posibles documentos</b>	<b>¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?</b>			
<b>PLANIFICACIÓN</b>				<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>6</b>	<b>6.1</b>	6.1.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	¿Se cuenta con una matriz de riesgos donde se aborden riesgos y oportunidades de la Empresa?		1	
		6.1.2 6.1.2.1	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo. Identificación de peligros.	¿Se cuenta con un documento que contenga los objetivos de SST, así como qué se va a hacer? ¿Qué recursos se requerirán? ¿Quién será el responsable? ¿Cuándo se finalizará? y ¿cómo se evaluarán los resultados?, etc.		1	
		6.1.2.2	Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST.	¿Se cuenta con la identificación de los peligros de los trabajadores?		1	
		6.1.2.3	Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST.	¿Se encuentran identificadas las oportunidades de la empresa respecto a la seguridad y salud de los trabajadores?		1	
		6.1.3	Determinación de los requisitos legales y otros requisitos.	¿Se cuenta con un documento donde se encuentren todos los requisitos aplicables en SST?		1	
		6.1.4	Planificación de acciones.	¿La empresa cuenta con algún mecanismo para realizar la planificación de acciones?		1	
	<b>6.2</b>	6.2.1	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos. Objetivos de la SST.	¿Se cuenta con un documento que establezca los objetivos de SST?		1	
		6.2.2	Planificación para lograr los objetivos de la SST.	¿Se planifica como lograr los objetivos?		1	

**Cuadro 26.**  
**(Cont...)**

Lista de Chequeo - Evaluación Inicial Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST							
Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 45001:2018		Posibles documentos		¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?			
SOPORTE				SI	NO	OBSERVACIONES	
7	7.1	Recursos	¿Se cuenta con un presupuesto en el cual se identifiquen los recursos para el sistema de SST y compromiso por parte de la Gerencia?		1		
	7.2	Competencia	¿Se tiene definidos los criterios de estudio y formación para cada cargo en SST?		1		
	7.3	Toma de Conciencia	¿La Empresa realiza capacitaciones al personal y están definidas en algún documento para SST?	1		La Empresa usuaria capacita al personal.	
	7.4	7.4.1 7.4.2 7.4.3	Comunicación Comunicación interna Comunicación externa	¿La Empresa tiene documentado como realiza las comunicaciones? - Qué comunicar, cuándo, a quién, cómo y quién comunica los aspectos de SST?		1	
	7.5	7.5.1	Información documentada Generalidades	¿La Empresa tiene algún documento para el Control de Documentos, registros y datos en SST?		1	
		7.5.2	Creación y actualización				
		7.5.3	Control de la información documentada				

**Cuadro 26.  
(Cont...)**

<b>Lista de Chequeo - Evaluación Inicial Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST</b>							
<b>Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 45001:2018</b>			<b>Posibles documentos</b>	<b>¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?</b>			
<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
	<b>8.1</b>	8.1.1	Planificación y control operacional	¿La Empresa cuenta con procedimientos, instructivos y/u otros documentos para el control de las actividades en SST?		1	
		8.1.2	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST	¿La Empresa cuenta con algún mecanismo para eliminar los peligros en SST?		1	
		8.1.3	Gestión del cambio	¿Se cuenta con un documento que establezca la Gestión del Cambio en la Organización?		1	
		8.1.4	Compras	¿La Empresa cuenta con un mecanismo que le permita controlar la contratación en la empresa para los temas de SST? Ejemplo: exámenes médicos ocupacionales, contratistas, compras EPP.		1	
		8.1.4.1	Generalidades				
		8.1.4.2	Contratistas				
		8.1.4.3	Contratación externa				
	<b>8.2</b>	Preparación y respuesta ante emergencias	¿La empresa cuenta con un documento como el Plan de emergencias?		1		

**Cuadro 26.  
(Cont...)**

<b>Lista de Chequeo - Evaluación Inicial Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST</b>						
<b>Requisito y Subrequisito de la Norma ISO 45001:2018</b>			<b>Posibles documentos</b>	<b>¿Se dispone de un documento que cumpla en requisito o subrequisito?</b>		
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
	<b>9.1</b>	9.1.1	Generalidades.	¿La Empresa cuenta con un procedimiento o documento que establezca como realizara la medición del desempeño en SST?		1
	9.1.2	Evaluación cumplimiento. del				
<b>9.2</b>	9.2.1	Auditoría interna Generalidades.	¿La Empresa cuenta con un procedimiento para realizar Auditoría Interna en SST?		1	
	9.2.2	Programa de auditoría interna.				
<b>9.3</b>		Revisión por la dirección Generalidades.	¿La Empresa cuenta con algún mecanismo para realizar la Revisión por Dirección en SST?		1	
<b>10</b>	<b>MEJORA</b>					
	10.1	Generalidades.	¿La Empresa cuenta con un procedimiento para la Mejora de las desviaciones presentadas en SST?		1	
	10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.				
	10.3	Mejora continua.				

**Fuente: Elaboración propia**