

**Diseño del Sistema Integrado de Gestión a Partir de las Normas ISO  
9001:2015 e ISO 45001:2018 Para la Empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S**

Cindy Paola Barros Bermúdez

Facultad de Ingeniería, Ingeniería industrial, Universidad EAN

**Directora: Luz Myriam Satizabal Solano**

**21/05/2024,**

**Bogotá D.C.**

## Resumen Ejecutivo

En este proyecto se está buscando diseñar el sistema integrado de gestión a partir de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S., permitiendo así la mejora continua de la eficacia y efectividad en sus procesos misionales. El diseño propuesto constituye el primer paso en la planeación organizacional que puede llevar a la empresa a la implementación y evaluación de los procesos que promuevan la mejora continua en las organizaciones, lo cual forma parte de los valores de Gestión & Procesos Integrales S.A.S. y que además es necesario para competir en un mercado con altos estándares de exigencia. En la actualidad, no solo se requiere implementar procesos con altos niveles de calidad para que el producto final sea apetecido, sino que los mercados también buscan empresas que garanticen una buena interacción con el medio ambiente, que generen desarrollo en el entorno y las comunidades y que promuevan la seguridad y salud de sus trabajadores. En este contexto, el presente proyecto se centra en la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S., la cual enfrenta el desafío de integrar sus sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo (SST), que actualmente operan de manera independiente. Esta falta de integración se traduce en una ineficiencia operativa y administrativa. Con el objetivo de contribuir a la mejora de su desempeño y competitividad, este proyecto propone diseñar un plan de implementación del sistema de gestión integrado que abarque todos los niveles administrativos y operativos de la empresa.

Con base en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 como marco de referencia, se desarrollará la documentación necesaria para la implementación del SIG, así como cronogramas de actividades sugeridas. Sin embargo, es importante destacar que este proyecto no incluirá la ejecución ni la evaluación de la eficacia del diseño propuesto. Estas etapas podrían ser objeto de futuros proyectos que se fundamenten en los resultados y aprendizajes obtenidos durante la fase de diseño del SIG. La investigación se enmarca en el paradigma empírico-analítico, orientado hacia un interés técnico de predecir y controlar fenómenos, con el propósito de explicar la realidad y analizar hechos y causas. Manteniendo una postura objetiva y un enfoque descriptivo al abordar la necesidad de establecer una herramienta que facilite la implementación de un sistema de gestión integrado, permitiendo así gestionar y controlar la calidad, la seguridad y la salud en el trabajo para la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S.

El enfoque metodológico adoptado es cualitativo, dado que se recolectarán, analizarán y vincularán herramientas cualitativas para abordar la solución del problema planteado. El instrumento diseñado para elaborar el diagnóstico inicial consiste en una lista de verificación de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 por parte de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S., a partir de la cual se propone el diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG). El universo muestral se limita a la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S., considerando que los gerentes de esta autorizan a las personas encargadas del sistema de gestión a suministrar la información necesaria para aplicar la herramienta de diagnóstico.

**Palabras claves:** Sistema integrado de gestión, requerimiento, estrategia organizacional, calidad, seguridad y salud en el trabajo.

## 1. Introducción

Gestión & Procesos Integrales S.A.S. es una empresa con sede en Villavicencio que se encarga de la gestión del talento humano, el cual está enfocado principalmente a la facturación de servicios de salud en instituciones prestadoras de salud (en adelante IPS) del departamento del Meta. En la ejecución de sus actividades misionales proyectan una actitud con enfoque a la mejora continua a través de los sistemas de gestión de la calidad y SST por separado. Esto lleva a reflexionar en las necesidades que presenta la empresa referente a lo anterior, de hecho “para crear ventajas competitivas y lograr un desarrollo sostenible, muchas organizaciones han implementado sistemas de gestión de calidad (ISO 9001), ambiental (ISO14001) y seguridad y salud en el trabajo (OHS) (OHSAS 18001), lo que se ha convertido en una práctica extendida en todo el mundo en últimos años” (Esquer et al., 2008) se observa que las organizaciones compiten en un mercado globalizado en donde se valoran a las empresas más allá de la calidad y productividad, considerando aspectos como la interacción de estas con el medio ambiente y el desarrollo que provee en la infraestructura, los recursos naturales, la seguridad y salud en sus trabajadores y las comunidades de la mano con el crecimiento propio.

Múltiples son los estudios que han indicado la mejora de los procesos y productos gracias a la implementación del SIG: “se obtienen los primeros resultados a partir de mejorar el nivel de integración interno y centrar el trabajo en los objetivos, conjugando lo táctico y lo estratégico, para mejorar con ello los indicadores del desempeño empresarial de los cuales se cumple el 65,4%, a pesar de las condiciones existentes en la economía nacional que imperaron durante todo el año 2009” (Romero García, A., 2010). Por su

parte Santana Pascual, K. (2010) compara los costos (peso cubano) de la implementación de los sistemas de gestión por separado y los del SIG en la figura 1.

*Tabla 1. Comparación de costos entre sistemas de gestión individuales y el SIG*

<b>Indicador: Preparación de auditores.</b>	
<b>Antes de la implantación</b>	<b>Después de implantado el SIG.</b>
✓ Formar a un auditor en un sólo sistema de gestión cuesta alrededor de los \$200 y en los sistemas Calidad, MA y SST por separado de \$600.	✓ Para formar y acreditar un auditor en gestión integrada se estima unos \$300 por estudiante ahorrándose unos \$300.
<b>Indicador: Auditoría de Certificación.</b>	
<b>Antes de la implantación</b>	<b>Después de implantado el SIG.</b>
✓ Para la organización certificar un sólo sistema de gestión debe gastar aproximadamente \$3484 por lo que para los 3 sistemas de gestión se estima alrededor de \$10452.	✓ Para certificar el Sistema que integre Calidad, Medioambiente y SST se estima por alrededor de los \$5000 ahorrándose aproximadamente \$5452.

**Elaborado por:** Santana Pascual, K. (2010)

Por lo anterior se observa la necesidad de realizar este estudio el cual está definido como una propuesta de diseño de un plan de implementación del sistema de gestión integrado en donde se abarquen los niveles administrativos y operativos de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S., tomando como base la situación actual de la empresa y de referencia las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, desarrollando la documentación que requiere la implementación, cronogramas de actividades sugeridas sin llegar a ejecutar la aplicación ni la evaluación de la eficacia que conlleve la aplicación de la misma.

La empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S. no cuenta actualmente con certificación del sistema de gestión, por lo tanto, la presente propuesta estará enfocada en dar la ruta para que la empresa llegue a certificarse sin ser la certificación uno de los objetivos de este proyecto.

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo General**

Diseñar un sistema integrado de gestión incorporando los requisitos y mejores prácticas establecidas en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 que abarque todos los aspectos relevantes de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S. Este sistema es diseñado de manera coherente, eficiente y adaptado a las necesidades específicas de la organización, con el fin de mejorar la calidad de los procesos, garantizar la satisfacción del cliente, promover un ambiente laboral seguro y saludable, y fomentar la mejora continua en todas las áreas de la empresa.

### **2.2. Objetivos Específicos**

- Reconocer el estado de la empresa frente a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 a través de un diagnóstico actual, esto permitirá tener un punto de partida para construir el SIG. Este análisis permitirá identificar las brechas existentes y los puntos fuertes de la organización en relación con los estándares de gestión de calidad y seguridad ocupacional, proporcionando así un punto de partida sólido para el diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

- Proponer la estrategia empresarial integral que constituya de manera efectiva los sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, alineando los objetivos organizacionales con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

- Diseñar los formatos y documentación que se requiera para la implementación eficaz del SIG asegurando que cumplan con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Esto incluirá la creación de procedimientos, instructivos, formularios y registros que faciliten la operación y el control de los procesos en la organización.

- Establecer el plan de trabajo detallado para la implementación y administración del SIG que incluya los requerimientos, normas que le aplique y el responsable, definiendo los pasos a seguir, los recursos requeridos, los plazos de ejecución y los responsables de cada actividad. Este plan integrará los requisitos específicos de las normas aplicables, así como las necesidades y particularidades de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S., asegurando una implementación eficiente y efectiva del sistema.

### 3. Definición Del Problema

Actualmente las empresas requieren adaptarse ágilmente a los retos que se enfrenta en un mercado en constante cambio, para conseguir ser eficientemente competitivas en los segmentos donde desarrollan las actividades productivas que a su vez se encuentra inevitablemente inmerso en la globalización.

Dentro de dicha globalización, las empresas se han apegado a normas internacionales que fueron generadas por la International Organization for Standardization (ISO) “Es fundada en 1946 cuando en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres se reúnen 25 delegados de diferentes países y deciden crear una nueva organización, esta organización facilita la coordinación internacional y unifica las normar internacionales” (Navarrete, 2020). el objetivo de las normas ISO es alcanzar la excelencia a través de la mejora continua, el mando integral, gestión del conocimiento, calidad, ambiente, seguridad, entre otros.

La ausencia del SIG puede tener implicaciones negativas en la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S. tanto en términos económicos como en aspectos de seguridad, salud laboral y calidad, algunas de las implicaciones son perdida de eficiencia y competitividad, riesgos legales y de seguridad ocupacional, costos adicionales y reputación y confianza del cliente.

En términos de pérdida de eficiencia y competitividad, la implementación del SIG que se propone se puede evidenciar a través de la evaluación continua de los procesos, indicadores y auditorias, posibles fallos en los procesos los cuales pueden generar afectaciones a los clientes, trabajadores y por consiguiente a la empresa. Nikolaienko, M. & Bal-Prylypko, L. (2020) determinó que la introducción de un sistema de gestión

integrado basado en las normas ISO simplifica los procesos de gestión y garantiza la adecuada calidad y seguridad de los productos de una organización. Por su parte, la Empresa Radio Cuba en un estudio realizado por Cabrera Labacena, M. D. (2010) durante la aplicación de un modelo para el diseño e implantación de un Sistema Integrado de Gestión determinó que los fallos en los equipos le significaron pérdidas de “1. 244 horas, por lo que la calidad de los servicios brindados se ve afectada, siendo el servicio de televisión el que más incide con un 44,85% del total, el resto son provocadas por la radio (principalmente en la Onda Corta), trayendo consigo pérdidas monetarias por este concepto de \$26.416,22 MN” (Cabrera Labacena, M. D., 2010) identificar las pérdidas económicas pueden ayudar a las directivas a tomar decisiones estratégicas que le signifiquen mayor rendimiento de los recursos, minimizar las pérdidas y aumentar ganancias, la búsqueda de la eficiencia se encuentra en todo el proceso de diseño, planeación e implementación del SIG.

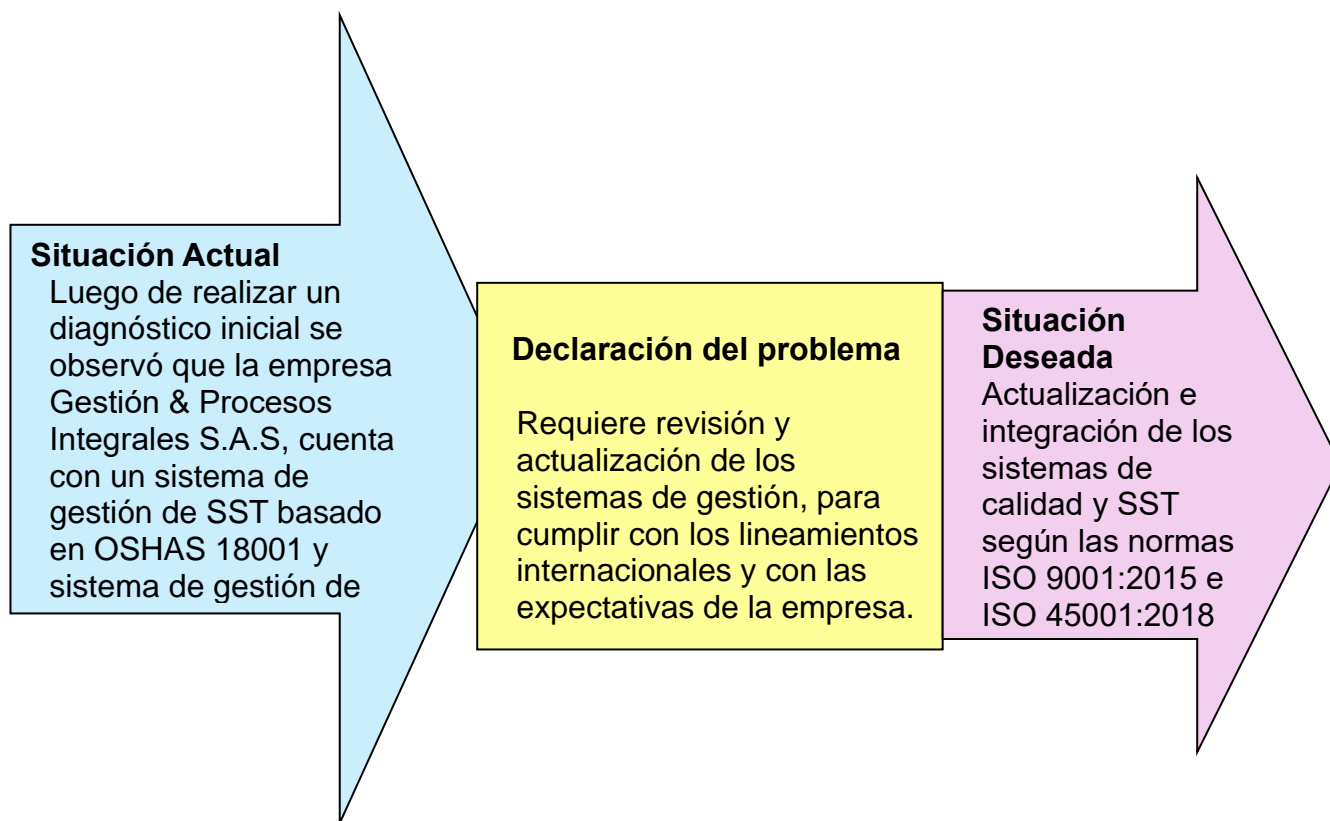
La norma ISO 45001:2018 se centra en la gestión de la seguridad y salud ocupacional. Sin un sistema adecuado para gestionar estos aspectos, la empresa podría estar en riesgo de enfrentar accidentes laborales, enfermedades ocupacionales y posibles sanciones legales. Por ejemplo, según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales cuestan a los empleadores alrededor del 4% del PIB mundial cada año (OMS/OIT: Casi 2 Millones de Personas Mueren Cada Año Por Causas Relacionadas Con el Trabajo, 2024). Esto representa para la empresa pérdidas económicas y retrasos en entregas de productos por la incapacidad que pueden generar los accidentes y las enfermedades laborales. Por otra parte, los fallos en la gestión de la calidad pueden resultar en devoluciones de

productos, reprocesos y pérdida de clientes, lo que implica costos financieros significativos. Mahmood, S. (2021) analizó las pérdidas de las empresas constructoras en proyectos y encontró que dichas pérdidas pueden llegar hasta el 40% de los ingresos, en términos de servicios, esto se traduce en pérdida de calidad percibida por los clientes las cuales generan mala reputación y baja confianza en ellos. Las normas ISO son reconocidas internacionalmente y pueden influir en la percepción que tienen los clientes sobre la calidad y fiabilidad de una empresa. La falta de un sistema integrado de gestión podría afectar la reputación de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S. y socavar la confianza de los clientes en sus servicios, acerca de la relación entre un servicio de calidad y los objetivos financieros de una empresa Fernández, (2016) refiere que “la calidad percibida por los clientes tiene un fuerte impacto en el cumplimiento de los objetivos financieros, aumentando positivamente la demanda y aumentando negativamente el riesgo de pérdida de clientes”.

En aras de ser más competitivas, las empresas cada vez más siguen los estándares propuestos por la ISO al punto de querer certificarse en el cumplimiento de estas, esto con el fin de generar el crecimiento de estas. Es por ello que este proyecto busca aportar a la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S. una propuesta de diseño de un plan de implementación del sistema de gestión integrado en donde se abarquen los niveles administrativos y operativos de la empresa como se define en la ilustración 1, teniendo en cuenta que la empresa cuenta con los sistemas de calidad y SST por separado lo cual no es eficiente, se toma como base las normas ISO 9001: 2015 E ISO 45001:2018, se desarrolla la documentación que requiere la implementación,

cronogramas de actividades sugeridas sin llegar a ejecutar la aplicación ni la evaluación de la eficacia del diseño propuesto. Esto último podría ser la base de futuros proyectos.

*Ilustración 1. Definición del problema. Elaboración propia.*



#### 4. Justificación

La implementación de un SIG da a la empresa herramientas para hacer crecer al negocio desde la perspectiva de todas las partes de interés, no solo desde la operación o el producto, si no también desde el servicio al cliente, cumplimiento de normativas ambientales y por supuesto desde los trabajadores quienes son los que ejecutan los procesos con base en el sistema de seguridad y salud en el trabajo. Abisourour et al. (2019) aplicó el Sistema Integrado de Gestión-Calidad, Medio Ambiente, Seguridad (conocido por sus siglas en inglés: IMS-QES) basado en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 a una cadena de suministros químicos demostrando que la aplicación de este sistema:

- I. “Proporciona una visión general de cómo se generan las pérdidas y su influencia en los costos de transformación de las instalaciones;
- II. Ofrece soluciones viables para mejorar el flujo de procesos contables y físicos y lograr una mejor sincronización entre ellos;
- III. A través de su metodología de seguimiento permite limitar el riesgo de almacenamiento e inventario, identificando los componentes de las pérdidas más críticas que los afectan” (Abisourour et al., 2019).

Las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 que se implementadas buscan entre otras:

- Ejecutar los procesos institucionales con enfoque a la mejora continua de manera eficiente y eficaz logrando con ello adaptación en el mercado.

- Conseguir relaciones comerciales con proveedores y otros terceros que se adapten a los valores, misión y visión de la empresa y con ello impulsarse mutuamente para conseguir crecimiento empresarial.

- Medir para así minimizar los errores de los diferentes procesos y con ello disminuir los costos y obtener mejora en la ejecución operativa y mayor beneficio económico.

- Disminuir los reprocesos que significan costo material y de tiempo aumentando la calidad.

- Aumentar la retroalimentación de información que viene a través de los clientes garantizando cumplimiento en los servicios y así mismo mejorando con base en los reclamos que tengan los clientes.

- A través de la mejora continua se busca mejorar el la productividad y entrenamiento del equipo de trabajo.

- Aumentar el sentido de pertenencia de los colaboradores de la empresa lo que ayuda en la mejora de la motivación personal haciéndose partícipes de los procesos estratégicos de la organización.

- Realizar el SIG ahorra recursos respecto a la implementación de los sistemas independientes, haciendo más ágiles, prácticas y fáciles tanto la implementación como las auditorías.

- Define los canales, los métodos y mecanismos de comunicación tanto internos como externos, para proyectar en todo momento el mensaje que la organización quiere proyectar.

- Aumenta el desarrollo y colaboración tecnológica.

Lo anterior promueve el aumento de la confianza y la imagen positiva tanto en los clientes, como en la comunidad, los gobiernos y el mercado. Los SIG están pensados para reducir esfuerzos y costos en el camino de cumplir los objetivos estratégicos organizacionales.

Si bien en la práctica el integrar los sistemas repercute favorablemente en la disminución de procesos respecto a sistemas separados, se debe llamar la atención ya que en la práctica también puede suponer aún aumento de procesos que signifiquen mayor trámite para lograr los objetivos, al respecto Griffith y Bhutto (2004) en el artículo *The Integrated Management System for Project Quality, Safety and Environment: Pilot Study Research Findings of Developments in IMS* criticó al control de documentos del sistema “por ser demasiado formales y burocrático” indica además que “sigue habiendo demasiados trámites en el SIG y numerosos formularios que se deben diligenciar y por lo tanto, existe una clara necesidad de reducir el papeleo rutinario” (Griffith & Bhutto, 2004). Por su parte, Pheng, L. & Kwang, G., (2005) en su estudio de *Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001: Integración, Costos y Beneficios para Empresas*

Constructoras encontró que las empresas obtuvieron más beneficios e incurrieron en menos costos al implementar el SIG, pero la mayoría considera que los beneficios superan los costos, mejorando a la vez la calidad de los procesos, por consiguiente de los productos y servicios ofrecidos, así como el medio ambiente y la seguridad y salud de los trabajadores.

## 5. Análisis de Requerimientos

Para que la propuesta del diseño del sistema integrado de gestión para la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S. se considere efectiva, debe cumplir con unas especificaciones que se describen en la Tabla 2 en donde se relaciona cada especificación con la definición y el parámetro que debe cumplir, haciendo referencia a la documentación que requiere la implementación, así como cronogramas de actividades sugeridas sin llegar a la ejecución el sistema integrado de gestión ni aplicar o evaluar la eficacia del diseño propuesto.

*Tabla 2. Requerimientos para el diseño del SIG para la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S.*

Requerimiento	Descripción	Parámetro
Comprensión del contexto de la organización	Se debe comprender el contexto de la empresa a nivel operativo, incluidos los factores internos y externos que pueden influir en la capacidad de la empresa para lograr los resultados deseados por el SIG.	Diagnóstico de la situación actual de los sistemas de gestión de la empresa
Identificación de partes interesadas y sus requisitos	Verificar y actualizar (de ser necesario) una política integrada que refleje el compromiso de la organización con la mejora continua de la calidad y la seguridad, y que sea coherente con los requisitos de las normas bases del proyecto.	Estructura organizacional

Requerimiento	Descripción	Parámetro
Planificación	Integrar la planificación organizacional, con la cual se proyecten los planes para alcanzar las metas institucionales. Esto puede incluir la identificación de riesgos y oportunidades, así como acciones preventivas y correctivas.	Matriz EFE (evaluación de factores externos), matriz EFI (evaluación de factores internos), Política estratégica
Procesos	Definir y documentar los procesos necesarios para el funcionamiento del SIG, incluidos los procesos relacionados con la gestión de la calidad y la seguridad ocupacional.	Mapa de procesos
Definición del SIG para la empresa	Estructura de la propuesta del SIG de acuerdo con los requerimientos particulares de la empresa.	Propuesta de cronograma que incluya actividades detalladas y responsables de gestión

## 6. Marco de Referencia

### 6.1. Teorías Relacionadas

#### 6.1.1. Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM):

La TQM por sus siglas en inglés (total quality management) La Gestión de la Calidad Total (TQM) según Miloşan, I. (2014) es una estrategia organizacional que involucra a toda la organización en la mejora de los procesos de manera permanente, aumentando la eficiencia y eficacia en la satisfacción de los clientes. Proporciona un enfoque holístico para la gestión de la calidad en todas las áreas de la organización. Esta teoría enfatiza la participación de todos los miembros de la organización en la mejora continua de la calidad. Integrar los principios de la TQM en el SIG puede ayudar a establecer una cultura organizacional orientada hacia la calidad y la excelencia operativa. “La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad” (Chacón & Rugel,2018). Por otra parte, las oportunidades de la TGC cuentan con “(1) la trascendencia de las “recetas” de gestión empresarial y su aceptación en el mundo empresarial; (2) el compromiso de la política pública de competitividad, en diferentes países, por impulsar los modelos de gestión de la calidad, y (3) la involucración de los académicos para encontrar una delimitación y medición del concepto de la TQM, además de su interés por revelar a la TQM como una teoría de desarrollo y comportamiento empresarial” (Perdomo & González, 2004).

### *6.1.2. Teoría del Comportamiento Organizacional:*

“El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones.” (Dailey, R., 2012). Según el mismo autor, este campo analiza la relación entre el trabajo de los empleados con el aumento o disminución de la eficacia y productividad de las organizaciones. Para ello se analizan tres aspectos: el individuo, el grupo y la organización. Al individuo y al grupo se le analiza desde un aspecto individual (rasgos de personalidad y sus interacciones en el grupo, actitudes de los empleados, así como motivación, toma de decisiones y liderazgos de estos mientras que a la organización se le analiza desde la perspectiva “macro” o global. La teoría del comportamiento ayuda a comprender cómo la implementación de la ISO 45001 puede influir en la cultura de seguridad de una empresa, según Presthus, R. (1958) la teoría del comportamiento organizacional se centra en cómo se relacionan los trabajadores ante un entorno laboral estructurado en el que la autoridad, el estatus y el rol de cada uno proporcionan señales de comportamiento que facilitan la percepción de sus funciones y el aprendizaje continuo.

## **6.2. Investigaciones Relevantes**

### *6.2.1. Estudios de Caso de Implementación SIG*

#### **Diseño de un sistema integrado de gestión, según las Normas ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018, en Empresa Terminal Pesquero “ECOMPHISA”**

“La Empresa de Comerciantes Mayoristas de productos Hidrobiológicos S.A “ECOMPHISA”, no maneja un sistema de gestión de la calidad, y tampoco un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, por ello en este proyecto se consideró como objetivo general, diseñar un sistema integral de gestión según las Normas ISO 9001:2015

e ISO 45001:2018. Se desarrolló como una metodología básica, tipo descriptiva-no experimental. En primera instancia se diagnosticó el estado de la empresa teniendo en cuenta los requisitos de las normas internacionales indicadas, posteriormente de las capacitaciones e implementación se volvió a determinar el porcentaje de acatamiento. Los resultados indicaron que la empresa presentaba un nivel de acatamiento de la primera y segunda norma de acatamiento de 5.86% y 8.33%, el beneficio/costo fue de 4.813. Concluyendo que Sistema Integrado de Gestión aumenta el nivel de cumplimiento de los seguimientos de las normas con un 97.3% en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y un 94.7% en el sistema de gestión de la calidad, siendo una propuesta efectiva y beneficiosa para la empresa” (Oriola, 2024)

**The integrated management system for project quality, safety and environment: pilot study research findings of developments in IMS:**

“Este artículo presenta los hallazgos de la etapa de estudio piloto de un proyecto de investigación que investiga el desarrollo y la implementación de IMS en la construcción. Los resultados indican que actualmente no existe una interpretación o desarrollo colectivo del IMS y las aplicaciones actuales han resultado en un enfoque superficial que está lejos de ser efectivo. Se identifica claramente que existe la necesidad de un marco rector amplio y genérico para la integración de sistemas dentro de la construcción para ayudar a las principales organizaciones contratistas con futuros desarrollos del IMS. Está orientado a procesos y enfatiza la mejora continua. Sin embargo, algunos requisitos” (Griffith, A., & Bhutto, K. 2004).

**Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas:** “Este artículo es producto del análisis de diversas teorías y modelos que

contribuyen en el aumento de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas, a través de la implementación de Sistemas Integrados de Gestión, en la calidad, gestión medioambiental y gestión de la prevención de riesgos laborales. Los tres sistemas han tenido un origen diferente, la calidad se ha desarrollado por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial. El medio ambiente lo ha hecho por la legislación y la sociedad, mientras que la seguridad ha sido impulsada por el establecimiento de regulaciones gubernamentales y por la presión de las organizaciones sindicales. Se logra presentar este documento para que, con fundamentos en teorías, se establezcan recomendaciones y conclusiones para que las pequeñas y medianas empresas puedan lanzarse al reto que implica la implementación de estos sistemas” (González Vilorio, S. 2011).

**Implementación de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 y la norma ISO 45001: 2018 en la empresa consultores Solano Navas de Piedecuesta, Santander:** “La presente investigación tuvo como principal objetivo diseñar un Sistema de Gestión Integral en la en la empresa Consultores Solano Navas de Piedecuesta, Santander, bajo los lineamientos de las normas ISO 14001:2015 y la norma ISO 45001: 2018 y para lograr este importante logro se realizó un diagnóstico inicial para comprender la realidad de la entidad y que dio paso para la formulación del sistema integrado que al final permitió la estimación de costos y beneficios para una próxima implementación. La investigación tuvo una rigurosa fundamentación teórica y metodológica que se caracterizó por ser de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo que contó con instrumentos de recolección de datos como listas de chequeo y otras herramientas necesarias para el diseño del Sistema. Los resultados fueron significativos

alcanzando los objetivos iniciales que caracterizaron el estado de la empresa para un diseño posterior dando respuesta a los lineamientos de calidad para la seguridad laboral y ambiental; finalmente, a grandes rasgos se concluye que es viable la implementación a futuro por sus bajos costos y óptimos beneficios” (Lozano Gómez, A. M. 2021).

**Criterios de implementación ISO 14001: 2015, ISO 9001: 2015 e ISO 45001 de 2018 para la gestión de seguridad y salud en el trabajo caso de estudio empresa bomberos:**

“Reconocer aquellos requisitos y componentes que requiere la empresa. Con los requisitos de la norma ISO 14001: 2015, ISO 9001: 2015 e ISO 45001 de 2018 y los factores internos y externos que puedan afectar al sistema de gestión, asegurando así su desempeño óptimo” (Zambrano Montaña, S. A., & Giraldo Poveda, J., 2023).

**Sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 en el contexto notarial colombiano:**

“El objetivo de este artículo es proponer una metodología de implementación de sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001 de 2015 e ISO 30301 de 2011 en el contexto notarial colombiano. Con este fin, se estableció la metodología de implementación a partir de la revisión de literatura y se aplicó en una notaría del departamento de Cundinamarca en Colombia. Se utilizó un cuestionario para determinar si existen incidencias favorables durante el proceso de implementación y, por otro lado, se caracterizó el servicio de escrituras públicas con el fin de identificar cambios en el desempeño. Los resultados indican que la metodología de implementación favorece al cuidado del modelo organizacional, a la reducción de la burocracia ineficaz y ofrece beneficios puntuales de desempeño” (Mora Contreras, R., 2019).

### **6.3. Referencias normativas**

#### **6.3.1. ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad:**

Establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que ayuda a las organizaciones a demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, al tiempo que aspiran a mejorar continuamente la satisfacción del cliente. “la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le pueda ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (NTC ISO 9001, 2015).

“Se desarrolla gracias a los principios: Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones” (Lois et al., 1969).

El modelo del sistema de gestión se basa en la calidad del proceso tomando las entradas (necesidades de los clientes) y ejecutándolas a través de la correcta planificación con responsabilidad por parte de la dirección, gestión de optima de los recursos para la realización del producto y la medición, análisis y mejora del proceso ilustración 2.

*Ilustración 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.  
Fuente: ISO 9001:2008*



Sus requisitos toman un enfoque de análisis al:

**Contexto de la organización:** en dónde se busca comprender la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, con lo cual se determina el alcance del sistema de gestión de calidad y sus procesos.

**Liderazgo:** por parte de la alta dirección, para demostrar el compromiso con el sistema asumiendo las responsabilidades y obligaciones de la política de calidad enfocada en el cliente.

**Planificación:** enfoque que tiene el propósito de darle la dirección estratégica que requiere la organización, así como la capacidad y los resultados previstos por el sistema de gestión de calidad. La planificación estratégica debe llevar a dichos resultados esperados teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades de la organización.

Apoyo: "la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad" (NTC ISO 9001, 2015) como lo son las personas la infraestructura y los recursos.

Operación: en ese apartado se determinan los requisitos que se deben cumplir en las actividades operativas de la empresa, como lo son los procesos de los productos y servicios, la comunicación con el cliente, controles de cambio de los procesos, así como los controles para los proveedores externos y el control de las salidas conformes y no conformes.

Evaluación de desempeño: se realiza el análisis de la satisfacción del cliente, auditoría interna y la respectiva revisión por la dirección, para asegurar la conveniencia del sistema, así como la eficiencia y eficacia de este, que debe estar alineada con la dirección estratégica de la organización.

Mejora continua: busca mejorar los productos y servicios para cumplir con las necesidades y expectativas del cliente, corregir, prevenir y reducir efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a través de las acciones correctivas.

### *6.3.2. ISO 45001:2018 sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:*

Establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) destinado a ayudar a las organizaciones a proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo, así como mejorar de manera continua su desempeño en materia de seguridad

y salud ocupacional. “el propósito de un sistema de gestión de la SST es proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades para la SST. El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables” (NTC ISO 45001, 2018).

El sistema de gestión de SST, al igual que el sistema de gestión de calidad tiene un enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

Sus requisitos también toman un enfoque de análisis al contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora continua.

#### **6.4. Contexto de la Empresa**

GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S es una empresa que presta sus servicios como operador externo para el desarrollo y ejecución de procesos y subprocesos operativos, asistenciales y administrativos en entidades públicas y privadas en los sectores de salud, comercial, financiera y administrativa. Tiene presencia en IPSs del departamento del Meta en donde ejecuta funciones administrativas a través de contratación pública y privada.

Según Universia, gestión Y Procesos Integrales S A S se encuentra ubicada en la CALLE 15 40 01 CENTRO COMERCIAL EMPRESARIAL PRIMAVERA, VILLAVICENCIO, META, dicha empresa “está clasificada dentro de la lista de actividades económicas como: Actividades de la práctica médica sin internación” (Universia, s.f.). Por

su parte Empresite. (s. f.) indica que “La empresa gestión Y Procesos Integrales S A está constituida como una SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA y las ventas. estados de resultados y patrimonio registrados durante el año 2021 han sido crecientes respecto al año anterior”.

De acuerdo con información Colombia (s.f.), “Gestión Y Procesos Integrales S A S Cuenta con un patrimonio neto de 2.532.338.546 COP y en el ejercicio del año 2021 generó un rango de ventas 'Entre 10.000.000.000 y 20.000.000.000 COP' obteniendo un resultado del ejercicio 'Menor de 1.000.000.000 COP’”. Las ventas aportadas en el balance son de: "Entre 5.000.000.000 y 10.000.000.000 COP".

### ***6.5. Diagnóstico de la Empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S Para el Diseño del Sistema Integrado de Gestión a Partir de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018***

#### *6.5.1. Dirección estratégica de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S.*

##### **Misión**

GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S., tiene como misión, prestar un servicio de alta calidad con el talento humano y tecnología requerida por las personas jurídicas y naturales que solicitan de nuestros servicios para ser desarrollados con eficiencia y eficacia.

##### **Visión**

GESTIÓN Y PROCESOS INTEGRARLES S.A.S., tiene como visión, ser reconocida a nivel local, regional y nacional como una empresa que desarrolla actividades con eficiencia y eficacia, de acuerdo con los parámetros de calidad, seguridad y confiabilidad en todos los procesos internos y externos que desarrolla.

## Principios y Valores

Los siguientes principios y valores dirigen el actuar de los colaboradores de la organización:

### Principios:

- Cumplimiento
- Democracia
- Calidad
- Participación
- Lealtad
- Compromiso
- Respeto

### Valores:

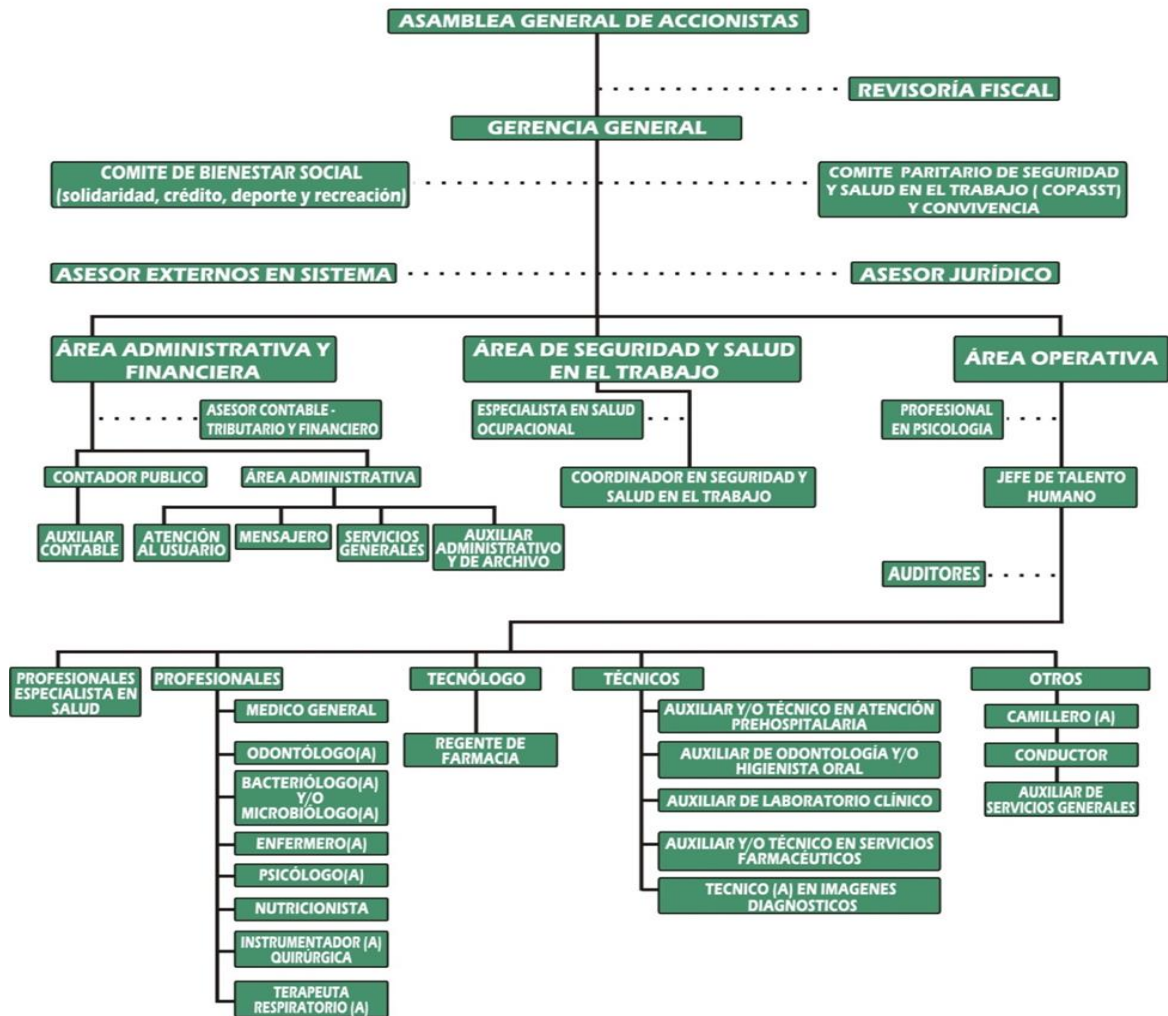
- Integridad
- Equidad
- Convivencia
- Profesionalismo
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Eficiencia
- Emprendimiento
- Honestidad
- Pertenencia

Tabla 3. Política y objetivos de los sistemas de calidad y SST de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S.

	Política	Objetivos
<b>Calidad</b>	<p>GESTIÓN Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S, bajo la normatividad vigente y con criterios técnicos, se compromete a prestar servicios de capacitación, comercialización de insumos médicos, servicios salud asistenciales, servicios salud administrativos y capacitaciones siempre garantizando la satisfacción del cliente, preservando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; bajo un enfoque de prevención de riesgos, mejora continua y autocontrol en los procesos y en la prestación de los servicios, con el apoyo de un equipo humano competente y comprometido.”</p>	<p>A.) Ejecutar todas las actividades con alto nivel de eficiencia, eficacia, liderazgo y calidad a través de cada uno de los colaboradores que es vinculado de acuerdo con su perfil.</p> <p>B.) GESTIÓN Y PROCESOS INTEGRARLES S.A.S, tiene como objetivo continuo la humanización de los servicios y calidez humana de cada uno de los colaboradores que conforman esta gran empresa.</p> <p>C.) Promover y fomentar la capacitación como fuente de desarrollo y de potencialización de las capacidades de cada colaborador, que le permitirá desempeñarse de manera efectiva de acuerdo con su perfil y brindar una atención con calidez humana.</p>
<b>SST</b>	<p>GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S es una empresa que presta sus servicios como operador externo para el desarrollo y ejecución de procesos y subprocesos operativos, asistenciales y administrativos en entidades públicas y privadas en los sectores de salud, comercial, financiera y administrativa. La cual expresa su preocupación por la integridad física, mental y social de sus trabajadores independiente de su forma de vinculación, y se compromete a dirigir sus esfuerzos en proveer y mantener condiciones de trabajo seguras y optimas en cada uno de los ambientes laborales, junto con el fomento de una cultura de autocuidado y responsabilidad de las directivas y de los trabajadores directos e indirectos frente a la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los peligros y evaluar los riesgos, así como establecer los respectivos controles.</li> <li>• Fomentar la participación de los trabajadores en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Planear y ejecutar programas garantizando la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores directos e indirectos de la empresa.</li> <li>• Promover estrategias que minimicen el acoso e incentiven la sana convivencia laboral, con el fin de generar un ambiente sano, seguro y adecuado para nuestros colaboradores.</li> <li>• Liderar y promover actividades de información y capacitación, para fomentar la práctica de hábitos de vida y de trabajo saludables y a generar conciencia sobre los perjuicios por el consumo en exceso de alcohol, drogas y/o tabaco.</li> </ul>

6.5.2. Estructura Organizacional

Ilustración 3. Estructura Organizacional de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S.



Elaborado por: Gestión & Procesos Integrales S.A.S. (2020)

**Revisión de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 90001 e ISO 450001 por parte de los sistemas de calidad y SST de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S.**

En la tabla 4 se identifican los requerimientos de las normas ISO que competen a la organización, así como la calificación dada luego de evaluar la documentación entregada los encargados de calidad y SST, dicha calificación se da en términos de cumple/ no cumple refiriéndose a si se tienen contemplados y documentados los requerimientos.

*Tabla 4. Verificación de cumplimiento de los requisitos estratégicos de las normas ISO 9001 y 45001. Elaboración propia*

<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
<b>REQUISITO</b>	<b>Cumple / NO Cumple</b>
Plan Estratégico Institucional	No Cumple
Misión	Cumple
Visión	Cumple
Objetivos	Cumple
Alcance	No Cumple
Valores Institucionales	Cumple
Matriz Evaluación De Factores Externos E Internos (Matriz EFE Y EFI)	No Cumple
Estructura Organizacional	Cumple

<b>CALIDAD - ISO 90001</b>	
<b>REQUISITO</b>	<b>Cumple / NO Cumple</b>
Manual De Calidad	Cumple
Política De Calidad	Cumple
Mapa De Procesos	No Cumple
Caracterización De Procesos	No Cumple
Manual De Funciones	No Cumple
Definición De Canales De Comunicación	Cumple
Protocolo De Atención Al Ciudadano Procedimiento De Atención De Solicitudes, PQRSF	No Cumple
Matriz De Riesgos Y Oportunidades	No Cumple
Definición De Presupuesto	No Cumple
Hojas De Vida	Cumple
Plan De Acción Institucional Diseño, Aprobación, Validación, Cambios, Seguimiento	No Cumple
Programa De Auditoría Interna	No Cumple
Análisis De Causas No Conformidades	No Cumple
Identificación De Necesidades De Capacitación	No Cumple
Plan De Capacitación	No Cumple
Inducción Y Reinducción De Personal	No Cumple
Procesos De Lecciones Aprendidas	No Cumple
Evaluación De La Eficacia De Las Capacitaciones	No Cumple
PLANES DE MEJORAMIENTO Establecimiento De Acciones De Mejora:	No Cumple
Análisis De Datos	No Cumple
Resultados De Auditorías	No Cumple
Resultados De Seguimiento Planes De Mejora	No Cumple

<b>SST - ISO 45000</b>	
<b>REQUISITO</b>	<b>Cumple / NO Cumple</b>
Matriz De Identificación De Peligros Y Prevención De Riesgos	Cumple
Objetivos De Seguridad Y Salud En El Trabajo	Cumple
Definición Y Alcance De Indicadores De Medición	Cumple
Plan De Emergencias	Cumple
Señalización Y Ruta De Evacuación	Cumple
Acciones Para Prevenir O Mitigar Las Consecuencias De Las Situaciones De Emergencia	Cumple
Simulacros De Emergencias	No Cumple
Capacitación A Brigadistas	Cumple
Procedimiento Para Registrar, Investigar Y Analizar Accidentes E Incidentes Laborales.	Cumple
Estadísticas De Accidentalidad (Indicadores)	No Cumple
Actas De Reunión Del COPASST	Cumple
Inspecciones Planeadas Ejecutadas	No Cumple
Acciones Correctivas Y/O De Mejora Implementadas	No Cumple
Soporte De Las Investigaciones De Incidentes	No Cumple
Identificación De Necesidades De Capacitación	No Cumple
Plan De Capacitación	No Cumple
Inducción Y Reinducción De Personal	No Cumple
Procesos De Lecciones Aprendidas	No Cumple
Evaluación De La Eficacia De Las Capacitaciones	No Cumple
Definición De Presupuesto	No Cumple
política SST	Cumple

## **6.6. Teorías Relacionadas**

### **6.6.1. Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM):**

La TQM por sus siglas en inglés (total quality management) La Gestión de la Calidad Total (TQM) según Miloşan, I. (2014) es una estrategia organizacional que involucra a toda la organización en la mejora de los procesos de manera permanente, aumentando la eficiencia y eficacia en la satisfacción de los clientes. Proporciona un enfoque holístico para la gestión de la calidad en todas las áreas de la organización. Esta teoría enfatiza la participación de todos los miembros de la organización en la mejora continua de la calidad. Integrar los principios de la TQM en el SIG puede ayudar a establecer una cultura organizacional orientada hacia la calidad y la excelencia operativa. “La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad” (Chacón & Rugel,2018). Por otra parte, las oportunidades de la TGC cuentan con “(1) la trascendencia de las “recetas” de gestión empresarial y su aceptación en el mundo empresarial; (2) el compromiso de la política pública de competitividad, en diferentes países, por impulsar los modelos de gestión de la calidad, y (3) la involucración de los académicos para encontrar una delimitación y medición del concepto de la TQM, además de su interés por revelar a la TQM como una teoría de desarrollo y comportamiento empresarial” (Perdomo & González, 2004).

### **6.6.2. Teoría del Comportamiento Organizacional:**

“El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones.” (Dailey, R., 2012). Según el mismo

autor, este campo analiza la relación entre el trabajo de los empleados con el aumento o disminución de la eficacia y productividad de las organizaciones. Para ello se analizan tres aspectos: el individuo, el grupo y la organización. Al individuo y al grupo se le analiza desde un aspecto individual (rasgos de personalidad y sus interacciones en el grupo, actitudes de los empleados, así como motivación, toma de decisiones y liderazgos de estos mientras que a la organización se le analiza desde la perspectiva “macro” o global. La teoría del comportamiento ayuda a comprender cómo la implementación de la ISO 45001 puede influir en la cultura de seguridad de una empresa, según Presthus, R. (1958) la teoría del comportamiento organizacional se centra en cómo se relacionan los trabajadores ante un entorno laboral estructurado en el que la autoridad, el estatus y el rol de cada uno proporcionan señales de comportamiento que facilitan la percepción de sus funciones y el aprendizaje continuo.

## **6.7. Investigaciones Relevantes**

### **6.7.1. Estudios de Caso de Implementación SIG**

#### **Diseño de un sistema integrado de gestión, según las Normas ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018, en Empresa Terminal Pesquero “ECOMPHISA”**

“La Empresa de Comerciantes Mayoristas de productos Hidrobiológicos S.A “ECOMPHISA”, no maneja un sistema de gestión de la calidad, y tampoco un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, por ello en este proyecto se consideró como objetivo general, diseñar un sistema integral de gestión según las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Se desarrolló como una metodología básica, tipo descriptiva-no experimental. En primera instancia se diagnosticó el estado de la empresa teniendo en cuenta los requisitos de las normas internacionales indicadas, posteriormente de las

capacitaciones e implementación se volvió a determinar el porcentaje de acatamiento. Los resultados indicaron que la empresa presentaba un nivel de acatamiento de la primera y segunda norma de acatamiento de 5.86% y 8.33%, el beneficio/costo fue de 4.813. Concluyendo que Sistema Integrado de Gestión aumenta el nivel de cumplimiento de los seguimientos de las normas con un 97.3% en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y un 94.7% en el sistema de gestión de la calidad, siendo una propuesta efectiva y beneficiosa para la empresa” (Oriola, 2024)

**The integrated management system for project quality, safety and environment: pilot study research findings of developments in IMS:**

“Este artículo presenta los hallazgos de la etapa de estudio piloto de un proyecto de investigación que investiga el desarrollo y la implementación de IMS en la construcción. Los resultados indican que actualmente no existe una interpretación o desarrollo colectivo del IMS y las aplicaciones actuales han resultado en un enfoque superficial que está lejos de ser efectivo. Se identifica claramente que existe la necesidad de un marco rector amplio y genérico para la integración de sistemas dentro de la construcción para ayudar a las principales organizaciones contratistas con futuros desarrollos del IMS. Está orientado a procesos y enfatiza la mejora continua. Sin embargo, algunos requisitos” (Griffith, A., & Bhutto, K. 2004).

**Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas:** “Este artículo es producto del análisis de diversas teorías y modelos que contribuyen en el aumento de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas, a través de la implementación de Sistemas Integrados de Gestión, en la calidad, gestión medioambiental y gestión de la prevención de riesgos laborales. Los tres sistemas han

tenido un origen diferente, la calidad se ha desarrollado por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial. El medio ambiente lo ha hecho por la legislación y la sociedad, mientras que la seguridad ha sido impulsada por el establecimiento de regulaciones gubernamentales y por la presión de las organizaciones sindicales. Se logra presentar este documento para que, con fundamentos en teorías, se establezcan recomendaciones y conclusiones para que las pequeñas y medianas empresas puedan lanzarse al reto que implica la implementación de estos sistemas” (González Vioria, S. 2011).

**Implementación de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 14001:2015 y la norma ISO 45001: 2018 en la empresa consultores Solano Navas de Piedecuesta, Santander:** “La presente investigación tuvo como principal objetivo diseñar un Sistema de Gestión Integral en la en la empresa Consultores Solano Navas de Piedecuesta, Santander, bajo los lineamientos de las normas ISO 14001:2015 y la norma ISO 45001: 2018 y para lograr este importante logro se realizó un diagnóstico inicial para comprender la realidad de la entidad y que dio paso para la formulación del sistema integrado que al final permitió la estimación de costos y beneficios para una próxima implementación. La investigación tuvo una rigurosa fundamentación teórica y metodológica que se caracterizó por ser de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo que contó con instrumentos de recolección de datos como listas de chequeo y otras herramientas necesarias para el diseño del Sistema. Los resultados fueron significativos alcanzando los objetivos iniciales que caracterizaron el estado de la empresa para un diseño posterior dando respuesta a los lineamientos de calidad para la seguridad laboral

y ambiental; finalmente, a grandes rasgos se concluye que es viable la implementación a futuro por sus bajos costos y óptimos beneficios” (Lozano Gómez, A. M. 2021).

**Criterios de implementación ISO 14001: 2015, ISO 9001: 2015 e ISO 45001 de 2018 para la gestión de seguridad y salud en el trabajo caso de estudio empresa bomberos:** “reconocer aquellos requisitos y componentes que requiere la empresa. Con los requisitos de la norma ISO 14001: 2015, ISO 9001: 2015 e ISO 45001 de 2018 y los factores internos y externos que puedan afectar al sistema de gestión, asegurando así su desempeño óptimo” (Zambrano Montaña, S. A., & Giraldo Poveda, J., 2023).

**Sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 en el contexto notarial colombiano:** “El objetivo de este artículo es proponer una metodología de implementación de sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001 de 2015 e ISO 30301 de 2011 en el contexto notarial colombiano. Con este fin, se estableció la metodología de implementación a partir de la revisión de literatura y se aplicó en una notaría del departamento de Cundinamarca en Colombia. Se utilizó un cuestionario para determinar si existen incidencias favorables durante el proceso de implementación y, por otro lado, se caracterizó el servicio de escrituras públicas con el fin de identificar cambios en el desempeño. Los resultados indican que la metodología de implementación favorece al cuidado del modelo organizacional, a la reducción de la burocracia ineficaz y ofrece beneficios puntuales de desempeño” (Mora Contreras, R., 2019).

## **6.8. Referencias normativas**

### **6.8.1. ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad:**

Establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que ayuda a las organizaciones a demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, al tiempo que aspiran a mejorar continuamente la satisfacción del cliente. “la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le pueda ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (NTC ISO 9001, 2015).

“Se desarrolla gracias a los principios: Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones” (Lois et al., 1969).

Sus requisitos toman un enfoque de análisis al:

Contexto de la organización: en dónde se busca comprender la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, con lo cual se determina el alcance del sistema de gestión de calidad y sus procesos.

Liderazgo: por parte de la alta dirección, para demostrar el compromiso con el sistema asumiendo las responsabilidades y obligaciones de la política de calidad enfocada en el cliente.

Planificación: enfoque que tiene el propósito de darle la dirección estratégica que requiere la organización, así como la capacidad y los resultados previstos por el sistema

de gestión de calidad. La planificación estratégica debe llevar a dichos resultados esperados teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades de la organización.

Apoyo: "la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad" (NTC ISO 9001, 2015) como lo son las personas la infraestructura y los recursos.

Operación: en ese apartado se determinan los requisitos que se deben cumplir en las actividades operativas de la empresa, como lo son los procesos de los productos y servicios, la comunicación con el cliente, controles de cambio de los procesos, así como los controles para los proveedores externos y el control de las salidas conformes y no conformes.

Evaluación de desempeño: se realiza el análisis de la satisfacción del cliente, auditoría interna y la respectiva revisión por la dirección, para asegurar la conveniencia del sistema, así como la eficiencia y eficacia de este, que debe estar alineada con la dirección estratégica de la organización.

Mejora continua: busca mejorar los productos y servicios para cumplir con las necesidades y expectativas del cliente, corregir, prevenir y reducir efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a través de las acciones correctivas.

#### *6.8.2. ISO 45001:2018 sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:*

Establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) destinado a ayudar a las organizaciones a proporcionar lugares de

trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo, así como mejorar de manera continua su desempeño en materia de seguridad y salud ocupacional. “el propósito de un sistema de gestión de la SST es proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades para la SST. El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables” (NTC ISO 45001, 2018).

El sistema de gestión de SST, al igual que el sistema de gestión de calidad tiene un enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de las relaciones.

Sus requisitos también toman un enfoque de análisis al contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora continua.

## 7. ANÁLISIS DE RESTRICCIONES

En el desarrollo de la solución planteada de diseño de un Sistema Integrado de Gestión (SIG) para la Empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S., basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, se desarrollan una serie de restricciones, limitaciones y obstáculos. Estos desafíos se deben analizar y abordar cuidadosamente para garantizar la efectividad y eficiencia del sistema diseñado. A continuación, se detallan los aspectos externos e internos más críticos a considerar en este proceso.

### 7.1. *Restricciones Financieras*

Costo de implementación: La asignación de recursos financieros es limitada para la empresa, lo cual puede restringir la capacidad de ejecución del diseño. Se requiere inversión en todas las fases del sistema de gestión, para designar un área específica que se encargue de la ejecución de la misma, así como para contratar consultoría especializada y auditoría externa, es necesario realizar capacitación al personal encargado del sistema de gestión y hacer extensiva la capacitación a todo el personal de la empresa, esto requiere inversión financiera y de tiempo y por último, para mejorar la productividad también se requiere adquisición de tecnología y actualización o mejora de equipos. Sin embargo, Purwanto, A., Asbari, M (2020) encontró en su estudio del efecto de la implementación del sistema de gestión integrado de ISO 9001:2015 e ISO 22000:2018 en el desempeño de la calidad de las industrias de embalaje en Banten Indonesia, que la implementación de un sistema de gestión integrado genera mejoras significativamente el desempeño de la calidad de las industrias como una mayor satisfacción del cliente y una reducción de los costes de calidad; por su parte, Santoso, P. (2020) refiere que un modelo integrado de gestión de riesgos para sistemas de gestión

estandarizados puede disminuir la cantidad de recursos empleados y mejorar el desempeño de la organización eso quiere decir que la integración del sistema optimizar los recursos dispuestos para el sistema de gestión integral.

Costos de mantenimiento del sistema integrado de gestión: Se deben considerar además de los costos de implementación, los costos asociados con el mantenimiento del SIG, lo cuales se basan en la mejora continua, se tratan periódicamente y puede limitar otras inversiones en la empresa. Estos costos son menores que los de la implementación, teniendo en cuenta que la primera y gran inversión haya sido tomada en cuenta y es cuestión de mantener lo que se requiera el SIG, los puntos que generan costos de mantenimientos son los mismos que en la implementación: Personal encargado de la ejecución del SIG, consultoría especializada, auditoría externa e interna, capacitación continua al personal encargado del sistema de gestión y todo el personal de la empresa, actualización de documentación y registros, adquisición de tecnología y actualización o mejora de equipos.

## **7.2. Limitaciones de Tiempo**

Cronograma de implementación: Existen plazos fijos para la implementación del SIG, lo que puede limitar la profundidad del análisis y desarrollo de cada componente del sistema, estos plazos pueden estar influenciados por factores externos, como requisitos contractuales con clientes o regulaciones del sector.

Disponibilidad de Personal: La disponibilidad de los trabajadores para participar en la implementación del SIG puede estar limitada por sus actividades diarias. Coordinar las agendas para la formación, las reuniones de revisión del sistema y las auditorías internas es una limitación que se debe considerar.

Tiempo Requerido para la Capacitación: La capacitación de los trabajadores en cada uno de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 es indispensable para la implementación exitosa del SIG. Sin embargo, la formación requiere tiempo significativo, especialmente debido a que se necesita cubrir a un gran número de trabajadores.

Integración de Sistemas Preexistentes: Gestión & Procesos Integrales S.A.S cuenta con sistemas de gestión preexistentes, la evaluación, modificación e integración de estos sistemas son un proceso prolongado y con un grado de complejidad significativo para conseguir la coherencia y compatibilidad con los requisitos de las normas ISO en que se basa este diseño.

### **7.3. Obstáculos Técnicos y Operativos**

Integración de sistemas de gestión preexistentes: como se mencionó anteriormente, Gestión & Procesos Integrales S.A.S cuenta con sistemas de gestión preexistentes de calidad y SST que operan independientes. Por lo anterior se pueden presentar restricciones en cuanto a la incompatibilidad de los sistemas de información de cada sistema, duplicidad de procesos y registros, gestión de cambios y resistencia al cambio por parte del personal, consolidación de políticas y objetivos individuales, formación y capacitación independiente del personal. El objetivo de la integración de los sistemas de gestión será la superación de estos obstáculos técnicos con lo cual se requiere una planificación cuidadosa a través de la evaluación y selección de la tecnología adecuada y la unificación de estas, así como de las políticas y objetivos y estrategias de gestión del cambio, el mapeo y armonización de procesos y una revisión integral de las políticas de los sistemas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Cambio organizacional: La empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S no está dispuesta a hacer grandes cambios en su cultura organizacional es allí donde se encuentran restricciones debido a la resistencia al cambio tanto de las directivas como de los trabajadores debido a que cambiar las prácticas preestablecidas y adoptar nuevas formas de trabajo puede generar incertidumbre y oposición. Por otra parte, existen limitaciones de comunicación y compromiso la efectiva implementación de un SIG requiere el compromiso y la autoridad por parte de las directivas que generen una comunicación clara y firme en todos los niveles de la organización esa limitación genera errores en comprensión y el apoyo del personal al sistema de gestión integral.

Cumplimiento normativo: Colombia tiene un marco legal específico relacionado con la seguridad y salud en el trabajo, establecido en el Decreto 1072 de 2015, que dicta disposiciones para la implementación de sistemas de gestión de SST. Este marco establece obligaciones específicas para los empleadores, incluyendo la realización de evaluaciones de riesgos y la implementación de medidas preventivas.

Dado que la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S prestar servicios como operador externo para el desarrollo y ejecución de procesos y subprocesos operativos asistenciales y administrativos en entidades públicas y privadas en los sectores de salud existen restricciones normativas en cuanto a la prestación de servicios de salud dictadas por el ministerio de salud como lo son la ley 100 de 1993 y decretos dispuestos por el ministerio de salud y el gobierno.

En cuanto a las regulaciones financieras y administrativas la empresa se enfrentó a restricciones normativas relacionadas con la protección de datos financieros la transparencia contable y la gestión de riesgos a través de normas como la ley 1581 del

2012 sobre la protección de datos personales y la regulación de entidades financieras imponen requisitos específicos que deben ser considerados al diseñar el sistema integral de gestión debido a la naturaleza de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S.

## 8. METODOLOGÍA

La investigación se enmarca en el paradigma empírico-analítico, orientado hacia un interés técnico de predecir y controlar fenómenos, con el propósito de explicar la realidad y analizar hechos y causas. Mantuvo una postura objetiva y un enfoque descriptivo al abordar la necesidad de establecer una herramienta que facilite la implementación de un sistema de gestión integrado, permitiendo así gestionar y controlar la calidad, la seguridad y la salud en el trabajo para la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S.

El enfoque metodológico adoptado es cualitativo, dado que se recolectarán, analizarán y vincularán herramientas cualitativas para abordar la solución del problema planteado. El instrumento diseñado para elaborar el diagnóstico inicial consiste en una caracterización del estado actual de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S, a partir de la cual se propone el diseño del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

El universo muestral se limita a la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S, considerando que los gerentes de esta autorizan a las personas encargadas del sistema de gestión a suministrar la información necesaria para aplicar la herramienta de diagnóstico.

## 9. ANÁLISIS DE COSTOS

Integral Para la ejecución del diseño del SIG de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S se requiere la inversión en elementos implicados directamente en la ejecución como mano de obra, SAS luz, agua, computador, office, así como en validadores expertos que verifiquen el cumplimiento del SIG de acuerdo con lo planteado en los objetivos, la relación de los costos de estos elementos se describe en la Tabla 5

*Tabla 5. Costos relacionados con la ejecución del diseño del SIG para Gestión*

Requerimientos	Descripción	Costo mensual	Costo por 6 meses	Costo por 3 expertos
<b>Mano de Obra</b>	Salario mensual de estudiante de último semestre de ingeniería industrial por el trabajo de 20 horas semanales	\$ 1.000.000	\$ 6.000.000	\$ -
<b>Oficina</b>	Arriendo de oficina del personal encargado del diseño del SIG	\$ 100.000	\$ 600.000	\$ -
<b>Luz</b>	Costo de consumo de energético mensual de los implementos electrónicos necesarios para el trabajo de diseño del SIG	\$ 22.000	\$ 132.000	\$ -
<b>Agua</b>	Costo de consumo de mensual por parte del personal encargado del diseño del SIG	\$ 15.000	\$ 90.000	\$ -
<b>Computador</b>	Arriendo de computador necesario para el trabajo de diseño del SIG	\$ 100.000	\$ 600.000	\$ -
<b>Software</b>	Costo mensual de software Office necesario para el trabajo de diseño del SIG (Plan Microsoft 365, 2024)	\$ 23.000	\$ 138.000	\$ -
<b>Validación con expertos</b>	Costo del trabajo de revisión y validación con expertos ingenieros industriales especialistas en SST y/o calidad	\$ 350.000	\$ -	\$ 1.050.000
			<b>Total</b>	<b>\$13.860.000</b>

## 10. Resultados

### 10.1. Diagnóstico inicial

En contexto de la organización del marco de referencia se tomaron como parámetros los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 45001, que se relacionan con el carácter productivo de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S. Es necesario en aras de realizar el diseño del sistema integrado de gestión a partir de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S considerar aspecto por aspecto de las normas mencionadas, para ello se verifica la documentación y a través de dialogo directo con los gestores de los diferentes procesos la verificación de cumplimiento con cada ítem, los resultados cualitativos de estas entrevistas se relacionan en la el formato diagnóstico que se relaciona en la tabla 5, esta vez y a partir de ahora integrando los sistemas de calidad y SST como un solo sistema que se diseñará conjuntamente.

El formato diagnóstico “Lista de verificación” relacionado en la tabla 6 fue diligenciado teniendo en cuenta las siguientes convenciones y calificaciones:

- ✓ Conformidad (C) calificación cuantitativa=10

Se ejecuta, se tiene documentado y se cumple conforme con lo expresado con los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 45001.

- ✓ Cumple parcialmente (CP) calificación cuantitativa= 5

Se ejecuta o se tiene documentado, pero no cumple completamente con los requisitos las normas ISO 9001 e ISO 45001

- ✓ No conforme (NC) calificación cuantitativa= 0

No se ejecuta, no se tiene documentado, no cumple con los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 45001.

✓ No aplica (NA) calificación cuantitativa= 0

El requisito no compete al proceso productivo en referencia.

Se le asignará una calificación porcentual de cumplimiento para cada unidad productiva basado en la formula:

*Calificación porcentual de los requisitos*

$$= \frac{\text{Puntaje total obtenido}}{10(\text{puntaje máximo}) * \text{numerales evaluados} * 100}$$

Ulloa, M. A. & Hernández, J. M. (2013)

De acuerdo con las consideraciones anteriores los resultados del proceso de diagnóstico inicial se expresan en la Tabla 6.

Tabla 6. Lista de verificación inicial. Elaboración propia

REQUISITOS NORMAS TÉCNICAS		ASPECTOS A VERIFICAR		PROCESOS GERENCIALES ESTRATEGICOS			PROCESOS OPERATIVOS		PROCESOS TRANSVERSALES	PROCESO DE EVALUACION
ISO 9001	ISO 45001		HALLAZGOS (FORTALEZAS Y DEBILIDADES ENCONTRADAS)	GERENCIA	PLANEACION CORPORATIVA (CONTABILIDAD, FINANCIERO, RECEPCION, MENSAJERO)	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CONTRATISTAS	CLIENTES	PROVEEDORES	CONTROL, EVALUACION Y MEJORA DEL SIG
4. Comprensión de la Organización y de su Contexto		PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL(PEI): MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS	Se puede enfocar y direccionar a la actividad económica de la empresa. Actualización de la estructura organizacional.	CP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		MATRIZ DE FACTORES INTERNO Y EXTERNO (EFE Y EFI) Y SU RESPECTIVO SEGUIMIENTO	Se debe alinear con la vision de los directivos	CP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS		NC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la SST	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (MANUAL DE CALIDAD) Y SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACION DOCUMENTADA DE ESTE		CP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN		CP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	4.4 Sistema de Gestión de la SST	MAPA DE PROCESOS CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
Valorar Los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		DETERMINAR Y APLICAR LOS CRITERIOS Y LOS MÉTODOS (INCLUYENDO EL SEGUIMIENTO, LA MEDICIÓN Y LOS INDICADORES DEL DESEMPEÑO RELACIONADOS) NECESARIOS PARA ASEGURARSE LA OPERACIÓN EFICAZ Y EL CONTROL DE LOS PROCESOS.		CP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
		SISTEMA INSTITUCIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA)		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
		INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE SIG		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
		MANUAL DE FUNCIONES, APROBACIÓN E IMPLEMENTACIÓN		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos		SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE ALMACENA LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SIG		CP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Consevar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado		CONTROL DE CAMBIOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL		CP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**LISTA DE VERIFICACIÓN – AUDITORIA INICIAL SIG**

REQUISITOS NORMAS TÉCNICAS		ASPECTOS A VERIFICAR	HALLAZGOS (FORTALEZAS Y DEBILIDADES ENCONTRADAS)	PROCESOS GERENCIALES ESTRATEGICOS			PROCESOS OPERATIVOS		PROCESOS TRANSVERSALES	PROCESO DE EVALUACION
ISO 9001	ISO 45001			GERENCIA	PLANEACION CORPORATIVA (CONTABILIDA D, FINANCIERO, RECEPCIÓN, MENSAJERO)	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CONTRATISTAS	CLIENTES	PROVEEDORES	CONTROL, EVALUACION Y MEJORA DEL SIG
5. Liderazgo y Compromiso 5.1 Generalidades		RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEFINIDAS PARA LIDERES DE LOS PROCESOS		CP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización		N. A CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;		N. A ELABORACIÓN, APROBACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE RIESGOS PROMOCIÓN EL PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS A TRAVÉS DE ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN EN EL MARCO DEL SIG		CP	CP	CP	NC	NC	NC	NC
5.2 Enfoque al cliente		N.A PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUDES, PQRSF		NC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5.2 Política 5.2. Establecimiento de la Política de la calidad que sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica; proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables; incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. 5.2.2 Comunicación de la Política de la calidad		5.2 Política de la SST POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DOCUMENTADA Y COMUNICADA Entrevista aleatoria con el personal, para constatar si es entendida (Cómo aporta al cumplimiento de la Política HSEQ en el desarrollo de sus actividades?)		NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización		RESPONSABILIDADES DEFINIDAS PARA CADA UNO DE LOS CARGOS (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, MANUAL DE FUNCIONES, DESCRIPTIVO SST)		N/A	N/A	CP	N/A	N/A	N/A	N/A

REQUISITOS NORMAS TÉCNICAS		ASPECTOS A VERIFICAR	PROCESOS GERENCIALES ESTRATEGICOS			PROCESOS OPERATIVOS		PROCESOS TRANSVERSALES	PROCESO DE EVALUACION
ISO 9001	ISO 45001		GERENCIA	PLANEACION CORPORATIVA (CONTABILIDAD, FINANCIERO, RECEPCION, MENSAJERO)	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CONTRATISTAS	CLIENTES	PROVEEDORES	CONTROL, EVALUACION Y MEJORA DEL SIG
6. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	6. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades 6. Generalidades 6.2 Identificación de Peligros y Evaluación de los Riesgos y Oportunidades 6.2 Identificación de Peligros 6.2 Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST 6.2.3 Evaluación de Las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST. 6.3. Determinación de los Requisitos legales y otros requisitos 6.4 Planificación de acciones 8.2 Eliminar Peligros y Reducir Riesgos para la SST	MATRIZ DE RIESGOS DE GESTION - MATRIZ DE OPORTUNIDADES (Incluyendo Matriz de Identificación de Peligros y Prevención de Riesgos, Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales, Sistema de Control Interno Manual de Administración del riesgo)	NC	NC	CP	NC	NC	NC	N/A
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	6.2 Objetivos de la SST y Planificación para lograrlos 6.2.1 Objetivos de la SST 6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de la SST.	OBJETIVOS ESTRATEGICOS PAI OBJETIVOS ESTRATEGICOS HSEQ OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DECRETO NO. 72 INDICADORES	CP	CP	CP	N/A	N/A	N/A	N/A
6.3 Planificación de los Cambios	6.3 Gestión del cambio	REGISTROS DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO	NC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

REQUISITOS NORMAS TÉCNICAS		ASPECTOS A VERIFICAR	PROCESOS GERENCIALES ESTRATEGICOS			PROCESOS OPERATIVOS		PROCESOS TRANSVERSALES	PROCESO DE EVALUACION
ISO 9001	ISO 45001		GERENCIA	PLANEACION CORPORATIVA (CONTABILIDAD, FINANCIERO, RECEPCION, MENSAJERO)	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CONTRATISTAS	CLIENTES	PROVEEDORES	CONTROL, EVALUACION Y MEJORA DEL SIG
7 Recursos		PRESUPUESTO Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS DEL SISTEMA INTEGRADO	NC	N/A	NC	N/A	N/A	N/A	N/A
7.2 Personas	N. A	HOJAS DE VIDA	N/A	N/A	CP	N/A	N/A	N/A	N/A
7.3 Infraestructura	N. A	PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS Y EDIFICIOS REGISTROS DE EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7.4 Ambiente para la operación de los procesos	N. A	CONTROLES PARA EL AMBIENTE DE TRABAJO Y/O OPERACIÓN Identificación de factores humanos y físicos y sus respectivos controles: - Sociales (no discriminatorio, ambiente tranquilo libre de conflictos) - Psicológicos (reducción de estrés, prevención síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones) - Físicos (temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido) Verificación inspecciones de seguridad, resultados y acciones tomadas. Aplicación de los controles establecidos mediante observación en las áreas y puestos de trabajo.	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
7.5 Recursos de seguimiento y medición	N. A	MATRIZ O LISTADO DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN REGISTROS DE CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS.	N/A	NC	N/A	NC	NC	N/A	N/A
7.6 Conocimientos de la organización	N. A	HOJAS DE VIDA PLAN DE CAPACITACION INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE PERSONAL PROCESOS DE LECCIONES APRENDIDAS	N/A	N/A	NC	N/A	N/A	N/A	N/A
7.2 Competencia		MANUAL DE FUNCIONES REGISTROS DE SOPORTES DE EVALUACION DE LA COMPETENCIA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACION PLAN DE CAPACITACIÓN EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES	N/A	N/A	NC	N/A	N/A	N/A	N/A
7.3 Toma de Conciencia		PROCESOS DE INDUCCIÓN SENSIBILIZACIONES	N/A	N/A	NC	N/A	N/A	N/A	N/A
7.4 Comunicación		CANALES DE COMUNICACIÓN DEFINIDOS A NIVEL INTERNO Y EXTERNO PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7.5 Información Documentada		ELABORACION DE MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTROL DE CAMBIOS USO DE LOS DOCUMENTOS APROBADOS EN EL MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, TRANSFERENCIA Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES ARCHIVOS DE GESTION ACUERDO Y POLITICA QUE PROTEJA LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CAPITAL ESTRUCTURA E INTELLECTUAL DE LA INSTITUCIÓN	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC

REQUISITOS NORMAS TÉCNICAS		ASPECTOS A VERIFICAR	PROCESOS GERENCIALES ESTRATÉGICOS			PROCESOS OPERATIVOS		PROCESOS TRANSVERSALES	PROCESO DE EVALUACION
ISO 9001	ISO 45001		GERENCIA	PLANEACION CORPORATIVA (CONTABILIDAD, FINANCIERO, RECEPCIÓN, MENSAJERO)	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CONTRATISTAS	CLIENTES	PROVEEDORES	CONTROL, EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SIG
8. Planificación y Control Operacional		PROYECTOS MISIONALES APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PUNTOS DE CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS APLICACIÓN DE LOS CONTROLES AMBIENTALES ESTABLECIDOS EN EL PGR SISTEMA DE GERENCIA DEL PLAN DE DESARROLLO (SEGUIMIENTO AL PDI) EQUIPO ESTRATÉGICO (SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS OD) CONSEJO SUPERIOR (ESTADO DE AVANCE Y PROYECCIÓN DEL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SIG) PLANES DE MEJORAMIENTO - PLANES DE GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios 8.2.1 Comunicación con el cliente 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	N.A	PROCEDIMIENTO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE Y/O USUARIO DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PRODUCTO O SERVICIO (Página WEB, Brochure, Catálogos, Portafolios de servicios, etc.) PROCEDIMIENTO DE PORSF (Incluyendo metodología de comunicación con usuarios, Buzón de sugerencias, etc.) PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO REQUISITOS TRAMITES	NC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
N.A	8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias	RESPUESTA ANTE UNA EMERGENCIA PLAN DE EMERGENCIAS SEÑALIZACIÓN Y RUTA DE EVACUACION ACCIONES PARA PREVENIR O MITIGAR LAS CONSECUENCIAS DE LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA SIMULACROS CAPACITACION Brigadistas: Entrevista con los Brigadistas, aplicación de protocolos de emergencias, funciones, etc. General: Entrevistas con el personal acerca de conocimiento de protocolos de evacuación.	CP	CP	CP	CP	CP	CP	CP
8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios 8.3.1 Generalidades 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo 8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo	N.A	PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL DISEÑO, APROBACION, VALIDACION, CAMBIOS, SEGUIMIENTO	N/A	NC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente 8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y alcance del control 8.4.3 Información para los proveedores externos	8.1.4 Compras 8.1.4.1 Generalidades 8.1.4.2 Contratistas 8.1.4.3 Contratación externa	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION REGISTROS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES REGISTROS DE ORDENES DE COMPRA O CONTRATOS REGISTRO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES DE LAS COMPRAS O CONTRATACIONES ENTRADAS AL ALMACEN	N/A	NC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
8.5 Producción y Provisión del Servicio 8.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio 8.5.5 Control de los cambios	N.A	PROCEDIMIENTOS MISIONALES CONTROLES DEFINIDOS Y DOCUMENTOS EN LOS PROCESOS REGISTRO DE VALIDACIÓN DEL CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO  Verificar durante la aplicación de los procedimientos de trámites ambientales y prestación de servicios, se cumple con aplicación de los PC, Control de Tiempos, respuestas dentro del término y aplicación de controles establecidos en los riesgos operacionales	N/A	N/A	N/A	NC	NC	N/A	N/A
8.5.2 Identificación y trazabilidad	N.A	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS SISTEMA DE INFORMACIÓN SIG DONDE SE CONSOLIDA LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL SISTEMA DE GERENCIA DEL PLAN DE DESARROLLO (SEGUIMIENTO AL PDI) EQUIPO ESTRATÉGICO (SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS OD) CONSEJO SUPERIOR (ESTADO DE AVANCE Y PROYECCIÓN DEL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SIG) PLANES DE MEJORAMIENTO - PLANES DE GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD MODELO DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
8.5.3 Propiedad del cliente	N.A	CONTROLES PARA LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O USUARIO  Verificar métodos de conservación de información recibida de los usuarios (estado de expedientes, aplicación TRD) Almacenamiento y custodia de la documentación de procesos, administración de las bases de datos e información confidencial.	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
8.5.4 Preservación	N.A	CONTROLES PARA LA PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO ARCHIVOS, EXPEDIENTES, SEGURIDAD DE LA INFORMACION (Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad)	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
8.6 Liberación de los Productos y Servicios	N.A	CONTROLES PARA LA LIBERACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTROLES EN LOS PROCEDIMIENTOS MISIONALES	N/A	N/A	N/A	NC	NC	N/A	N/A
8.7 Control de las Salidas NO Conformes	N.A	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME REGISTROS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES Verificar durante la aplicación de los procedimientos de trámites ambientales y prestación de servicios, se cumple con aplicación de los PC, Control de Tiempos, respuestas dentro del término	N/A	N/A	N/A	N/A	NC	N/A	N/A

REQUISITOS NORMAS TÉCNICAS		ASPECTOS A VERIFICAR	PROCESOS GERENCIALES ESTRATEGICOS			PROCESOS OPERATIVOS		PROCESOS TRANSVERSALES	PROCESO DE EVALUACION
ISO 9001	ISO 45001		GERENCIA	PLANEACION CORPORATIVA (CONTABILIDAD, FINANCIERO, RECEPCIÓN, MENSAJERO)	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CONTRATISTAS	CLIENTES	PROVEEDORES	CONTROL, EVALUACION Y MEJORA DEL SIG
9. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9. Generalidades 9.2 Satisfacción del cliente 9.3 Análisis y evaluación		SEGUN APLIQUE EN CADA PROCESO: PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL PROYECTOS INFORME DE INDICADORES SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES Y ESTRATEGICOS INFORMES DE ANÁLISIS DE DATOS (Satisfacción del Cliente, Conformidad del producto y servicio, proveedores, características y tendencias de procesos, productos y servicios) EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
9.2 Auditoria Interna 9.2.Generalidades 9.2.2 Programa de auditoría interna		PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO PLAN DE AUDITORIA PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA REGISTROS DE AUDITORIA INTERNA Y/O EXTERNA EVIDENCIAS DE COMPETENCIA DE LOS AUDITORES Hojas de vida de acuerdo a los requisitos vs soportes de los mismos (formación, experiencia, etc).	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	NC
9.3 Revisión por la Dirección 9.3.Generalidades 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		ACTAS O REGISTROS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	NC	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9. Generalidades		ANÁLISIS DE CAUSAS NO CONFORMIDADES PLANES DE MEJORAMIENTO Establecimiento de acciones de mejora: - Análisis de datos - Resultados de auditorías	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	NC
9.2 NO Conformidad y Acción Correctiva		- Resultados de seguimiento planes de mejora Exclusivo SST Verificar procedimiento para registrar, investigar y analizar incidentes.	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
9.3 Mejora Continua		Estadísticas de accidentalidad (indicadores) Actas de reunión del COPASST Inspecciones planeadas ejecutadas en el período a auditar. Acciones correctivas y/o de mejora implementadas Soporte de las investigaciones de incidentes	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC

Los resultados de cumplimiento con la documentación y ejecución basado en los requisitos las normas ISO 9001 e ISO 45001 de acuerdo al diagnóstico inicial realizado se encuentran en la Tabla 7 en donde se observan porcentajes de cumplimientos menores al 20%.

*Tabla 7. Calificación de cumplimiento de requisitos. Elaboración propia.*

GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S.							
LISTA DE VERIFICACIÓN – AUDITORIA INICIAL SIG							
ASPECTOS A VERIFICAR	PROCESOS GERENCIALES ESTRATEGICOS			PROCESOS OPERATIVOS MISIONALES		PROCESOS TRANSVERSALES	PROCESO DE EVALUACION
	GERENCIA	PLANEACION CORPORATIVA (CONTABILIDAD, FINANCIERO, RECEPCIÓN, MENSAJERO)	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CONTRATISTAS	CLIENTES	PROVEEDORES	CONTROL, EVALUACION Y MEJORA DEL SIG
<b>% de Cumplimiento</b>	16%	7%	12%	2%	2%	3%	3%
<b>No conforme</b>	23	20	20	21	22	18	19
<b>Cumple parcialmente</b>	11	3	6	1	1	1	1
<b>Conforme</b>	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	89	38	56	27	28	24	25

El resultado de cumplimiento bajo que se puede acreditar a:

- Dado que la empresa nunca ha establecido el SIG, carece de control en ciertos procesos. La falta de compromiso con la necesidad del SIG por parte de la junta de directiva se transmite en falta de compromiso con el mismo por parte de a los trabajadores en general lo que contribuye a un bajo porcentaje de cumplimiento.
- Pocos procesos están documentados esto conlleva a baja claridad en la ejecución respecto a las normas base del SIG. Adicional a lo anterior, los procesos documentados tienen baja implementación y control de resultados.
- No se llevan a cabo actividades de control, seguimiento ni medición para establecer los niveles de cumplimiento y mejorar la organización.
- La empresa no mide la orientación de los procesos hacia la satisfacción del cliente. Por tanto, no se ha instaurado una cultura para llevar a cabo las actividades de manera que se alcance este objetivo.
- Respecto a la documentación, no se gestiona conforme a los estándares establecidos por las normativas ISO, que indica que debería ser legible, identificable y recuperable.
- El ambiente laboral es satisfactorio y las instalaciones están en condiciones aceptables para trabajar. Se proporcionan elementos de protección personal al personal, aunque no todos los empleados los utilizan.

- Existe baja capacitación y capacitación no documentada que no se está llevando bajo un plan estructurado de capacitación.

## **10.2. Planificación de la documentación**

### **10.2.1. Identificación de clientes y sus necesidades**

Se continua con la definición de clientes relacionados en el manual del sistema de gestión de calidad (2020):

- ✓ Instituciones prestadoras de salud
- ✓ Empresas Prestadoras de Servicios de Salud
- ✓ Entes territoriales
- ✓ Entes de control del estado
- ✓ Cliente

### **10.2.2. Alcance y exclusiones**

#### **Alcance**

El alcance está dado por los servicios prestados que indica el manual del sistema de gestión de calidad (2020):

- El desarrollo y ejecución de procesos y/o subprocesos asistenciales (promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, servicios de baja, mediana y alta complejidad), y/o administrativos en entidades públicas y/o privadas como operador externo y cualquier actividad de tipo asistencial y/o administrativo relacionado con la prestación del servicio de salud en instituciones prestadoras de salud, empresas prestadoras de salud, entes territoriales, empresas oficiales y privadas.

- Prestación de servicios de medicina, odontología, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, rehabilitación, educación en salud, atención primaria, actividades procedimientos e intervenciones de protección específica y detección de enfermedades de interés en salud pública.
- Prestación de servicios administrativos, conexos y complementarios para la salud y la ejecución de actividades de las empresas de tipo privadas o públicas.
- Comercialización de todo lo relacionado con insumos, medicamentos, equipos, alimentos, dietas alimentarias, muebles y enseres, entre otros necesarios para el sector de la salud.
- Desarrollo y comercialización de insumos y otros elementos en empresas diferentes a las del sector de la salud, cuando se requiera.
- Prestar servicios de capacitación, orientación, a personas o entidades a fines con el objeto social.

Así mismo dicho manual define el alcance del sistema de gestión de la calidad, sin embargo, para integrarlo dentro del SIG se propone modificarlo de la siguiente manera:

El alcance del SIG está determinado fundamentalmente por las líneas de servicio, para las cuales se realizan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, en la sede principal Villavicencio- Centro Comercial Empresarial Primavera Urbana Oficina 70

### 10.2.3. *Política de calidad*

Para concertar la política de calidad se tendrá en cuenta las necesidades de la organización y de los clientes valorando de 0 a 5 como se puede observar en la tabla 8.

*Tabla 8. Necesidades del cliente y organización. Elaboración propia.*

<b>Necesidades del cliente</b>	<b>Impacto</b>
Confiabilidad	3
Oportunidad de cumplimiento	5
Cumplimiento con fechas establecidas	4
Disponibilidad del personal pactado	4
Manejo adecuado de la información	5
Disponibilidad de la información	5
<b>Necesidades de la organización</b>	<b>Impacto</b>
Reconocimiento en el sector	4
Compromiso de los trabajadores	3
Fidelización de los clientes	5
Mejoramiento de los procesos	5
Rentabilidad	4
Satisfacción de los clientes	5

Con base en lo anterior se plantea dentro del plan de integración la definición una Política Integrada para los sistemas de gestión la cual debe ser revisada, actualizada, firmada, divulgada y publicada de manera que las partes interesadas tengan acceso por los medios de comunicación establecidos.

### 10.2.4. *Misión y Visión*

La misión y visión preestablecida por la empresa cuenta con lo requerido para estas, por tal se plantea mantenerla conforme se referenció anteriormente en este documento en la sección de marco teórico.

### 10.2.5. Mapa de procesos

Respecto al mapa de procesos se le da continuidad al mapa planteado por el manual del sistema de gestión de calidad (2020) que se puede observar en la ilustración 4, dado que dicho mapa de procesos ilustra la interacción entre todos los procesos de la organización con objetivo de desarrollar el sistema de gestión integral de manera eficaz y eficiente, satisfaciendo así los requisitos de los clientes.

*Ilustración 4. Mapa de procesos. Manual del sistema de gestión de calidad (2020).*



### 10.2.6. Documentación del SIG

Se adapta la estructura de la información del sistema de gestión de calidad documentado por la empresa en el manual de calidad (2020) a la estructura de la información del SIG obteniendo la estructura jerárquica de la ilustración 5.

Ilustración 5. Estructura de la información del SIG. Elaboración propia.

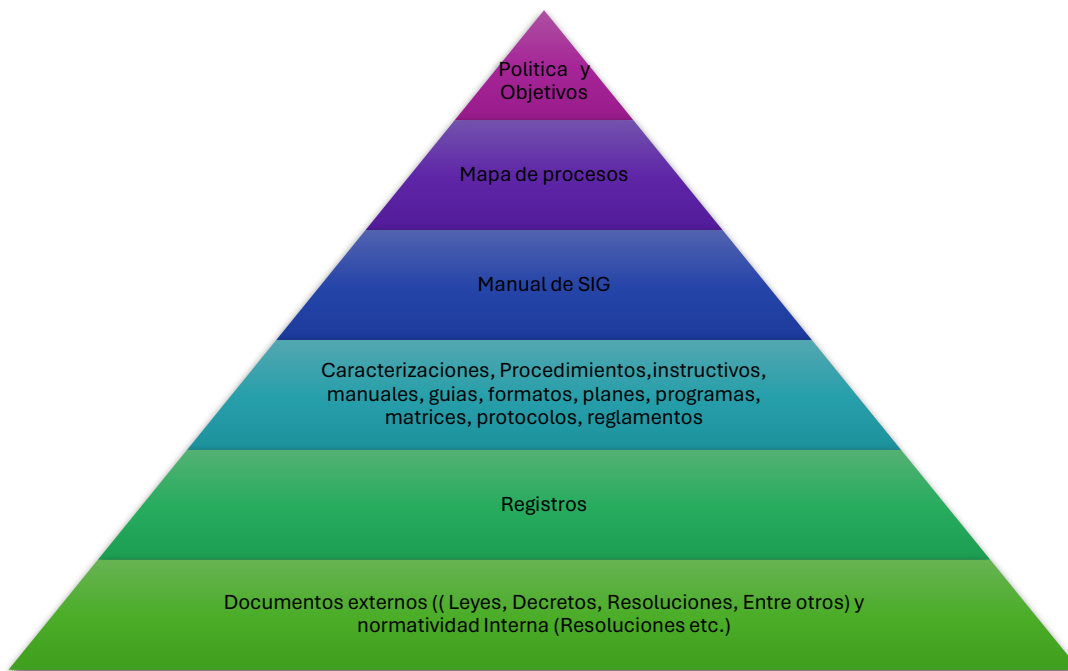
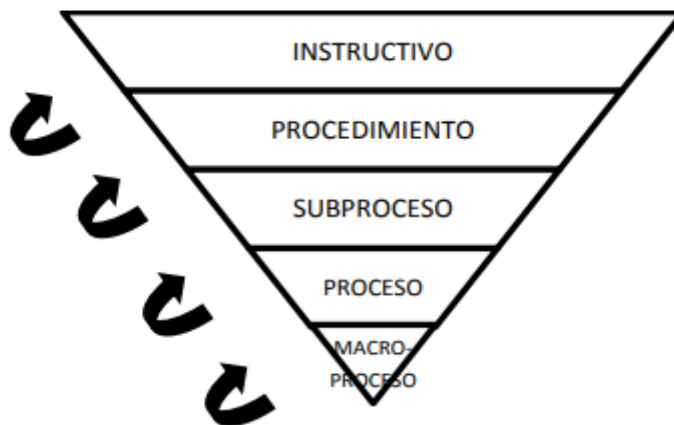


Ilustración 6. Jerarquía de los documentos. Álvarez (2015).



Se identifican los documentos más relevantes, los cuales son soporte para las actividades de integración de los sistemas de gestión.

1. Lista de verificación de cumplimiento de requisitos del SIG (Anexo 1)  
Verificación SIG)
2. Matriz EFE & EFI (Anexo 2. Matriz EFE & EFI)
3. Plan de capacitación (Anexo 3. Plan de capacitación)
4. Formato hoja de ruta de inducción (Anexo 4. Formatos SIG)
5. Formato de asistencia a capacitación (Anexo 4. Formatos SIG)
6. Encuesta de necesidades de capacitación (Anexo 4. Formatos SIG)
7. Consolidado de necesidades de capacitación (Anexo 4. Formatos SIG)
8. Cronograma plan institucional de capacitación (Anexo 4. Formatos SIG)
9. Plan de integración (Anexo 5. Plan de integración)

De acuerdo con las normas ISO se crean controles de creación, aprobación, distribución, manejo y archivo de los documentos. En el encabezado de cada documento se identifica con el logo de la organización, nombre del documento, código de identificación dentro del sistema integrado de gestión, fecha de aprobación del documento, número páginas y versión como se observa en la ilustración 7. En cuanto a los procedimientos se adiciona el objetivo del documento, así como el responsable, alcance, definiciones, contenidos, historial y referencia teniendo en cuenta la estructura de la documentación del sistema de gestión integral.

Ilustración 7. Encabezado de formatos. Elaboración propia.


	<b>PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		<b>Código: X-YY-ZZ</b>
	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>		<b>versión:</b>
	<b>ENCUESTA DE LAS NECESIDADES DE CADA ÁREA PARA CAPACITACIÓN</b>		<b>Fecha de elaboración:</b> <b>Junio 2024</b>
<b>ÁREA:</b>			
<b>NOMBRE DE LÍDER:</b>			<b>Vigente desde:</b>

Ilustración 8. Codificación y nomenclatura para la codificación de documentos. Álvarez (2015).

X: Tipo de Documento		YY: Proceso		ZZ : Consecutivo
Procedimiento	P	Gestión Gerencial	GG	De carácter numérico y representa la secuencia de la documentación iniciando con 01
Instructivo	I	Gestión de Mejoramiento	GC	
Formato	F	Gestión humana	GH	
Manuales	M	Procesos Misionales	PM	
Plan de Calidad	PC	Compras	C	
Fichas Técnicas	FT	Gestión de contratos	CO	
Otros	O	Gestión de infraestructura	GI	
		Gestión de contabilidad	GT	


  


<b>X-YY-ZZ</b>		
↓	↓	↓
Tipo de Documento	Proceso	Consecutivo


### 10.2.7. Cronograma propuesto

Luego de identificar las necesidades de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos de las normas ISO se propone dar cumplimiento con la planeación y posterior implementación de las actividades que conlleven a obtener el sistema integrado de gestión requerido. Este cumplimiento estará sujeto al cronograma propuesto en la tabla 9.

Tabla 9. Cronograma propuesto del plan de integración del SIG. Elaboración propia

		<b>PLAN DE INTEGRACIÓN</b> <b>GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S.</b>				
		Acciones para la Integración	Documentos Actuales	Nuevos Documentos	Responsable	Plazo Integración
Formar al personal involucrado		Plan de capacitaciones del año	PPT SIG, formato de evaluación de capacitación	Alta dirección y gerencia	ene-25	Personal comprometido, herramientas audiovisuales, programas de capacitación continua
Comunicar puesta en marcha del plan		Plan de integración, flujogramas, análisis, matrices	Campaña de comunicación interna, mailing, intranet, infografías	Alta dirección y gerencia	feb-25	Personal comprometido, herramientas audiovisuales y de diseño, involucrar al área de comunicaciones
Requisitos comunes a integrar	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	N/A	Lluvia de ideas, entrevistas, informes, técnica Delphi, Matriz DOFA y método PESTEL	Alta dirección y gerencia, líderes y administrativos del SIG	feb-25	Innovación, introducción de nuevos proveedores, nuevas profesiones, entorno cultural y social, relaciones de las partes interesadas, motivación del personal, condiciones y horarios de trabajo
	4.2 Comprensión de los requisitos de las partes interesadas	N/A	Relación de necesidades y expectativas, informe de funciones y responsabilidades, manual de SIG, Matriz de partes interesadas	Alta dirección y líderes del SIG	mar-25	Plan de viabilidad empresarial, política de contratación fija, certificar el SIG, plataforma On Line para coordinar actividades empresariales
	4.3 Alcance del SIG	Alcance del SIG	Verificación de la trinorma	Todos los funcionarios	abr-25	Matriz de partes interesadas, página web con los certificados, una entidad de certificación acreditada, cadena de valor de mapa de procesos
	5.1 Liderazgo y compromiso	Matriz de peligros y riesgos, políticas de SIG, protocolos de seguridad, presupuesto anual, mapa de procesos establecido	Procedimientos, manuales, instructivos, documentos de apoyo	Alta dirección	feb-25	Pensamiento basado en riesgos, liderazgo y compromiso, promoción de la cultura organizacional, provisión de actividades y lugares de trabajos seguros y saludables, participación de todos los trabajadores
	5.2 Política integrada	N/A	Se debe establecer una política integrada	Alta dirección	abr-25	Se debe establecer una Política Integrada para los sistemas integrados de gestión la cual debe ser revisada, actualizada, firmada, divulgada y publicada de manera que las partes interesadas tengan acceso por medio de GLPI
	5.3 Roles responsabilidades y autoridades	N/A	Manual de funciones y responsabilidades de cada líder si sistema integrado	Líderes y administrativos del SIG	jun-25	Mecanismos de comunicación, charlas de formación de trabajadores, normas, equipos de protección individual
	6.2 Objetivos y programas	Se estipula dentro del plan anual de trabajo los indicadores, con los objetivos dentro del SGSST	Planes de acción, comunicación de resultados	Alta dirección y responsables del SIG	ene-25	Económicos, humanos, materiales, tecnológicos y de infraestructura
	7.1 Recursos	Presupuesto del año 2025	Programas de orden y limpieza, rendimiento de cuentas, metodologías en pro de la eficiencia	Alta dirección	dic-24	Planificación presupuestaria, compras, selección contratación del personal, mantenimiento, formación, gestión de recursos
	7.3 Toma de conciencia	Inducciones y reducciones de personal, comunicado del área ambiental	Política integrada, plan de objetivos de mejora, indicadores de gestión	Alta dirección	Periodicamente	Carteles, avisos, reuniones periódicas, acciones de seguimientos
	7.4 Comunicación	Se cuenta con área de comunicaciones	Esquema de comunicación interna y externa	Alta dirección	Periodicamente	Requisitos legales, información documentada, metodología de comunicaciones, plan de comunicaciones
7.5 Documento del SIG y su control	Matriz del área de gestión documental, procedimiento del control de documentos	Establecer formato, flujo de revisión y aprobación de documentos, metodología de control de cambios	Alta dirección	Periodicamente	Presentación de la organización, política integrada, documento del sistema, tabla cruzada de normas y elementos del sistema	
10.3 Mejora continua	Acciones correctivas y preventivas	Gestión de no conformidades y acciones correctivas, investigación de incidentes, tratamiento de de reclamaciones de los clientes	Alta dirección	Periodicamente	Acciones correctivas, planificación estratégica, auditorías	

		<b>PLAN DE INTEGRACIÓN</b> <b>GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S.</b>				
Acciones para la Integración	Documentos Actuales	Nuevos Documentos	Responsable	Plazo Integración	Recursos Necesarios	
Requisitos homólogos a integrar	Sistema Integrado de Gestión	Mapa de procesos (gerencial, compras, talento humano, mejoramiento continuo, asistencial)	Sistema de gestión documentado, fichas de procesos, procedimientos documentados	Todos los funcionarios	ene-25	Representación gráfica de todos los procesos de la organización, mapa de procesos genérico, descripción macro de la cadena de valor, fichas de procesos
	Riesgos y oportunidades	Matriz de identificación de peligros y riesgos, matriz de impactos y aspectos ambientales, requisitos legales	Gestión del riesgo, contexto de la organización, matriz de partes interesadas	Líderes y administrativos del SIG	may-25	Evaluación de los riesgos y oportunidades, lluvia de ideas, técnica delphi, plan estratégico de marketing, actividades de motivación del personal
	Requisitos legales y otros requisitos	Matriz de requisitos legales, actas del comité de convivencia y comités de SST, reglamento de higiene y seguridad	Procedimiento único del modo en que se acceden y se extraen requisitos legales	Alta dirección	feb-25	Legislación nacional e internacional, licencias, permisos, condiciones contractuales, ampliación del alcance del SIG
	Control de los equipos de seguimiento y medición	Se hace seguimiento a todos los equipos biomédicos por parte del área dando cumplimiento a la medición de gases	Metodología para el control de equipos, comprobación de resultados	Supervisor de HSEQ	Periodicamente	Software y un plan de calibración integrado
	Planificación y control operacional	Programas de gestión de riesgos prioritarios, exámenes de ingreso y periódicos del personal, manual de bio seguridad, profesiograma	Control de la producción y de la provisión del servicio, planificación y control operacional	Todos los funcionarios	may-25	Parámetros de productos y servicios, control de cambio planificados y no previstos, formar al nuevo personal
	Preparación y respuesta ante emergencias	Inspecciones planeadas a los elementos de bio seguridad, entrega de elementos de protección personal	Normas de referencia en SST, procesos para prepararse ante una situación de emergencia, identificación de riesgos	Brigadistas	Periodicamente	Comunicación con los empleados, procedimientos para evacuación y prevención de desastres

		<b>PLAN DE INTEGRACIÓN</b> <b>GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S.</b>				
Acciones para la Integración	Documentos Actuales	Nuevos Documentos	Responsable	Plazo Integración	Recursos Necesarios	
Requisitos específicos a integrar	Enfoque al cliente	Buzón de quejas y reclamos	Requisitos para los productos y servicios, metodología de procesos, análisis de riesgos y oportunidades	Alta dirección	abr-25	Todas las acciones que la organización realice para captar las expectativas presentes y futuras del cliente ( estudios de mercado, focus group, encuestas, entre otras)
	Establecimiento de la política de calidad	N/A	Se debe establecer una política integrada	Alta dirección	abr-25	Se debe establecer una Política Integrada para los sistemas integrados de gestión la cual debe ser revisada, actualizada, firmada, divulgada y publicada de manera que las partes interesadas tengan acceso por medio de GLPI
	Consulta y participación de los trabajadores	Inducciones y reducciones de personal	Política del SIG, información relativa al proceso de consulta y participación de los trabajadores	Alta dirección	Periodicamente	Actividades de protección y prevención de la salud, política de SST, asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización, estrategias de comunicación
	Conocimiento de la organización	Manual de función por cargo y área, organigrama y plan de capacitaciones	Control de información documentada, informe	Todos los funcionarios	Periodicamente	Benchmarking, consultorías externas, equipos virtuales, sistema de rotaciones

## 11. CONCLUSIONES

- A través del estudio e investigación con los diferentes encargados de los procesos de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S se realizó un diagnóstico inicial exhaustivo que permitió identificar el cumplimiento de la organización con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 lo cual proporcionó una calificación que logra tener conciencia del cumplimiento de cada proceso con el SIG lo cual es el punto de partida para la construcción del diseño del SIG y posteriormente para la implementación si lo requiere la empresa.
- Se propone la estrategia empresarial que incorpora de manera efectiva los sistemas de gestión de la calidad y de seguridad y salud en el trabajo preexistentes alineando los objetivos organizacionales con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, garantizando la coherencia con la visión y misión de la empresa.
- Se diseñaron y en adición se determinaron los controles de creación, aprobación, distribución, manejo y archivo de los documentos necesarios para la implementación eficaz del SIG, asegurando su conformidad con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
- Se elaboró un plan de trabajo detallado a través del plan de integración que reúne los requisitos específicos de las normas con las necesidades y particularidades de la empresa Gestión & Procesos Integrales S.A.S, asegurando una implementación eficiente y efectiva del sistema.

## 12. BIBLIOGRAFÍA

Abisourour, J., Hachkar, M., Mounir, B., & Farchi, A. (2019). Methodology for integrated management system improvement: combining costs deployment and value stream mapping. *International Journal Of Production Research*, 58(12), 3667-3685. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1633482>

Algheriani, N., Majstorovic, V., Kirin, S. y Brkic, V. (2019). Modelo de Riesgos para el Sistema Integrado de Gestión. *Tehnicki vjesnik - Boletín técnico*. <https://doi.org/10.17559/tv-20190123142317>

Álvarez, E. T. (2015). Diseño, documentación e implementación del sistema integrado de gestión HSE y soporte al sistema de gestión de calidad de Pipeline Gauge Services Engineering (PGS S.A.S). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/1989>.

Cabrera Labacena, M. D. (2010). Aplicación de un modelo para el diseño e implantación de un sistema integrado de gestión en la empresa Radiocuba: (ed.). D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaeaan/85814?page=74>

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista espacios*, 39(50).

Dailey, R. (2012). Comportamiento organizacional. Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo Heriot-Watt University, Disponible en: [https://d1wqtxts1xze7.cloudfront.net/40681526/Libro\\_de\\_Comportamiento\\_capitulo\\_sobre\\_las\\_emociones\\_y\\_la\\_personalidad-libre.pdf?1449501613=&response-content-](https://d1wqtxts1xze7.cloudfront.net/40681526/Libro_de_Comportamiento_capitulo_sobre_las_emociones_y_la_personalidad-libre.pdf?1449501613=&response-content-)

disposition=inline%3B+filename%3DLibro\_de\_Comportamiento\_capitulo\_sobre\_l.pdf&Expires=1715309739&Signature=hFYS0Ot-MYjcqkL4D3GR8Cmy2Z0mKOjFG0jnOMcUKaGfbFbzKg08V35eG6G~CS5cElpszN77fUpGRREyTSX19kctHPgmFcealWPmavV6TWFAAdQYmHQthZD0sOusCJJNYHvtjRHdoMc~8t0VepoNBt4OkMRAzPVVbltwK6ql3SgofsIFBy01qKbP8VELlcDWzd2vX1QjGutVVXjZeoXJiH8SGW1rBWcxtqb6DLVy7QRTTn6iCsCMVktcp6fn4eOC7qXH3aZGx2mFWpcJQZcDZCJGQL8ST~fJzPlwiLII7-1UomrXTmQh0kpNymVEKcT5EveB9XQSWOCXDmlojpFf-aw\_\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Diseño e implantación de un sistema para la gestión integrada en la empresa farmacéutica Roberto Escudero: (ed.). D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaeaan/85792?page=90>

Empresas - Guía de empresas colombianas Universia. <https://guiaempresas.universia.net.co/GESTION-PROCESOS-INTEGRALES-SAS.html>

Esquer, J., Velázquez, L., & Munguía, N. (2008). Perceptions of core elements for sustainability management systems (SMS). *Management Decision*, 46(7), 1027-1038. <https://doi.org/10.1108/00251740810890195>

Fernández, J. P. M., Márquez, A. C., & López-Campos, M. (2016b). Customer-oriented risk assessment in network utilities. *Reliability Engineering & Systems Safety*, 147, 72-83. <https://doi.org/10.1016/j.ress.2015.11.008>

Gestión Y Procesos Integrales S A S - Teléfono y dirección | Empresite. (s. f.).  
Empresite Colombia - Buscador de Empresas y Negocios de Colombia.  
<https://empresite.eleconomistaamerica.co/GESTION-PROCESOS-INTEGRALES-SAS.html>

Gestión & Procesos Integrales S.A.S. (2020). Manual del Sistema de Gestión de Calidad. Código: D-MC-06-V2. Página 6. ESTRUCTURA ORGÁNICA.

Godwin Iroroakpo Idoro. (2010) Influence of quality performance on clients' patronage of indigenous and expatriate construction contractors in Nigeria. Journal of Civil Engineering and Management 16:1, pages 65-73 <https://doi-org.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/10.1080/15623599.2004.10773052>

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

Griffith, A., & Bhutto, K. (2004). The Integrated Management System for Project Quality, Safety and Environment: Pilot Study Research Findings of Developments in IMS. The International Journal Of Construction Management, 4(1), 75-85. <https://doi.org/10.1080/15623599.2004.10773052>

Información Empresas: gestión Y Procesos Integrales SAS. (s. f.-b). Directorio de Empresas - Directorio de empresas en Colombia. <https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/informacion-empresa/gestion-procesos-integrales-sas>

Lois, F. Á. B., Orbe, A. M. A., & Gispert, L. I. D. (1969). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1), 32. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>

Plan Microsoft 365. (2024). Microsoft 365. [https://www.microsoft.com/es-co/microsoft-365/business/compare-all-microsoft-365-business-products-b?ef\\_id=\\_k\\_Cj0KCQjwgJyyBhCGARIsAK8LVLPB4\\_riTKtOqH3OtmVJe6wdouk3y-f\\_i0xMMG5M4NmHMGiRQleDaCwaAkknEALw\\_wcB\\_k\\_&OCID=AIDcmm2yn7li7u\\_SEM\\_\\_k\\_Cj0KCQjwgJyyBhCGARIsAK8LVLPB4\\_riTKtOqH3OtmVJe6wdouk3y-f\\_i0xMMG5M4NmHMGiRQleDaCwaAkknEALw\\_wcB\\_k\\_&gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjwgJyyBhCGARIsAK8LVLPB4\\_riTKtOqH3OtmVJe6wdouk3y-f\\_i0xMMG5M4NmHMGiRQleDaCwaAkknEALw\\_wcB](https://www.microsoft.com/es-co/microsoft-365/business/compare-all-microsoft-365-business-products-b?ef_id=_k_Cj0KCQjwgJyyBhCGARIsAK8LVLPB4_riTKtOqH3OtmVJe6wdouk3y-f_i0xMMG5M4NmHMGiRQleDaCwaAkknEALw_wcB_k_&OCID=AIDcmm2yn7li7u_SEM__k_Cj0KCQjwgJyyBhCGARIsAK8LVLPB4_riTKtOqH3OtmVJe6wdouk3y-f_i0xMMG5M4NmHMGiRQleDaCwaAkknEALw_wcB_k_&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwgJyyBhCGARIsAK8LVLPB4_riTKtOqH3OtmVJe6wdouk3y-f_i0xMMG5M4NmHMGiRQleDaCwaAkknEALw_wcB)

Perdomo, J. y González. (2004). Medición de la gestión de la calidad total: una revisión de la literatura. <http://ref.scielo.org/7g7zvp>

Lozano Gómez, A. M. (2021). Implementación de un Sistema Integrado de Gestión Basado en las Normas ISO 14001: 2015 y La Norma ISO 45001: 2018 en la Empresa Consultores Solano Navas de Piedecuesta, Santander (Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomás). <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/38287>

Mahmood, S. (2021). Identificación de Factores Críticos de Éxito para Minimizar el Costo de la Mala Calidad de los Proyectos de Construcción., 6, 89. <https://doi.org/10.11648/J.AJSET.20210603.16>

Milošan, I. (2014). ESTUDIOS SOBRE LOS ELEMENTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. Revista científica europea, ESJ, 10. <https://doi.org/10.19044/ESJ.2014.V10N7P%P>

Mora Contreras, R. (2019). Sistemas integrados de gestión sobre las normas ISO 9001 e ISO 30301 en el contexto notarial colombiano. Estudios Gerenciales, 35, 203-218. <https://doi.org/10.18046/J.ESTGER.2019.151.3248>

Navarrete, J. D. (2020). Planificación del sistema de gestión integrado ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 para la Corporación Educativa Colombiana (CECOL). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/8601>.

Nikolaienko, M. y Bal-Prylypko, L. (2020). Desarrollo de un sistema integrado de gestión de la calidad de los alimentos., 14, 862-873. <https://doi.org/10.5219/1434>

NTC ISO 45001 (2018). Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Disponible en la base de datos E-libro.

NTC ISO 9001 (2015). Sistema de gestión de la calidad. Disponible en la base de datos Elibro.

OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. (2024, 1 febrero). International Labour Organization. <https://www.ilo.org/es/resource/news/omsoit-casi-2-millones-de-personas-mueren-cada-ano-por-causas-relacionadas>

Ordinola Falla, J. I. (2024). Diseño de un sistema integrado de gestión, según las Normas ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018, en Empresa Terminal Pesquero “ECOMPHISA”. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/12867>

Pheng, L. y Kwang, G. (2005). Sistemas de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001: Integración, Costos y Beneficios para Empresas Constructoras. *Revista de ciencias arquitectónicas*, 48, 145 - 151. <https://doi.org/10.3763/asre.2005.4818>

Prethus, R. (1958). Hacia una teoría del comportamiento organizacional. *Ciencia Administrativa Trimestral*, 3, 48. <https://doi.org/10.2307/2390604>

Purwanto, A., Asbari, M. y Santoso, P. (2020). Efecto de la implementación del sistema de gestión integrado de ISO 9001:2015 e ISO 22000:2018 en el desempeño de la calidad de las industrias de embalaje en Banten Indonesia., 4, 17-29. <https://doi.org/10.31955/MEA.VOL4.ISS1.PP17-31>

Santana Pascual, K. (2010). Diseño e implantación del sistema integrado de gestión calidad, medio ambiente y seguridad y salud del trabajo: (ed.). D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/85821?page=94>

Ulloa, M. A. & Hernández, J. M. (2013). Documentación e implementación del sistema integrado de gestión de la calidad, salud ocupacional y gestión ambiental en la empresa mueblería Serrano bajo los lineamientos de las Normas NTC ISO 9001: 2008, NTC ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/1074>.

Zambrano Montaña, S. A., & Giraldo Poveda, J. (2023). Criterios de implementación ISO 14001: 2015, ISO 9001: 2015 e ISO 45001 de 2018 para la gestión de seguridad y salud en el trabajo caso de estudio Empresa Bomberos. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/56446>

## 13. Anexos

### 13.1. Anexo 1. Lista de verificación de cumplimiento de requisitos del SIG

GESTIÓN & PROCESOS INTEGRALES SAS		GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S.									
REQUISITOS NORMAS TÉCNICAS		ASPECTOS A VERIFICAR			PROCESOS GERENCIALES ESTRATEGICOS			PROCESOS OPERATIVOS MISIONALES		PROCESOS TRANSVERSALES	PROCESO DE EVALUACION
ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001			GERENCIA	PLANEACION CORPORATIVA/CONTABILIDAD, FINANCIERO, RECEPCION, MENSAJERO	GESTION DEL TALENTO HUMANO	CONTRATISTAS	CLIENTES	PROVEEDORES	CONTROL, EVALUACION Y MEJORA DEL SIG
4. Comprensión de la Organización y de su Contexto			PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL(PEI): MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS								
			MATRIZ DE FACTORES INTERNO Y EXTERNO (EFE Y EFI) Y SU RESPECTIVO SEGUIMIENTO								
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas			MATRIZ DE PARTES INTERESADAS								
			CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS								
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Ambiental	4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la SST	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (MANUAL DE CALIDAD) Y SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACION DOCUMENTADA DE ESTE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN								
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	4.4 Sistema de Gestión Ambiental	4.4 Sistema de Gestión de la SST	MAPA DE PROCESOS								
			CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS								
Valorar Los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos			DETERMINAR Y APLICAR LOS CRITERIOS Y LOS MÉTODOS (INCLUYENDO EL SEGUIMIENTO, LA MEDICIÓN Y LOS INDICADORES DEL DESEMPEÑO RELACIONADOS) NECESARIOS PARA ASEGURARSE LA OPERACIÓN EFICAZ Y EL CONTROL DE LOS PROCESOS.								
			SISTEMA INSTITUCIONAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (INFORMES DE EVALUACIÓN INTERNA Y EXTERNA)								
			INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE SIG								
			MANUAL DE FUNCIONES, APROBACIÓN E IMPLEMENTACIÓN								
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos			SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE ALMACENA LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SIG								
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado			CONTROL DE CAMBIOS EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL								
5. Liderazgo y Compromiso 5.1 Generalidades			RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEFINIDAS PARA LIDERES DE LOS PROCESOS								
asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización	N. A	N. A	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS								
Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;	N. A	N. A	ELABORACIÓN, APROBACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE RIESGOS PROMOCIÓN EL PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS A TRAVÉS DE ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN EN EL MARCO DEL SIG								
5.2 Enfoque al cliente	N. A	N.A	PROTOCOLO DE ATENCION AL CLIENTE PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE SOLICITUDES, PQRSF								
5.2 Política 5.2.1. Establecimiento de la Política de la calidad que sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica; proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables; incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. 5.2.2 Comunicación de la Política de la calidad	5.2 Política Ambiental	5.2 Política de la SST	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DOCUMENTADA Y COMUNICADA Entrevista aleatoria con el personal, para constatar si es entendida (Cómo aporta al cumplimiento de la Política HSEQ en el desarrollo de sus actividades?)								
5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización			RESPONSABILIDADES DEFINIDAS PARA CADA UNO DE LOS CARGOS (ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, MANUAL DE FUNCIONES, DESCRIPTIVO SST)								

6. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	6. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades 6. Generalidades 6.2 Identificación de Peligros y Evaluación de los Riesgos y Oportunidades 6.2 Identificación de Peligros 6.2.2 Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST 6.2.3 Evaluación de Las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST. 6.3. Determinación de los Requisitos legales y otros requisitos 6.4 Planificación de acciones 8.2 Eliminar Peligros y Reducir Riesgos para la SST	MATRIZ DE RIESGOS DE GESTION - MATRIZ DE OPORTUNIDADES (Incluyendo Matriz de Identificación de Peligros y Prevención de Riesgos, Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales, Sistema de Control Interno Manual de Administración del riesgo)	
6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	6.2 Objetivos Ambientales y Planificación para lograrlos 6.2. Objetivos ambientales 6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales	6.2 Objetivos de la SST y Planificación para lograrlos 6.2.1 Objetivos de la SST 6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de la SST.	OBJETIVOS ESTRATEGICOS PAI OBJETIVOS ESTRATEGICOS HSEQ OBJETIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DECRETO NO. 72 INDICADORES
6.3 Planificación de los Cambios	N. A	6.3 Gestión del cambio	REGISTROS DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS DEL SISTEMA INTEGRADO
7. Recursos			
7.2 Personas	N. A	N. A	HOJAS DE VIDA
7.3 Infraestructura	N. A	N. A	PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS Y EDIFICIOS REGISTROS DE EJECUCIÓN DE MANTENIMIENTOS
7.4 Ambiente para la operación de los procesos	N. A	N. A	CONTROLES PARA EL AMBIENTE DE TRABAJO Y/O OPERACIÓN Identificación de factores humanos y físicos y sus respectivos controles: - Sociales (no discriminatorio, ambiente tranquilo libre de conflictos) - Psicológicos (reducción de estrés, prevención síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones) - Físicos (temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido) Verificación inspecciones de seguridad, resultados y acciones tomadas. Aplicación de los controles establecidos mediante observación en las áreas y puestos de trabajo.
7.5 Recursos de seguimiento y medición 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Trazabilidad de las mediciones	N. A	N. A	MATRIZ O LISTADO DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN REGISTROS DE CALIBRACIÓN, VERIFICACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE EQUIPOS.
7.6 Conocimientos de la organización	N. A	N. A	HOJAS DE VIDA PLAN DE CAPACITACION INDUCCION Y REINDUCCION DE PERSONAL PROCESOS DE LECCIONES APRENDIDAS
7.2 Competencia			MANUAL DE FUNCIONES REGISTROS DE SOPORTES DE EVALUACION DE LA COMPETENCIA IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE CAPACITACION PLAN DE CAPACITACIÓN EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES
7.3 Toma de Conciencia			PROCESOS DE INDUCCIÓN SENSIBILIZACIONES
7.4 Comunicación 7.4.1 Generalidades 7.4.2. Comunicación interna 7.4.3. Comunicación externa			CANALES DE COMUNICACIÓN DEFINIDOS A NIVEL INTERNO Y EXTERNO PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO
7.5 Información Documentada 7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada			ELABORACION DE MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTROL DE CAMBIOS USO DE LOS DOCUMENTOS APROBADOS EN EL MANUAL DE GESTION DOCUMENTAL ORGANIZACIÓN, CONSERVACIÓN, TRANSFERENCIA Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES ARCHIVOS DE GESTION ACUERDO Y POLÍTICA QUE PROTEJA LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL CAPITAL ESTRUCTURA E INTELECTUAL DE LA INSTITUCIÓN

8. Planificación y Control Operacional			<p>PROYECTOS MISIONALES</p> <p>APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</p> <p>PUNTOS DE CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS</p> <p>APLICACIÓN DE LOS CONTROLES AMBIENTALES ESTABLECIDOS EN EL PGIR</p> <p>SISTEMA DE GERENCIA DEL PLAN DE DESARROLLO (SEGUIMIENTO AL PDJ)</p> <p>EQUIPO ESTRATÉGICO (SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS OD)</p> <p>CONSEJO SUPERIOR (ESTADO DE AVANCE Y PROYECCIÓN DEL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SIG)</p> <p>PLANES DE MEJORAMIENTO - PLANES DE GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</p>
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios	N. A	N. A	<p>PROCEDIMIENTO DE RELACIÓN CON EL CLIENTE Y/O USUARIO</p> <p>DOCUMENTOS DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA DEL PRODUCTO O SERVICIO (Página WEB, Brochure, Catálogos, Portafolios de servicios, etc.)</p> <p>PROCEDIMIENTO DE PORSF (Incluyendo metodología de comunicación con usuarios, Buzón de sugerencias, etc.)</p> <p>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>REQUISITOS TRAMITES</p>
N. A	8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias	8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias	<p>RESPUESTA ANTE UNA EMERGENCIA</p> <p>PLAN DE EMERGENCIAS</p> <p>SEÑALIZACIÓN Y RUTA DE EVACUACION</p> <p>ACCIONES PARA PREVENIR O MITIGAR LAS CONSECUENCIAS DE LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA</p> <p>SIMULACROS</p> <p>CAPACITACION</p> <p>Brigadistas: Entrevista con los Brigadistas, aplicación de protocolos de emergencias, funciones, etc.</p> <p>General: Entrevistas con el personal acerca de conocimiento de protocolos de evacuación.</p>
8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	N. A	N.A	<p>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL DISEÑO, APROBACION, VALIDACION, CAMBIOS, SEGUIMIENTO</p>
8.3.1 Generalidades			
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo			
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo			
8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo			
8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente	N. A	8.1.4 Compras	<p>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION</p> <p>REGISTROS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</p> <p>REGISTROS DE ORDENES DE COMPRA O CONTRATOS</p> <p>REGISTRO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES DE LAS COMPRAS O CONTRATACIONES</p> <p>ENTRADAS AL ALMACEN</p>
8.4.1 Generalidades		8.1.4.1 Generalidades	
8.4.2 Tipo y alcance del control		8.1.4.2 Contratistas	
8.4.3 Información para los proveedores externos		8.1.4.3 Contratación externa	
8.5 Producción y Provisión del Servicio	N. A	N.A	<p>PROCEDIMIENTOS MISIONALES</p> <p>CONTROLES DEFINIDOS Y DOCUMENTOS EN LOS PROCESOS</p> <p>REGISTRO DE VALIDACIÓN DEL CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO</p> <p>Verificar durante la aplicación de los procedimientos de trámites ambientales y prestación de servicios, se cumpla con aplicación de los PC, Control de Tiempos, respuestas dentro del término y aplicación de controles establecidos en los riesgos operacionales</p>
8.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio			
8.5.5 Control de los cambios			
8.5.2 Identificación y trazabilidad	N. A	N.A	<p>MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</p> <p>SISTEMA DE INFORMACIÓN SIG DONDE SE CONSOLIDA LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL</p> <p>PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL</p> <p>TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL</p> <p>MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL</p> <p>SISTEMA DE GERENCIA DEL PLAN DE DESARROLLO (SEGUIMIENTO AL PDJ)</p> <p>EQUIPO ESTRATÉGICO (SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS OD)</p> <p>CONSEJO SUPERIOR (ESTADO DE AVANCE Y PROYECCIÓN DEL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SIG)</p> <p>PLANES DE MEJORAMIENTO - PLANES DE GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</p> <p>MODELO DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>
8.5.3 Propiedad del cliente	N. A	N.A	<p>CONTROLES PARA LA PROPIEDAD DEL CLIENTE Y/O USUARIO</p> <p>Verificar métodos de conservación de información recibida de los usuarios (estado de expedientes, aplicación TRD)</p> <p>Almacenamiento y custodia de la documentación de procesos, administración de las bases de datos e información confidencial.</p>
8.5.4 Preservación	N. A	N.A	<p>CONTROLES PARA LA PRESERVACION DEL PRODUCTO</p> <p>ARCHIVOS, EXPEDIENTES, SEGURIDAD DE LA INFORMACION (Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad)</p>
8.6 Liberación de los Productos y Servicios	N. A	N.A	<p>CONTROLES PARA LA LIBERACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</p> <p>CONTROLES EN LOS PROCEDIMIENTOS MISIONALES</p>
8.7 Control de las Salidas NO Conformes	N. A	N.A	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME</p> <p>REGISTROS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS NO CONFORMES</p> <p>Verificar durante la aplicación de los procedimientos de trámites ambientales y prestación de servicios, se cumpla con aplicación de los PC, Control de Tiempos, respuestas dentro del término</p>
9. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación			<p>SEGUN APLIQUE EN CADA PROCESO:</p> <p>PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</p> <p>PROYECTOS</p> <p>INFORME DE INDICADORES</p> <p>SEGUIMIENTO PLANES INSTITUCIONALES Y ESTRATEGICOS</p> <p>INFORMES DE ANÁLISIS DE DATOS (Satisfacción del Cliente, Conformidad del producto y servicio, proveedores, características y tendencias de procesos, productos y servicios)</p> <p>EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES</p>
9.2 Auditoría Interna			<p>PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNAS DEL SISTEMA INTEGRADO</p> <p>PLAN DE AUDITORIA</p> <p>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA</p> <p>REGISTROS DE AUDITORIA INTERNA Y/O EXTERNA</p> <p>EVIDENCIAS DE COMPETENCIA DE LOS AUDITORES Hojas de vida de acuerdo a los requisitos vs soportes de los mismos (formación, experiencia, etc.).</p>
9.2 Generalidades			
9.2.2 Programa de auditoría interna			
9.3 Revisión por la Dirección			<p>ACTAS O REGISTROS DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO</p>
9.3 Generalidades			
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
9. Generalidades			<p>ANÁLISIS DE CAUSAS NO CONFORMIDADES</p> <p>PLANES DE MEJORAMIENTO</p> <p>Establecimiento de acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de datos</li> <li>- Resultados de auditorías</li> <li>- Resultados de seguimiento planes de mejora</li> </ul>
9.2 NO Conformidad y Acción Correctiva			<p>Exclusivo SST Verificar procedimiento para registrar, investigar y analizar incidentes.</p>
9.3 Mejora Continua			<p>Estadísticas de accidentalidad (indicadores)</p> <p>Actas de reunión del COPASST</p> <p>Inspecciones planeadas ejecutadas en el período a auditar.</p> <p>Acciones correctivas y/o de mejora implementadas</p> <p>Soporte de las investigaciones de incidentes</p>

## 13.2. Anexo 2. Matriz EFE &amp; EFI

Plantilla Matriz EFE				
Factores externos		Importancia	Calificación	Valor
<b>Oportunidades</b>				
1	Alta capacidad moldear los servicios a las necesidades del mercado a travez de los años	0,20	3	0,60
2	Personal capacitado para prestar los servicios que demanda el mercado	0,05	2	0,10
3	Aumento de la experiencia, capacidad y participación en el mercado	0,10	2	0,20
4	Necesidad de los servicios	0,10	1	0,10
5	Excelentes relaciones con empresas estratégicas	0,05	2	0,10
<b>Amenazas</b>				
1	Competencia que ofrece servicios similares	0,05	2	0,10
2	Variación de interés en el mercado	0,05	2	0,10
3	Riesgos asociados a factores socio politicos	0,20	1	0,20
4	Baja capacidad de control de procesos externos	0,10	1	0,10
5	Barreras de entrada	0,10	1	0,10
<b>Total</b>		<b>1,00</b>		<b>1,70</b>

Calificación	Indicador
1	Deficiente reacción
2	Baja reacción
3	Moderada reacción
4	Alta reacción

Plantilla Matriz EFI				
Factores internos		Importancia	Calificación	Valor
<b>Oportunidades</b>				
1	Empresa en crecimiento	0,20	3	0,6
2	Oportunidades de acceso laboral	0,05	2	0,10
3	Estabilidad personal	0,05	1	0,05
4	Impulsa a los trabajadores en el crecimiento profesional	0,05	2	0,10
5	Existe alta confiabilidad entre los trabajadores y las directivas	0,10	3	0,30
<b>Amenazas</b>				
1	Carencia de planes de capacitación	0,05	1	0,05
2	Baja planificación estratégica según estándares internacionales, No están establecidas las funciones ni hay planeación efectiva de las actividades	0,20	1	0,20
3	Baja recopilación y alta fuga de la información de PQRS	0,10	2	0,20
4	No existe un programa de bienestar laboral	0,05	2	0,10
5	Costos operativos, perdidas operacionales	0,15	2	0,30
<b>Total</b>		<b>1,00</b>		<b>2,00</b>

Calificación	Indicador
1	Deficiente reacción
2	Baja reacción
3	Moderada reacción
4	Alta reacción

### 13.3. Anexo3. Plan de capacitación

	PROCESO	
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Código:
	PLAN ANUAL DE CAPACITACION 2025	Versión: 001
		Vigente desde: junio 2024

## Plan Institucional de capacitación


Gestión y Procesos  
Integrales S.A.S.

Gestión de Talento Humano







13.4.2. *Formato de asistencia a capacitación*

 <b>GESTIÓN &amp; PROCESOS INTEGRALES SAS</b>		<b>PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b> <b>FORMATO PANILLA ASISTENCIA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN</b>				<b>Código:</b> <b>versión:</b> <b>Fecha de elaboración:</b> <b>Junio 2024</b> <b>Vigente desde:</b>	
DEPENDENCIA:				TIPO DE EVENTO			
NOMBRE DE LA CAPACITACION:				DURACION: (En horas):			
FACILITADOR							
FECHA:							
LUGAR:							
<b>Nb.</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS (COMPLETOS)</b>	<b>C.C.</b>	<b>Cargo</b>	<b>Servicio</b>	<b>e-mail</b>	<b>FIRMA</b>	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
24							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

## 13.4.3. Encuesta de necesidades de capacitación

	<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>		<i>versión:</i>
	ENCUESTA DE LAS NECESIDADES DE CADA ÁREA PARA CAPACITACIÓN		<i>Fecha de elaboración: Junio 2024</i> <i>Vigente desde:</i>
<b>ÁREA:</b>			
<b>NOMBRE DE LÍDER:</b>			
<p>Con el objetivo de crear las actividades del plan de capacitación institucional para el año _____, se solicita a cada servicio describir las necesidades que requiere en términos de capacitación (debe incluir) temas que fortalezcan las competencias y habilidades para el mejoramiento del clima organizacional, la prestación de servicios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>			
<b>Describa brevemente las necesidades que requiere su área en temas de</b>			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
<b>Firma de líder:</b>			
<b>FECHA</b>		<b>CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado y ap</b>	<b>Revisión metodológica:</b>
<b>Nombre:</b> Paola Barros		<b>Nombre:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Cargo:</b>		<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Área:</b>		<b>Área:</b>	<b>Nombre:</b>
<b>Fecha:</b> Junio 2024		<b>Fecha:</b> Junio 20	<b>Cargo:</b>
			<b>Área:</b>
			<b>Fecha:</b> Junio 2024

## 13.4.4. Consolidado de necesidades de capacitación

 <b>PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b> <b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>		Código:
ENCUESTA DE LAS NECESIDADES DE CADA ÁREA PARA CAPACITACIÓN		versión:
		Fecha de elaboración: Junio 2024
		Vigente desde:
SERVICIO	TEMAS DE CAPACITACIÓN	SOLICITUD REALIZADA POR
PROCESOS ESTRATÉGICOS	DIRECCIÓN GENERAL	
	CALIDAD	
	SST	
	TALENTO HUMANO	
PROCESOS MISIONALES	HOSPITALIZACIÓN	
	CITUGÍA PROGRAMADA Y PARTOS	
	OBSERVACIÓN	
	URGENCIAS	
	CONSULTA EXTERNA	
	RADICACIÓN	
	DEVOLUCIONES	
PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN DOCUMENTAL	
	SISTEMAS	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado y aprobado por:</b>
Nombre: Paola Barros		Nombre:
Cargo:		Cargo: Gerente
Área:		Área:
Fecha: Junio 2024		Fecha: Junio 2024
		<b>Revisión metodológica:</b>
		Nombre:
		Cargo:
		Nombre:
		Cargo:
		Área:
		Fecha: Junio 2024


13.4.5. *Cronograma plan institucional de capacitación*

 <b>PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b> <b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>										<b>Código:</b> <b>versión:</b> <b>Fecha de elaboración:</b> <b>Junio 2024</b> <b>Vigente desde:</b>
<b>CRONOGRAMA DE PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN</b> ____										
PROCESO	TEMA	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	INTENSIDAD HORARIA	FECHA	HORA	LUGAR	CARGO DE POBLACIÓN OBJETO	POBLACIÓN OBJETO ESPERADA	POBLACIÓN OBJETO OBTENIDA	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
PROCESOS ESTRATÉGICOS										#j DIV/O!
										#j DIV/O!
										#j DIV/O!
										#j DIV/O!
										#j DIV/O!
PROCESOS MISIONALES										#j DIV/O!
										#j DIV/O!
										#j DIV/O!
										#j DIV/O!
										#j DIV/O!
PROCESOS DE APOYO										#j DIV/O!
										#j DIV/O!
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado y aprobado por:</b>				<b>Revisión metodológica:</b>				
Nombre: Paola Barros		Nombre:				Nombre:				
Cargo:		Cargo:				Cargo:				
Área:		Área:				Nombre:				
Fecha: Junio 2024		Fecha: Junio 2024				Cargo:				
						Área:				
						Fecha: Junio 2024				

### 13.5. Anexo 5. Plan de integración

GESTIÓN & PROCESOS INTEGRALES SAS		PLAN DE INTEGRACIÓN GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S.				
Acciones para la Integración		Documentos Actuales	Nuevos Documentos	Responsable	Plazo Integración	Recursos Necesarios
Requisitos específicos a integrar	Enfoque al cliente	Buzón de quejas y reclamos	Requisitos para los productos y servicios, metodología de procesos, análisis de riesgos y oportunidades	Alta dirección	abr-25	Todas las acciones que la organización realice para captar las expectativas presentes y futuras del clientes ( estudios de mercado, focus group, encuestas, entre otras)
	Establecimiento de la política de calidad	N/A	Se debe establecer una política integrada	Alta dirección	abr-25	Se debe establecer una Política Integrada para los sistemas integrados de gestión la cual debe ser revisada, actualizada, firmada, divulgada y publicada de manera que las partes interesadas tengan acceso por medio de GLPI
	Consulta y participación de los trabajadores	Inducciones y reiducciones de personal	Política del SIG, información relativa al proceso de consulta y participación de los trabajadores	Alta dirección	Periodicamente	Actividades de protección y prevención de la salud, política de SST, asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización, estrategias de comunicación
	Conocimiento de la organización	Manual de función por cargo y área, organigrama y plan de capacitaciones	Control de información documentada, informe	Todos los funcionarios	Periodicamente	Benchmarking, consultorias externas, equipos virtuales, sistema de rotaciones

GESTIÓN & PROCESOS INTEGRALES SAS		PLAN DE INTEGRACIÓN GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S.				
Acciones para la Integración		Documentos Actuales	Nuevos Documentos	Responsable	Plazo Integración	Recursos Necesarios
Formar al personal involucrado		Plan de capacitaciones del año	PPT SIG, formato de evaluación de capacitación	Alta dirección y gerencia	ene-25	Personal comprometido, herramientas audiovisuales, programas de capacitación continua
Comunicar puesta en marcha del plan		Plan de integración, flujogramas, análisis, matrices	Campaña de comunicación interna, mailing, intranet, infografías	Alta dirección y gerencia	feb-25	Personal comprometido, herramientas audiovisuales y de diseño, involucrar al área de comunicaciones
Requisitos comunes a integrar	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	N/A	Lluvia de ideas, entrevistas, informes, técnica Delphi, Matriz DDFA y método PESTEL	Alta dirección y gerencia, líderes y administrativos del SIG	feb-25	Innovación, introducción de nuevos proveedores, nuevas profesiones, entorno cultural y social, relaciones de las partes interesadas, motivación del personal, condiciones y horarios de trabajo
	4.2 Comprensión de los requisitos de las partes interesadas	N/A	Relación de necesidades y expectativas, informe de funciones y responsabilidades, manual de SIG, Matriz de partes interesadas	Alta dirección y líderes del SIG	mar-25	Plan de viabilidad empresarial, política de contratación fija, certificar el SIG, plataforma On Line para coordinar actividades empresariales
	4.3 Alcance del SIG	Alcance del SIG	Verificación de la trinorma	Todos los funcionarios	abr-25	Matriz de partes interesadas, página web con los certificados, una entidad de certificación acreditada, cadena de valor de mapa de procesos
	5.1 Liderazgo y compromiso	Matriz de peligros y riesgos, políticas de SIG, protocolos de seguridad, presupuesto anual, mapa de procesos establecido	Procedimientos, manuales, instructivos, documentos de apoyo	Alta dirección	feb-25	Pensamiento basado en riesgos, liderazgo y compromiso, promoción de la cultura organizacional, provisión de actividades y lugares de trabajos seguros y saludables, participación de todos los trabajadores
	5.2 Política integrada	N/A	Se debe establecer una política integrada	Alta dirección	abr-25	Se debe establecer una Política Integrada para los sistemas integrados de gestión la cual debe ser revisada, actualizada, firmada, divulgada y publicada de manera que las partes interesadas tengan acceso por medio de GLPI
	5.3 Roles responsabilidades y autoridades	N/A	Manual de funciones y responsabilidades de cada líder si sistema integrado	Líderes y administrativos del SIG	jun-25	Mecanismos de comunicación, charlas de formación de trabajadores, normas, equipos de protección individual
	6.2 Objetivos y programas	Se estipula dentro del plan anual de trabajo los indicadores, con los objetivos dentro del SGSST	Planes de acción, comunicación de resultados	Alta dirección y responsables del SIG	ene-25	Económicos, humanos, materiales, tecnológicos y de infraestructura
	7.1 Recursos	Presupuesto del año 2025	Programas de orden y limpieza, rendimiento de cuentas, metodologías en pro de la eficiencia	Alta dirección	dic-24	Planificación presupuestaria, compras, selección contratación del personal, mantenimiento, formación, gestión de recursos
	7.3 Toma de conciencia	Inducciones y reiducciones de personal, comunicado del área ambiental	Política integrada, plan de objetivos de mejora, indicadores de gestión	Alta dirección	Periodicamente	Carteles, avisos, reuniones periódicas, acciones de seguimientos
	7.4 Comunicación	Se cuenta con área de comunicaciones	Esquema de comunicación interna y externa	Alta dirección	Periodicamente	Requisitos legales, información documentada, metodología de comunicaciones, plan de comunicaciones
7.5 Documento del SIG y su control	Matriz del área de gestión documental, procedimiento del control de documentos	Establecer formato, flujo de revisión y aprobación de documentos, metodología de control de cambios	Alta dirección	Periodicamente	Presentación de la organización, política integrada, documento del sistema, tabla cruzada de normas y elementos del sistema	
10.3 Mejora continua	Acciones correctivas y preventivas	Gestión de no conformidades y acciones correctivas, investigación de incidentes, tratamiento de de reclamaciones de los clientes	Alta dirección	Periodicamente	Acciones correctivas, planificación estratégica, auditorías	

		<b>PLAN DE INTEGRACIÓN</b> <b>GESTION Y PROCESOS INTEGRALES S.A.S.</b>				
Acciones para la Integración	Documentos Actuales	Nuevos Documentos	Responsable	Plazo Integración	Recursos Necesarios	
Requisitos homólogos a integrar	Sistema Integrado de Gestión	Mapa de procesos (gerencial, compras, talento humano, mejoramiento continuo, asistencial)	Sistema de gestión documentado, fichas de procesos, procedimientos documentados	Todos los funcionarios	ene-25	Representación gráfica de todos los procesos de la organización, mapa de procesos genérico, descripción macro de la cadena de valor, fichas de procesos
	Riesgos y oportunidades	Matriz de identificación de peligros y riesgos, matriz de impactos y aspectos ambientales, requisitos legales	Gestión del riesgo, contexto de la organización, matriz de partes interesadas	Líderes y administrativos del SIG	may-25	Evaluación de los riesgos y oportunidades, lluvia de ideas, técnica delphi, plan estratégico de marketing, actividades de motivación del personal
	Requisitos legales y otros requisitos	Matriz de requisitos legales, actas del comité de convivencia y comités de SST, reglamento de higiene y seguridad	Procedimiento único del modo en que se acceden y se extraen requisitos legales	Alta dirección	feb-25	Legislación nacional e internacional, licencias, permisos, condiciones contractuales, ampliación del alcance del SIG
	Control de los equipos de seguimiento y medición	Se hace seguimiento a todos los equipos biomédicos por parte del área dando cumplimiento a la medición de gases	Metodología para el control de equipos, comprobación de resultados	Supervisor de HSEQ	Periodicamente	Software y un plan de calibración integrado
	Planificación y control operacional	Programas de gestión de riesgos prioritarios, exámenes de ingreso y periódicos del personal, manual de bio seguridad, profesiograma	Control de la producción y de la provisión del servicio, planificación y control operacional	Todos los funcionarios	may-25	Parámetros de productos y servicios, control de cambio planificados y no previstos, formar al nuevo personal
	Preparación y respuesta ante emergencias	Inspecciones planeadas a los elementos de bio seguridad, entrega de elementos de protección personal	Normas de referencia en SST, procesos para prepararse ante una situación de emergencia, identificación de riesgos	Brigadistas	Periodicamente	Comunicación con los empleados, procedimientos para evacuación y prevención de desastres