

## **Análisis de experiencias y métodos de integración de sistemas de gestión en empresas de prestación de servicios certificadas en ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001 en Bogotá D.C.**

### **OBJETIVO DE LA ENCUESTA:**

Analizar las experiencias y métodos de integración de los Sistemas de Gestión en empresas certificadas en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 en Bogotá D.C.

### **INDICACIONES:**

Con el fin de obtener los resultados más cercanos a la realidad, por favor tener en cuenta que este ejercicio es voluntario y confidencial, por ende amablemente le solicitamos su mayor objetividad en el momento de responder cada una de las preguntas.

El siguiente instrumento se ha dividido en 5 secciones para su aplicación:

- Datos Generales de la organización
- Sistemas de gestión
- Integración de los sistemas de gestión
- Metodologías y/o métodos de integración de sistemas de gestión
- Experiencias de integración

### **CONCEPTO DE INTEGRACIÓN:**

Tenga en cuenta que para esta encuesta el concepto de integración está enmarcado dentro de la siguiente definición:

Integración: " Proceso de vincular diferentes sistemas de gestión estandarizados dentro de un único sistema de gestión con requisitos comunes con el objetivo de mejorar la satisfacción de las partes interesadas". Casadesus, Heras, Karapetrovic y Bernardo.

Dirección de correo electrónico\*: \_\_\_\_\_

### **DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**

Información básica para identificar la organización encuestada. Estos datos son estrictamente confidenciales y no serán publicados.

1. Nombre de la organización\* \_\_\_\_\_
2. Nivel del cargo de quien diligencia la encuesta
  - Directivo
  - Gerencial
  - Ordianación

Otro: \_\_\_\_\_

### SISTEMAS DE GESTIÓN

Información básica para identificar la organización encuestada. Estos datos son estrictamente confidenciales y no serán publicados.

3. Indique con cuales de los siguientes sistemas de gestión cuenta actualmente la organización.

- ISO 9001- CALIDAD
- ISO 14001 - AMBIENTAL
- OHSAS 18001 - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- OTRO: \_\_\_\_\_

4. ¿Hace cuantos años la organización obtuvo la primera certificación de cada sistema de gestión? Indique por favor.

	Hace 1 año	hace 2 años	Hace 3 años	hace 4 años	hace 5 años	no certificado
ISO 9001	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ISO 14001	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OHSAS 18001	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Identificación de elementos de integración de los sistemas de gestión de la organización.

5. ¿Cuál considera usted, es el grado actual de integración de los sistemas de gestión implementados en su organización?

- Totalmente integrado (pase a la pregunta 8)
- Parcialmente integrado (pase a la pregunta 8)
- No integrado (pase a la pregunta 6)

### Sistemas de gestión "No Integrados"

Las preguntas 6 y 7 solamente aplican para organizaciones que no han realizado una integración de sus sistemas de gestión.

6. Por favor describa brevemente. Si la organización aún no ha integrado sus sistemas de gestión ¿tienen planearlo hacerlo? ¿cómo lo harían?

---

---

---

---

---

7. Por favor describa brevemente. ¿Cómo ha logrado la organización administrar y mantener la certificación de los sistemas de gestión por separado?

---

---

---

---

### **Sistemas de gestión "Integrados"**

8. Teniendo en cuenta la gestión por procesos realizada en la organización ¿cuál es el nivel actual de integración de los sistemas de gestión?

- BÁSICO – No se cuenta con experiencia en gestión por procesos - Integración documental
- AVANZADO - Se cuenta con experiencia en gestión por procesos - Integración de procesos
- EXPERTO – La gestión integrada por procesos se extiende a otras áreas de gestión diferentes de las de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

9. ¿De qué manera la organización llevó a cabo la integración de sus sistemas de gestión?

- Todos los sistemas a la vez
- Progresivamente (uno por uno)

10. Si la integración se realizó progresivamente, ¿cuál fue la secuencia de esta integración de sistemas?

- Calidad - Seguridad y Salud en el Trabajo – Ambiental
- Calidad - Ambiental - Seguridad y Salud en el Trabajo
- Seguridad y Salud en el Trabajo - Ambiental – Calidad
- Seguridad y Salud en el Trabajo - Calidad – Ambiental
- Ambiental - Seguridad y Salud en el Trabajo – Calidad
- Ambiental - Calidad - Seguridad y Salud en el Trabajo

11. ¿Cuánto tiempo le tomó a la organización integrar sus sistemas de gestión?

- 1 a 2 años
- 3 a 4 años
- 5 a 6 años
- más de 7 años

### **METODOLOGÍAS Y/O MÉTODOS DE INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

Aspectos metodológicos y/o métodos de integración de sistemas de gestión utilizados por la organización.

12. Por favor describa brevemente. ¿Cómo logró su organización integrar sus sistemas de gestión?

---

---

---

---

13. ¿Cuál de las siguientes metodologías o métodos utilizó la organización para lograr integrar sus sistemas de gestión?

- UNE 66177:(AENOR) - Eje articulador de los procesos
- PAS 99 - Eje articulador de los requisitos
- Metodología o método propio de la organización.
- Ejercicio evolutivo y ajustado de acuerdo a las necesidades de la organización.
- Otro: \_\_\_\_\_

14. Desde el "componente estratégico", en el momento de realizar la integración de los sistemas de gestión, la organización consideró: (puede elegir más de una respuesta)

- Comprensión de la organización y su contexto
- Expectativas y necesidades de las partes interesadas
- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Determinación del alcance del sistema de gestión
- Liderazgo y compromiso
- Otro: \_\_\_\_\_

15. Desde el "componente operacional", en el momento de realizar la integración de los sistemas de gestión, la organización consideró: (puede elegir mas de una respuesta)

- Aspectos ambientales – identificación de peligros
- Requisitos para los productos y servicios
- Planificación de acciones – planificación de cambios
- Diseño y desarrollo de productos y servicios
- Información documentada
- Otra: \_\_\_\_\_

16. Desde el "componente humano", en el momento de realizar la integración de los sistemas de gestión, la organización consideró: (puede elegir más de una respuesta)

- Roles, autoridad y responsabilidad
- Conocimientos de la organización
- Competencias

- Toma de conciencia
- Comunicación
- Otro: \_\_\_\_\_

## EXPERIENCIAS DE INTEGRACIÓN

Resultados de la integración de los sistemas de gestión obtenidos por la organización.

17. ¿Cómo considera usted el resultado de la experiencia obtenida por la organización al integrar sus sistemas de gestión?

- Ha sido la mejor decisión tomada por la organización, ha generado excelentes resultados y beneficios.
- Ha mejorado notablemente la sinergia entre procesos y la administración de los sistemas de gestión.
- Se logró identificar una leve mejora entre el antes y el después de la integración de los sistemas de gestión.
- Ha sido un proceso complejo y no ha generado los beneficios esperados por la organización.

18. La siguiente lista menciona algunas de las VENTAJAS que se pueden obtener con la integración de los sistemas de gestión, por favor señale cuales de estas aplican a su organización. (Puede elegir más de una respuesta)

- Mayor rentabilidad
- Mayor facilidad para gestionar los sistemas
- Disminución de los costos
- Incremento de la eficiencia y eficacia
- Mejora de la calidad de los servicios
- Mayor implicación de las partes interesadas
- Optimización de esfuerzos y recursos
- Mejora en la Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos
- Otro: \_\_\_\_\_

19. La siguiente lista menciona algunas de las DESVENTAJAS que se pueden presentar con la integración de los sistemas de gestión, por favor señale cuales de estas aplican a su organización. (Puede elegir más de una respuesta)

- Incremento de la burocracia
- Mayor trabajo y/o esfuerzo
- Aumento de la complejidad del sistema
- Pérdida de flexibilidad del sistema
- Pérdida de visibilidad de los sistemas originales
- Confusión del personal frente a los sistemas de gestión
- Insuficiencia de recursos
- Resistencia al cambio del personal

- Falta de involucramiento de la alta dirección
- Diferencia entre los estándares
- Otro: \_\_\_\_\_

Muchas Gracias por su tiempo!! La experiencia del proceso de integración de los sistemas de gestión de su organización es muy importante para el resultado de este trabajo de investigación liderado por la Maestría en Calidad y Gestión Integral de la Universidad Santo Tomas y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas - ICONTEC, por ello nos gustaría contactarle para realizar una breve entrevista, estaría usted de acuerdo?

- Si. Acordar cita mediante una llamada telefónica o correo electrónico.
- Tal vez. Me gustaría comprender el alcance de la entrevista, acordar mediante una llamada telefónica o correo electrónico
- No. En el momento nuestra organización no está interesada en suministrar más información.
- Otro: \_\_\_\_\_