

**Implementación del sistema de Gestión de Calidad y Diseño del Sistema de Gestión de
Salud y Seguridad en el Trabajo en la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S.**

Silvia Alejandra Reina Moreno

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Director

Jonathan David Morales

Maestría en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente

Universidad Santo Tomás de Aquino, Bucaramanga

División de Ingenierías

Ingeniería Industrial

2021

Contenido

	Pág.
Tabla de figuras.....	11
Tabla de apéndices.....	13
Introducción.....	18
1. Planteamiento del problema	19
1.1 Introducción de la empresa	21
2. Formulación del problema	21
3. Justificación	22
4. Objetivos.....	24
4.1 Objetivos generales.....	24
4.2 Objetivos específicos:	24
5. Marco Referencial.....	25
5.1 Marco Conceptual.....	25
5.1.1 Sistemas de Gestión.....	25
5.1.1.1 Norma ISO 9001.....	26
5.1.1.2 Norma ISO 45001.....	26
5.1.2 Mejora continua	27
5.1.3 Auditoria	28
5.1.4 Ciclo PHVA	28
5.2 Marco Teórico	29
5.2.1 Implementación de un SGC: ISO 9001 [5].....	29
5.2.1.1 Diagnóstico y planificación. [2].	29

5.2.2 Principios de la Gestión de Calidad	30
5.2.2.1 Principio 1: Enfoque al cliente.	30
5.2.2.2 Principio 2: Liderazgo.....	30
5.2.2.3 Principio 3: Participación del personal.	30
5.2.2.4 Principio 4: Enfoque basado en procesos.....	30
5.2.2.5 Principio 5: Enfoque de Sistema para la Gestión.	30
5.2.2.6 Principio 6: Mejora continua.	31
5.2.2.7 Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.	31
5.2.2.8 Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.....	31
5.2.3 Diseño de un SGC	31
5.2.3.1 Implementación del SGC.	31
5.2.3.2 Auditoría interna.	32
5.2.3.3 Certificación.	32
5.2.4 Implementación de un Sistema de Gestión de SST	32
5.2.4.1 La evaluación inicial.	32
5.2.4.2 Riesgos y peligros.	33
5.2.4.3 Políticas y objetivos.	33
5.2.4.4 Plan de trabajo anual.	33
5.2.4.5 Programa de capacitación.....	34
5.2.4.6 Manejo de emergencias.	34
5.2.4.7 Reporte e investigación.	34
5.2.4.8 Adquisición de bienes y contratación de servicios.	35
5.2.4.9 Medición y evaluación de la gestión.....	35

5.2.4.10 Acciones preventivas o correctivas.....	35
5.2.5 Diagnóstico de un Sistema de Gestión de Calidad.....	35
5.2.6 Diagnóstico de un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	36
5.2.7 Teorías de calidad.....	36
5.2.7.1 Armand V. Feigenbaum.	37
5.2.7.2 Edwards W. Deming.	37
5.2.7.3 Joseph M. Jurán.	37
5.2.7.4 Phillip B. Crosby.....	37
5.2.7.5 Kaoru Ishikawa.	38
5.2.7.6 Total Quality Management –TQM.	38
5.2.7.7 Kaizen. Ventaja competitiva japonesa.	38
5.2.8 Integración de un Sistema de Gestión	39
5.2.9 Pasos para desarrollar una auditoria	40
5.3 Marco Histórico	40
5.4 Marco Legal	43
5.4.1 Matriz de requisitos legales	43
5.5 Estado del Arte	44
5.5.1 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en el mundo y su necesidad estratégica	44
5.5.1.1 Los Sistemas de Gestión de Calidad como herramienta estratégica para incrementar la competitividad de las empresas.....	45
5.5.2 Mejores prácticas de Gestión de proyectos en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	47

5.5.3 Implementación de un sistema de seguimiento de inventario basado en la web: una iniciativa de mejora de la calidad	50
6. Metodología	51
6.1 Tipo de investigación.....	51
6.2 Fases de la investigación.	52
6.3 Población de muestra	53
6.4 Variables	53
7. Diagnóstico	54
7.1 Situación actual	54
7.2 Identificación de recursos estipulados para las ISO 9001:2015 y 45001:2018.....	61
7.3 Ejecución del diagnóstico de las normas ISO 9001:2015 y 45001:2018.....	63
7.4 Hallazgos del diagnóstico inicial	64
7.4.1 Hallazgos del Sistema de Gestión de Calidad.....	64
7.4.2 Hallazgos del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo	65
7.5 Estructuración de procesos y procedimientos	66
7.6 Caracterización de procesos	66
7.6.1 Ciclo PHVA	67
7.7 Organigrama	68
7.8 Mapa de procesos	68
8. Documentación del diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2018	69
8.1 Documentación requerida para la implementación de la norma ISO 9001:2015.....	69
8.1.1 Principio 1: Enfoque al cliente.....	70
8.1.2 Principio 2: Liderazgo	70

8.1.3 Principio 3: Participación del personal	71
8.1.4 Principio 4: Enfoque basado en procesos	72
8.1.5 Principio 5: Enfoque de Sistemas para la Gestión	72
8.1.6 Principio 6: Mejora continua	73
8.1.7 Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.....	74
8.1.8 Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	74
8.2 Requisitos para el diseño y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	75
8.2.1 Contexto de la organización	76
8.2.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	76
8.2.1.2 Comprensiones de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	76
8.2.1.3 Determinación del alcance del Sistema de administración/ gestión de calidad.	76
8.2.1.4 Sistema de administración/ gestión de calidad y sus procesos.....	77
8.2.2 Liderazgo	77
8.2.2.1 Liderazgo y compromiso.....	77
8.2.2.2 Generalidades.	77
8.2.2.3 Enfoque al cliente.	77
8.2.2.4 Establecimiento de la policía de calidad.	77
8.2.2.5 Comunicación de la política calidad.	78
8.2.2.6 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	78
8.2.3 Planificación	78
8.2.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	78
8.2.3.2 Objetivos de calidad y planeación para lograrlos.	78
8.2.4 Apoyo	79

8.2.4.1 Recursos.	79
8.2.4.1.1 Generalidades.	79
8.2.4.1.2 Personas.	79
8.2.4.1.3 Infraestructura.	79
8.2.4.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	80
8.2.4.1.5 Recursos de seguimiento y medición.	80
8.2.4.1.6 Conocimientos de la organización.	80
8.2.5 Competencia	80
8.2.6 Toma de conciencia.	81
8.2.7 Comunicación	81
8.2.8. Información documentada	81
8.2.8.1 Generalidades.	81
8.2.8.2 Creación y actualización.	81
8.2.8.3 Control de la información documentada.	82
8.2.5 Operación.	82
8.2.6 Evaluación de desempeño.	82
8.2.7 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	82
8.2.7.1 Generalidades.	82
8.2.7.2 Satisfacción del cliente.	83
8.2.7.3 Análisis y evaluación.	83
8.2.8 Auditoría interna	83
8.2.9 Revisión por la dirección	83
8.2.9.1 Generalidades.	83

8.2.9.2 Entradas de la revisión por la dirección.	83
8.2.9.3 Salidas/resultados de la revisión por la dirección.	84
8.2.10 Mejora.....	84
8.2.10.1 Generalidades.	84
8.2.10.2 No conformidad y acción correctiva.	84
8.2.10.3 Mejora continua.	85
8.3 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.....	85
8.3.1 Análisis de indicadores.....	85
8.3.2 Indicador 1. Diseño de políticas.....	85
8.3.3 Indicador 2. Fortalecimiento de rendimiento de la empresa.....	86
8.3.4 Indicador 3. Gestión de riesgo y enfermedades laborales.	87
8.3.5 Indicador 4. Análisis de factores organizacionales.	87
8.3.6 Indicador 5. Tasa de producción mensual	88
8.3.7 Indicador 6. Tasa de producción mensual	89
8.3.8 Indicador 7. Tasa de producción mensual	89
9. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.....	92
9.1 Contexto de la organización.....	92
9.1.1 Liderazgo	93
9.1.2 Planificación	93
9.1.3 Apoyo	93
9.1.4 Operación.....	94
9.1.5 Evaluación de desempeño.....	94
9.1.6 Mejora.....	95

9.2. Análisis y presentación de datos.....	96
9.3 Análisis de la mejora.....	96
9.4 Evaluación.....	98
9.4.1 Revisión por la dirección	98
9.4.2 Formato de evaluación de desempeño.....	99
9.4.3 Encuesta de clima laboral	99
9.5 Oportunidades de mejora	103
10. Diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad y en el Trabajo ISO 45001:2018.....	104
10.1 Documentación requerida para la implementación de la norma ISO 45001:2018.....	104
10.2 Cumplimiento a la guía de la norma ISO 45001:2018 [13]	105
10.2.1 Comprensión de la organización y de su contexto	106
10.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas	108
10.2.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la SST.....	109
10.2.4 Sistema de Gestión de la SST	109
10.2.5 Liderazgo y compromiso	109
10.2.6 Política de la SST	109
10.2.7 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	110
10.3 Consulta y participación de los trabajadores	110
10.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	111
10.3.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos	111
10.3.3 Recursos.....	111

10.3.4 Competencia.....	112
10.3.5 Toma de conciencia	112
10.3.6 Comunicación	112
10.3.7 Información documentada	113
10.3.8 Planificación y control operacional	113
10.3.9 Preparación y respuesta ante emergencia	114
10.3.10 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño	114
10.3.11 Auditoría interna.....	114
10.3.12 Revisión por la dirección	114
10.3.13 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.....	115
10.3.14 Mejora continua.....	115
11. Conclusiones	116
12. Recomendaciones.....	117
13. Cronograma	118
14. Presupuesto	119
Referencias	120
Apéndices	122

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Principios de un Sistema de Gestión que deben estar vinculados con las empresas que busquen consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito.</i>	39
Figura 2. <i>Índice de competitividad global: Los doce pilares sobre la competitividad</i>	45
Figura 3. <i>La mejora de procesos y la optimización de los costos de calidad brinda a la empresa la oportunidad de obtener más ganancias a los mismos precios.</i>	47
Figura 4. <i>Técnicas metodológicas de la investigación</i>	52
Figura 5. <i>Variables de la implementación.....</i>	53
Figura 6. <i>Capítulos a implementar ISO 9001.....</i>	55
Figura 7. <i>Capítulos a implementar ISO 45001.....</i>	57
Figura 8. <i>Organigrama de la empresa</i>	68
Figura 9. <i>Mapa de procesos de SAFS SOLUCIONES</i>	68
Figura 10. <i>Medición Indicador 1. Diseño de Políticas</i>	86
Figura 11. <i>Medición Indicador 2. Fortalecimiento de rendimiento de la empresa.....</i>	86
Figura 12. <i>Medición Indicador 3. Gestión de riesgo y enfermedades laborales.....</i>	87
Figura 13. <i>Medición Indicador 4. Análisis de factores organizacionales.</i>	88
Figura 14. <i>Indicador 5. Tasa de producción mensual.</i>	88
Figura 15. <i>Medición Indicador 6. Tasa de producción mensual.</i>	89
Figura 16. <i>Indicador 7. Tasa de producción mensual.</i>	90
Figura 17. <i>Normalización de los documentos de SG</i>	91
Figura 18. <i>Gráfico de análisis</i>	97
Figura 19. <i>Análisis del clima laboral.....</i>	97

Figura 20. <i>Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente y PQRS</i>	98
Figura 21. <i>Resultados análisis de aspecto a proveedores</i>	100
Figura 22. <i>Matriz DOFA para el diseño del SGSST</i>	106

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Matriz de requisitos legales sobre las normas ISO 9001 - ISO 45001 aplicables en la empresa SAFS SOLUCIONES</i>	43
Tabla 2. <i>Auto evaluación de la empresa en cuanto a la implementación de la norma de calidad</i>	57
Tabla 3. <i>Situación actual del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo en la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S.</i>	59
Tabla 4. <i>Modelo de negocio</i>	62
Tabla 5. <i>Grado de implementación del SGC y SGSST en SAFS SOLUCIONES</i>	64
Tabla 6. <i>Cronograma de actividades a desarrollar para la implementación de la norma ISO 9001 y diseño de la norma 45001 en la empresa SAFS SOLUCIONES</i>	118
Tabla 7. <i>Presupuesto</i>	119

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A.	122
Apéndice B.....	134
Apéndice C.	140
Apéndice D.	141
Apéndice E.....	143
Apéndice F.....	144
Apéndice G.	194
Apéndice H.	195
Apéndice I.....	196
Apéndice J.	197
Apéndice K.	205
Apéndice L.....	206
Apéndice M. <i>Informe clima laboral</i>	207
Apéndice N.	229
Apéndice O. <i>Base de dato de actos inseguros</i>	233
Apéndice P. <i>Formato de plan de acción</i>	234
Apéndice Q. <i>Procedimiento SST Para Contratistas Y Externos</i>	235
Apéndice R. <i>Programa De Manejo De Productos Químicos</i>	236
Apéndice S. <i>Programa De Medicina Preventiva Y Del Trabajo</i>	237
Apéndice T. <i>Programa de Orden y Aseo</i>	238
Apéndice U. <i>Programa De Prevención Del Consumo De Alcohol, Tabaco Psicoactivas</i>	239

Apéndice V. Procedimiento De Comunicación, Participación Y Consulta	240
--	------------

Resumen

Este proyecto proporcionará el conocimiento sobre el diseño y la implementación de las normas NTC ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015 a los servicios referentes que presta la empresa SAFS SOLUCIONES haciendo actividades basadas en la mejora continua, uno de ellos es el diagnostico general de la empresa donde se analizará y recolectará datos obtenidos de los procesos operacionales para la elaboración de un plan de mejora, junto con la evaluación y auditoria necesaria para comprobar la eficiencia de los procesos por medio del plan propuesto, por último, para poder identificar las acciones de mejora con el fin de estandarizar las actividades organizacionales.

En el análisis del diagnóstico de los procesos de la organización, se pudo identificar inexactitudes en los documentos internos de la empresa, tales como: facturas, ordenes de pedidos, formatos, planeadores, por lo que fue necesario implementar herramientas de control para la información documentada, identificando los indicadores necesarios para lograr establecer un plan de mejora que se adecuara hacia la estandarización de los procesos que posee la organización.

Palabras clave: Calidad, Implementación de un SGC, eficiencia, satisfacción a clientes, mejora continua.

Abstract

This project will provide knowledge about the design and implementation of the NTC ISO 45001: 2018 and ISO 9001: 2015 standards to the reference services provided by the company SAFS SOLUCIONES doing activities based on continuous improvement, such as the general diagnosis of the company where Data obtained from the operational processes will be analyzed and collected to prepare an improvement plan, together with the evaluation and audit necessary to verify the efficiency of the processes through the proposed plan, finally, to be able to identify those of improvement actions in order to standardize organizational activities.

In the analysis of the diagnosis of the organization's processes, it was possible to identify shortcomings in the internal documents of the company, such as: invoices, purchase orders, formats, planners, so it was necessary to implement control tools for the documented information , identifying the necessary indicators to establish an improvement plan that will adapt to the standardization of processes that the organization has.

Keywords: Quality, Implementation of a QMS, efficiency, customer satisfaction, continuous improvement.

Introducción

Existe un factor fundamental actualmente para el éxito de una empresa y es la calidad de sus productos o servicios. Debido a que los clientes se han vuelto más exigentes respecto al rendimiento y efectividad de los requisitos que buscan. Por lo tanto, los productos y servicios presentan estándares mínimos para la comercialización, que cumplan con los requisitos y normas del mercado, esto también ayuda a las organizaciones a aumentar la exigencia y tener la necesidad de permanecer competitivos e incursionar en nuevos mercados.

Este proyecto se desarrollará en la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S, la cual brinda servicios de mantenimiento e instalaciones eléctricas en el sector industrial, busca por medio del cumplimiento de la calidad de sus servicios, la satisfacción del cliente.

De esta manera, se busca diseñar e implementar los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en cada uno de los procesos que conforman la empresa SAFS SOLUCIONES, aplicando los conocimientos adquiridos, la metodología y recursos necesarios para mejorar la eficiencia del servicio prestado y continuar con la mejora continua para lograr la satisfacción del cliente y poder destacar en el mercado.

El trabajo de fin de grado se ha estructurado en 4 etapas:

Etapas 1, consta de 4 partes en las que se hace una introducción al motivo central que se tiene como objetivo aclarar por medio de este proyecto y conocer la estructura de la empresa, a la cual, se le implementará la mejora empresarial.

Etapas 2, corresponde al enfoque y la descripción de la Calidad y los Sistemas de Gestión de la Calidad, los requisitos según la norma, así como su historia a lo largo de los años.

Etapas 3, en esta parte se describen los pasos a seguir para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como los procedimientos de control y la población para el desarrollo del proyecto.

Etapas 4, incluye los resultados y conclusiones que se pudieron llegar tras la realización del trabajo de grado por medio de la mejora continua.

1. Planteamiento del problema

Es esencial implementar un Sistema Integrado de Gestión y de Seguridad en el Trabajo en las organizaciones debido a que el desempeño que se conserva en una empresa se basará en la Calidad que se tenga en sus productos y servicios. Todo lo referente a la calidad se está convirtiendo en un tema cada vez más importante para las empresas debido a que existen clientes cada vez más exigentes que obligan a éstas a adaptarse a las exigencias del mercado implantando de Sistemas de Gestión de Calidad.

Desde hace años las empresas en Colombia que obtenían una certificación en las normas ISO o certificaciones de los productos a través de ICONTEC marcaban un gran diferencial respecto a sus empresas competidoras; diferencia que resaltaba en el cliente por medio de campañas de marketing; tales empresas eran vistas como exclusivas, ya que estaban fundamentadas con aspectos de la calidad.

La calidad dentro de una empresa es un módulo transcendental que estimula satisfacción a sus clientes, empleados y asociados, y concede herramientas prácticas para una gestión integral. La ausencia de un Sistema de Gestión de Calidad efectuado no garantiza el cumplimiento de los modelos de calidad que demanda el mercado, lo que ocasiona que no cuente con el reconocimiento que certifique la excelencia de sus servicios, hecho que reduce la capacidad y genera en sus clientes

dudas frente a la seguridad y confianza de negociar con una empresa seria e interesada en la calidad de sus servicios.

En este caso, con la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad las organizaciones pretenden fortalecer los procesos que componen sus actividades y mejorar la eficacia de los mismos; al instaurar el Sistema de Gestión de Calidad en una empresa (ISO 9000:2015), certificará un mayor rendimiento en su actividad y durabilidad para poder competir en el mercado de una manera más rigurosa, como también tener una manera adecuada de adaptar estrategias sobre el SGSST dentro del desarrollo de un proceso, lo cual incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones basadas en la mejora continua, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo en la empresa [1].

La seguridad y salud en el trabajo ha dejado de ser un proceso de apoyo y ha pasado a ser de gran importancia estratégica. Las organizaciones alcanzan un mejor posicionamiento cuando cuidan del capital humano y se puede observar con las certificaciones de normas internacionales o mejores prácticas de clase mundial, lo que genera un mejor lugar en el mercado, crecimiento, estabilidad, credibilidad y competitividad. La prevención de lesiones a las personas a través de la creación de metodologías e instrucciones genera una cultura que se construye a partir de la estandarización de los Sistemas de Gestión, haciendo más fácil el cuidado de los trabajadores, puesto que ellos son una de las principales fuentes de producción y generación de valor en una empresa.

1.1 Introducción de la empresa

La empresa SAFS SOLUCIONES es una empresa dedicada al suministro, mantenimiento, diseño y puesta en marcha de proyectos de ingeniería eléctrica en el área de media y baja tensión, que busca satisfacer las necesidades de los clientes internos como externos, cuidando el medio ambiente y brindando bienestar social mientras mantiene la integridad de su recurso humano. Es una empresa que está dedicada a su mejora continua cada día, por lo cual, quieren demostrar por medio de la implementación de la ISO su capacidad y competitividad para la prestación de servicios que cumplan con ciertos requerimientos de los clientes para responder ante aquellas situaciones cambiantes en el mercado por medio de la calidad conocida en sus servicios. La empresa se creó el 23 de abril de 2013 con el fin de brindar un servicio al cliente que cumpla con las expectativas. Está ubicada en la calle 19# 24-28 en la ciudad de Bucaramanga, Santander.

2. Formulación del problema

Prestar los servicios según lo acordado por el cliente no está garantizando el cumplimiento de los estándares de Calidad que demanda el mercado, es decir, no se cuenta con el reconocimiento que justifique el compromiso de la empresa hacia los clientes, factor que genera dudas en cuanto a la seguridad y confianza los clientes que estén interesados en la calidad de los servicios que se le sean entregados.

Aquellas empresas que están certificadas en normas ISO tienen una ventaja sobre las que no la tienen, creando un mejor puesto en el mercado y compitiendo a través de nuevas metodologías de mejora continúa buscando estampar un diferencial y logrando adquirir un mejor nivel de competitividad frente a las otras.

Es por eso que SAFS SOLUCIONES, una empresa prestadora de servicios de mantenimiento e instalaciones eléctricas busca demostrar por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad un modelo idóneo que demuestre que los servicios que ofrecen cumplan con los requerimientos de los clientes y con las características que exige el mercado, por medio de la calidad manifestada al momento de prestar sus servicios.

¿Cómo mejorar la Gestión de la organización mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000 y el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo ISO 45001 en la empresa de mantenimiento eléctrico SAFS SOLUCIONES S.A.S

3. Justificación

Hay que tener claro que la creación de un sistema de gestión de calidad en cualquier tipo de organización conserva ciertas ventajas, como lo son: El reconocimiento de la organización a nivel nacional e incluso internacional, la mejora de la imagen corporativa, mejor diseño del producto o servicio, el incremento de la confianza del servicio o producto por parte de los clientes en el mercado, la minimización de las pérdidas por problemas productivos, la incrementación de competitividad con otras empresas y la reducción de desechos y quejas de los clientes.

“Con el crecimiento de las organizaciones también se incrementan los riesgos, los cuales se encuentran de manera implícita debido a los cambios o actualización que se generen en estas; por este motivo las empresas deben estar preparadas para enfrentar estos riesgos y es por esta razón que generaremos una guía de apoyo para afrontarlos. Cada minuto, un trabajador muere a causa de un accidente o enfermedad relacionada con el trabajo, y 153 personas experimentan una lesión relacionada con el trabajo. Estos representan una enorme carga para las organizaciones y la sociedad en su conjunto. Ahora, con la norma ISO 45001

en la fase de proyecto de norma internacional (DIS), el mundo está un paso más cerca de un conjunto robusto y eficaz de procesos para mejorar la seguridad en el trabajo en las cadenas de suministro globales. Diseñada para ayudar a las organizaciones de todos los tamaños y sectores, se espera que la futura norma para reducir los accidentes de trabajo y enfermedades en todo el mundo.”[2]

La globalización de los mercados está muy relacionada con la evolución del concepto de la calidad y con el auge de las metodologías de gestión de la misma, por este motivo, es importante destacar la evolución de una sencilla igualdad que determina la supervivencia de cualquier compañía. El objetivo de la empresa que implanta este Sistema es ganar seguridad, y obtener un aumento de capital tanto económico como también en el tiempo empleado. Para esto es necesario la colaboración y activa disposición de todos los integrantes de la organización.

Basados en las políticas de la empresa y su interés hacia el mejoramiento continuo y la reducción de accidentes y enfermedades, se hace necesario desarrollar un proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 y un diseño de la norma ISO 45001:2018, logrando con esto reforzar la credibilidad de la empresa ante sus clientes y la competencia, debido a que observarían que la organización al pasar del tiempo, tendría menos inconvenientes por lesiones de los trabajadores que podrían ocasionar parar los tiempos de entregas o lograr paralizar la producción. El convertir a la empresa en una institución conforme a un estándar internacional es de vital importancia para suministrar la prestación de sus servicios definiendo una estructura fuerte y competitiva de acuerdo con las políticas de Calidad y de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Entre los beneficios que conlleva la implementación de un Sistema de Gestión se encuentra la identificación de riesgos y el cumplimiento de los requerimientos legales, con esto, se pueden

tomar las correspondientes medidas preventivas para evitar posibles peligros como también el reducir el ausentismo personal, mejorar la eficiencia en los procesos o actividades dentro de la organización, obtener mejores costes; al lograr la satisfacción de los clientes se mejora el reconocimiento en el mercado, sin límites, es decir, que gracias a esto, se convierte en una herramienta de comunicación para la mejora de la imagen de la empresa. Poseer un Sistema de Gestión y un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo optimiza el relacionamiento con los accionistas y clientes generando un ambiente de confianza, estabilidad financiera y legal en la empresa.

4. Objetivos

4.1 Objetivos generales

Implementar el Sistema integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la implementación de las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 mejorando la gestión de Calidad y la mitigación de riesgos laborales en la empresa SAFS SOLUCIONES.

4.2 Objetivos específicos:

- Diseñar el Sistema de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES, con el fin de mejorar los procesos internos, la organización y el cumplimiento de la normativa legal colombiana.
- Documentar el Sistema de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES para mantener estandarizados los procesos y procedimientos y también la estructura del enfoque de la empresa.

- Implementar el Sistema de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES para unificar el conjunto de principios que responden a las necesidades internas de la empresa, potencializando su servicio ante la sociedad y la competencia.
- Verificar la implementación del sistema de Gestión mediante auditorías para cuidar el cumplimiento eficiente de los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES.

5. Marco Referencial

5.1 Marco Conceptual

Con la finalidad de certificar los servicios que la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S proporciona en estándares de alta calidad, se presentan a continuación los conocimientos más importantes para mejor comprensión de la investigación:

5.1.1 *Sistemas de Gestión*

Están diseñados para manejar las políticas y los procedimientos de una organización de manera eficaz, el objetivo de este es unificar la operación de todas las áreas de del negocio para alinearlas con los objetivos de la empresa, ya que esto garantiza la dirección de una organización de manera más fácil y eficaz. Deben tener las siguientes especificaciones:

- Organización.
- Políticas de Calidad corporativas.
- Objetivos de la empresa.

- Procedimientos contables.
- Movimientos financieros
- Detalle de los productos y/o servicios.
- Registro de clientes

5.1.1.1 Norma ISO 9001.

“Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados.” [3]

5.1.1.2 Norma ISO 45001. La adopción de un Sistema de Gestión de la SST tiene como objetivo permitir a una organización proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir

lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y mejorar continuamente su desempeño de la SST. Implementar un sistema de gestión de la SST permite a una organización gestionar sus riesgos de la SST y mejorar su desempeño de la SST. Un sistema de gestión de la SST puede ayudar a una organización a cumplir sus requisitos legales y otros requisitos. El éxito del sistema de gestión de la SST depende del liderazgo, compromiso y la participación desde todos los niveles y funciones de la organización.

5.1.2 Mejora continua

“El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a) Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- b) El establecimiento de los objetivos para la mejora.
- c) La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- d) La evaluación de dichas soluciones y su selección.
- e) La implementación de la solución seleccionada.
- f) La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- g) La formalización de los cambios.” [3]

“Cuando se toma una acción de mejora, la organización debería considerar los resultados del análisis y la evaluación del desempeño de la SST, la evaluación del cumplimiento, las auditorías internas y la revisión por la dirección.” [3]

5.1.3 Auditoria

“La auditoría es una serie de métodos de investigación y análisis que tiene el objetivo de hacer una revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada; por lo que si se refiere a la auditoría dentro de una organización, es el examen crítico y/o sistemático que realiza una persona o grupo de personas calificadas e independientes del sistema auditado en donde el principal propósito es emitir una opinión independiente y competente acerca de la información financiera, operativa y administrativa apoyada en el cumplimiento de las obligaciones fiscales o jurídicas; o bien, de las políticas internas.” [4]

5.1.4 Ciclo PHVA

“Las siglas del ciclo o fórmula PHVA forman un acrónimo compuesto por las iniciales de las palabras Planificar, Hacer Verificar y Actuar. Cada uno de estos 4 conceptos corresponde a una fase o etapa del ciclo:

- a) Planificar: En la etapa de planificación se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo a las políticas de la organización. En esta etapa se determinan también los parámetros de medición que se van a utilizar para controlar y seguir el proceso.
- b) Hacer: Consiste en la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a modo de prueba o testeo.

c) Verificar: Una vez se ha puesto en marcha el plan de mejoras, se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios. Se trata de una fase de regulación y ajuste.

d) Actuar: Realizadas las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias.

Por otro lado, se toman las decisiones y acciones pertinentes para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos.” [4]

5.2 Marco Teórico

5.2.1 Implementación de un SGC: ISO 9001 [5]

Cada vez más, las empresas se enfrentan a demandas de rentabilidad, calidad y tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible. Un sistema de gestión eficiente le puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva. A continuación, los pasos para implementar y obtener la Certificación ISO 9001:2015

5.2.1.1 Diagnóstico y planificación. [2]. Realizar un diagnóstico para conocer cuál es el grado de cumplimiento que tiene la organización con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, de acuerdo a esto, diseñar un plan de trabajo, donde se definan las actividades, con sus plazos y responsables, que se llevarán a cabo en el desarrollo del proyecto.

5.2.2 Principios de la Gestión de Calidad

5.2.2.1 Principio 1: Enfoque al cliente. Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

5.2.2.2 Principio 2: Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una empresa, que tienen personal a cargo. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.

5.2.2.3 Principio 3: Participación del personal. La motivación del personal es clave, así como que una empresa dispone de un plan de incentivos y reconocimientos. Sin estas dos acciones, difícilmente una empresa puede conseguir el compromiso del personal.

5.2.2.4 Principio 4: Enfoque basado en procesos. Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El cambio reside en la concepción de la empresa.

5.2.2.5 Principio 5: Enfoque de Sistema para la Gestión. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos. El fin último que se persigue es el logro de los objetivos

marcados. Para ellos será necesario que la empresa detecte y gestione de forma correcta todos los procesos interrelacionados.

5.2.2.6 Principio 6: Mejora continua. La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar.

5.2.2.7 Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos.

5.2.2.8 Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor. Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. Durante las alianzas, gana tanto la empresa como los proveedores. [7]

5.2.3 Diseño de un SGC

Definir los elementos claves del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y se establece el soporte documental del Sistema.

5.2.3.1 Implementación del SGC. A medida que el SGC se diseña, se van implementando las metodologías y registros en todos los procesos y áreas funcionales dentro del alcance propuesto.

5.2.3.2 Auditoría interna. Luego que se haya implementado el SGC en la organización, se debe realizar la auditoría interna de todo el SGC, con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los requisitos de ISO 9001:2015 y se aplica de manera consistente en todo el proceso involucrado.

5.2.3.3 Certificación. Una vez que se verifique que el SGC cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se encuentre en funcionamiento en la organización, ésta se pone en contacto con algún organismo de certificación para comenzar con el proceso de certificación.

Después de conseguir la Certificación ISO 9001 es necesario su mantenimiento.

5.2.4 Implementación de un Sistema de Gestión de SST

“El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, debe ser implementado por todos los empleadores y consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua, que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Los 10 pasos para implementar el SG-SST se pueden sintetizar de la siguiente manera:

5.2.4.1 La evaluación inicial. Es un diagnóstico en el que deben incluirse al menos 8 elementos:

- Normatividad y estándares mínimos del Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales para empleadores.
- Descripción de los peligros identificados hasta el momento.

- Identificación de amenazas y evaluación de vulnerabilidad frente a ellas.
- Evaluación de la eficacia de las medidas de control aplicadas hasta el momento.
- Verificación de cumplimiento del programa anual de capacitación.
- Históricos de enfermedad y accidentalidad, estadísticas y descripción sociodemográfica del personal.
- Evaluación de los indicadores de SG-SST formulados hasta el momento.

5.2.4.2 Riesgos y peligros. La organización debe adoptar una metodología para realizar este proceso. Comprende la identificación de los peligros y la valoración, evaluación y gestión de los riesgos. Se debe realizar anualmente, cuando ocurra un accidente mortal o un evento catastrófico, o cuando haya cambio de procesos, de equipos o instalaciones.

5.2.4.3 Políticas y objetivos. La política de SG-SST debe plantearse por escrito y se revisa cada año. Es necesario que incluya la fecha y la firma del representante legal de la organización. La política debe ser difundida en todos los niveles de la organización.

Los objetivos, por su parte, deben ser claros, medibles, cuantificables y contener metas específicas. También es necesario que estén documentados y que sean comunicados a toda la organización. Se revisan anualmente.

5.2.4.4 Plan de trabajo anual. El plan de trabajo anual es la herramienta que permite aplicar el SG-SST, durante el lapso de un año. Es la carta de navegación de todo el sistema. Debe incluir al menos: metas, responsables, recursos (técnicos, financieros y de personal) y cronograma.

Se exige que vaya firmado por el responsable del SG-SST dentro de la organización y por el empleador.

5.2.4.5 Programa de capacitación. Para elaborar el plan de capacitación deben tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación de las necesidades de capacitación, entrenamiento y/o actualización.
- Temas básicos requeridos por: brigada, COPASST o vigía, alta dirección y trabajadores.
- Objetivo.
- Alcance.
- Contenido.
- Personas para capacitar.

5.2.4.6 Manejo de emergencias. Elaborar un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias. Para desarrollarlo, se deben identificar las amenazas que pueden dar lugar a una emergencia, los recursos disponibles para enfrentarla y el grado de vulnerabilidad de la empresa frente a cada emergencia potencial

5.2.4.7 Reporte e investigación. Las empresas tienen la obligación de hacer un reporte de todos los accidentes y enfermedades laborales a las ARL, con copia al trabajador. El trámite debe hacerse máximo 2 días después de haberse registrado el hecho. En caso de accidente grave o mortal, la empresa debe remitir la investigación a la ARL.

5.2.4.8 Adquisición de bienes y contratación de servicios. Toda organización debe establecer unos requisitos específicos para contratar servicios y un procedimiento concreto para adquirir bienes. Respecto a la contratación, básicamente deben verificar que los contratantes estén afiliados al Sistema de Riesgos Laborales y cumplan con la normatividad del SG-SST

5.2.4.9 Medición y evaluación de la gestión. Las organizaciones están obligadas a diseñar indicadores de estructura, proceso y resultado, con su respectiva ficha técnica. Otra instancia para evaluar la gestión son las auditorías internas, que deben realizarse al menos una vez al año.

5.2.4.10 Acciones preventivas o correctivas. A partir de la información aportada por las inspecciones, investigaciones, auditorías, revisiones y todas aquellas actividades que hagan seguimiento y evaluación al SG-SST, la organización debe plantear medidas de prevención o corrección para el sistema. El resultado de este proceso es un plan de acción.

5.2.5 Diagnóstico de un Sistema de Gestión de Calidad

El diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad es un análisis que puede ser realizado a través de herramientas, tiene como propósito identificar las áreas deficientes de los procesos de la empresa y aquellas que ofrecen mayor potencial.

Para desarrollar el diagnóstico del SGC se definen los siguientes criterios, los cuales permiten analizar de una mejor manera el estado inicial del SGC en la empresa:

- Analizar si el requisito aplica o no aplica para la empresa.
- Definir si el requisito cumple y aplica para la empresa.
- Determinar si el requisito se encuentra en la fase de diseño, desarrollo o implementación.

- Establecer si el requisito ha sido auditado y si este es implementado o no adecuadamente.
- Justificar la exclusión del requisito que no aplique para la empresa.

5.2.6 Diagnóstico de un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo

Con el objetivo de anticipar, observar, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Según el Decreto 1443 de 2014 determina que: “El SG-SST debe ser liderado e implementado por el empleador, con la participación de los trabajadores, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo” (Decreto 1443, 2014, p.6). Para tal efecto, el empleador, debe comprometerse y responsabilizarse con la implementación de la protección y promoción de la salud de los trabajadores.

5.2.7 Teorías de calidad

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. Los Padres de la Calidad, promovieron sus teorías de renacimiento productivo y aplicación de la calidad con enfoque a la sistematización y estandarización de procesos productivos e industriales totales, para obtener mejores productos y servicios.

A continuación, se mencionarán las aportaciones de varios autores sobre los conceptos de calidad.

5.2.7.1 Armand V. Feigenbaum. Feigenbaum creó el concepto de “Control Total de Calidad” en el que sostiene que la calidad no solo es responsabilidad del departamento de producción, sino que se requiere de toda la empresa y todos los empleados para poder lograrla, para así construir la calidad desde las etapas iniciales y no cuando ya está todo hecho.

Su principal aportación a la calidad es: el Control Total de Calidad.

5.2.7.2 Edwards W. Deming. En 1950 dio una conferencia en Japón acerca del control estadístico de calidad. Sus trabajos introdujeron en la industria japonesa los nuevos principios de la gestión y revolucionaron su calidad y productividad. Deming presentó a los japoneses el ciclo PHVA. Deming revolucionó la gestión en las empresas de fabricación y de servicios al insistir en que la alta dirección es responsable de la mejora continua de Calidad.

Su mayor aportación es el control estadístico de proceso y sus 14 puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad.

5.2.7.3 Joseph M. Juran. Juran dio conferencias y enfatizaba que el control de calidad debe realizarse como una parte integral del control administrativo. Sus aportaciones son: El principio de Pareto, la Teoría de Gestión de Calidad, la trilogía de Juran (Planificación de la Calidad, Control de la Calidad, Mejora de la Calidad) y la transferencia de la calidad del conocimiento entre Oriente y occidente.

5.2.7.4 Phillip B. Crosby. Para Crosby la administración por calidad se basa en cuatro principios fundamentales: Calidad es cumplir con requisitos, el sistema para asegurar la calidad es

la prevención, el estándar de desempeño: cero defectos y el sistema de medición (costos de calidad).

Su aportación fueron los programas de “cero defectos”, “hacerlo bien la primera vez: proceso de mejoramiento de la calidad en 14 pasos” y la “cultura preventiva”.

5.2.7.5 Kaoru Ishikawa. Ishikawa puso especial atención a los métodos estadísticos y prácticos para la industria. Su trabajo se basa en la recopilación de datos. Su teoría es la normalización industrial para fortalecer la productividad, primero la calidad, luego la utilidad y el compromiso de la alta dirección.

Su aportación fue: el desarrollo del concepto de control Total de Calidad, diagrama Ishikawa, la defensa de los círculos de calidad y las siete herramientas básicas de la Calidad.

5.2.7.6 Total Quality Management –TQM. La teoría de la Calidad Total no se considera una herramienta de medición estadística, ni un proceso de control de calidad, sino una cultura de calidad y cambio organizacional (Sashkin, 1992). Se centra en: mejoramiento continuo, medición de calidad, cambio de cultura organizacional y liderazgo.

5.2.7.7 Kaizen. Ventaja competitiva japonesa. Se trata de la teoría de Calidad Total de los japoneses. Kaizen sugiere que la variación de calidad tiene impacto directo en los costos y en la gente e indica que la cultura de la calidad se centra en la calidad de las personas, luego de los productos. Implica el ciclo E.H.R.A (estandarizar, hacer, revisar y actuar). Su enfoque es transversal y es una adaptación del ciclo de Deming.

5.2.8 Integración de un Sistema de Gestión

El propósito de la serie de normas se evidencia a través de los ocho (8) principios de gestión de la calidad para conducir a la organización hacia una mejora del desempeño, los cuales se representan en la siguiente ilustración:

Figura 1. Principios de un Sistema de Gestión que deben estar vinculados con las empresas que busquen consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito.



Adaptado de la norma ISO 9001 (ICONTEC, 2019)

Entre los sistemas desarrollados se destacan los Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14000), de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18000) y más recientemente de Responsabilidad Social Empresarial (ISO 26000).

Aseguran que la verdadera importancia de implantar un sistema integrado de gestión, es generar valor para la empresa y mejorar su posición en el mercado, fidelizando a empleados, clientes e inversores y asegurarse la permanencia sostenible en un mercado cambiante a partir de las que denominaron raíces esenciales que son: liderazgo, cultura basada en valores, ética del

trabajo, innovación tecnológica, comunicación, participación, información, formación, cooperación/trabajo en equipo [7]

5.2.9 Pasos para desarrollar una auditoria

- Identificar los procesos que se van a analizar.
- Establecer la planificación del programa.
- Identificar el objetivo del proceso.
- Diseñar un documento de informe interno.
- Realizar auditoria.
- Registrar y presentar resultados.
- Entrega de informe de auditoría interna.
- Seguimiento de las mejoras planeadas.” [6]

5.3 Marco Histórico

La percepción de calidad ha evolucionado hasta convertirse usualmente en satisfacer al cliente, ya que un sistema de gestión de calidad en una organización pone al cliente como el centro de toda su actividad. La preocupación de la calidad viene desde mucho antes, siendo una competencia distintiva en la industria, desde entonces, esta situación se ha venido evolucionando hasta actualmente, donde la gestión de la calidad efectúa el aseguramiento y administración del posicionamiento en el mercado de las organizaciones. Desde un comienzo se hizo popular el lema “escriba lo que hace, haga lo que escriba y asegúrese de hacerlo bien.” Con esta frase se podría resumir el espíritu de la norma y su filosofía de funcionamiento.

Todo comenzó con la ausencia de controles de procesos y productos en el Reino Unido se adoptaron como "normativas" comerciales. Estas iniciaron una normalización de procedimientos en los procesos de fabricación, elaboración y realización. Una vez establecidos los procedimientos inspectores de gobierno verifican su eficacia. La resultante es que para pasada la II Guerra Mundial las inspecciones y controles entran dentro del ámbito de un entonces “sistema de calidad” [8]. La evolución de normas ISO 9000 en conjunto, han apoyado a internacionalizar el significado de calidad y a establecer una cultura que se manifiesta y se instala en los rincones más lejanos del planeta. Por lo tanto, todas las organizaciones hablan el mismo idioma: el idioma de la calidad propuesto por la serie de normas ISO 9000.

La ISO emitió por primera vez las normas ISO 9000 en el año 1987. La estructura de estas normas fue muy distinta a la que conocemos actualmente. Si bien, tanto las normas ISO 9000, la ISO 9004 y la ISO 19011 han mantenido de alguna manera a el fondo de su primera edición, la norma ISO 9001 ha sufrido cambios muy profundos desde entonces.

“Las normas en la familia ISO 9000 son:

- ISO 9001:2008: Establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad.
- ISO 9000:2005: Cubre los conceptos y el lenguaje básicos.
- ISO 9004:2009: Se centra en cómo hacer que un sistema de gestión de calidad más eficiente y eficaz.
- ISO 19011:2011: Establece orientaciones sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad.” [9]

La unificación internacional de las normas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la nueva ISO 45001, es una necesidad que queda patente desde las últimas revisiones de la ISO 9001, de Sistemas de Gestión de Calidad, y la ISO 14001, de Sistemas de Gestión

Ambiental. A principios del año 2013 comenzó otro intento de la ISO para elaborar una norma internacional sobre la SST, intento promovido por la BSI (British Standards Institution), principal valedora del proyecto. El 12 de marzo de 2013, la ISO solicitó formalmente a sus miembros que votaran sobre una propuesta para comenzar la normalización en el campo de la SST.

Después de adoptar las normas técnicas sobre gestión de calidad y sobre gestión ambiental a principios de 1990, por lo que se contempló la posibilidad de elaborar una norma ISO sobre los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, siendo la actual ISO 45001. [10]. No obstante, incluirá todos los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo que incluirá conceptos como trabajo y trabajador, riesgo, identificación de peligros, control de riesgos o el aprovechamiento de las oportunidades, tomando una alineación clara hacia el trabajo más que al simple cumplimiento.

La norma ISO 45001 "Occupational health and safety management systems -- Requirements with guidance for use" que traducido quiere decir "Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo - Requisitos y orientación para el uso", es una norma internacional, aplicable a cualquier organización que desee establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para mejorar la salud y la seguridad en el trabajo, eliminar y minimizar los riesgos, y aprovechar las oportunidades de SST. ISO 45001 es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, tipo y actividad. Es aplicable a los riesgos de SST bajo el control de la organización, teniendo en cuenta elementos como el contexto en el que opera la organización y las necesidades y expectativas de sus trabajadores y otras partes interesadas.

5.4 Marco Legal

A continuación, se menciona la reglamentación aplicable para los Sistemas de Gestión de Calidad y su control.

5.4.1 Matriz de requisitos legales

Tabla 1. Matriz de requisitos legales sobre las normas ISO 9001 - ISO 45001 aplicables en la empresa SAFS SOLUCIONES

Normativa legal	Descripción	Ente aprobador
Ley 9 de 1979	Por el cual se dictan mediadas sanitarias.	
RESOLUCIÓN 2400 DE 1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.	Ministerio de trabajo y seguridad social
Resolución 4059 de 1995	Se adopta el formato único de reporte de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	Ministerio de trabajo y seguridad social
Decreto 1607 de 2002	Clasificación de actividades económicas para el sistema general de riesgos laborales y otras disposiciones	Ministerio de trabajo y seguridad social
Ley 962 de 2005	Art 55: Supresión de la revisión y aprobación del reglamento de higiene y seguridad por el ministerio de la protección social	Gobierno Nacional
Resolución 0156 del 2005	Por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones”	Ministerio de la protección social
Ley 1010 de 2006	Se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	Ministerio de trabajo y seguridad social
Resolución 2346 de 2007	Evaluaciones medicas ocupacionales y el manejo de contenido de las historias clínicas	Ministerio de protección social
Resolución 1401 de 2007	Investigación de los accidentes e incidentes de trabajo	Ministerio de protección social

Normativa legal	Descripción	Ente aprobador
Resolución 1956 del 2008	Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo o de tabaco.	Ministerio de la protección social
Resolución 2646 del 2008	Factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional	Ministerio de trabajo y seguridad social
Decreto 614 de 1984	Organización y administración de la salud ocupacional en el país.	Ministerio de trabajo y seguridad social

Nota: Descripción de la normativa aplicable a la empresa SAFS SOLUCIONES teniendo en cuenta sus entes de control.

5.5 Estado del Arte

El análisis que se realiza se resalta hacia la calidad y la importancia y necesidad que genera implementarla en los diferentes procesos sobre las investigaciones que se han realizado hasta la actualidad, considerando las diferentes variables que puedan surgir.

5.5.1 Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en el mundo y su necesidad estratégica

Publicado por Elsevier Ltd. Selección y / o revisión por pares bajo la responsabilidad de la 8ª edición estratégica internacional Conferencia de gestión Acceso abierto bajo licencia CC BY-NC-ND, 2012

Objetivo: Revisar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 más popular y eficaz del mundo e identificar su necesidad estratégica.

Este documento está dividido en tres partes. En la primera parte, el autor presenta la gestión de la calidad como parte importante de la competitividad de las economías a través del informe de Competitividad Global. En la segunda parte, el autor examina los beneficios y la importancia estratégica de los sistemas de gestión de la calidad desde la perspectiva de la empresa. Y en la

tercera parte, el autor ve una situación de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en el mundo. El método principal utilizado en este artículo es el método monográfico.

La competitividad ha ganado cada vez más popularidad en todo el mundo. Hay dos clasificaciones anuales populares y reconocidas internacionalmente sobre la competitividad de los países, las clasificaciones de competitividad global y las clasificaciones de competitividad mundial. Las economías más competitivas tienden a generar mayores niveles de ingresos para sus ciudadanos. El nivel de productividad también determina las tasas de rendimiento obtenidas por las inversiones en una economía. Debido a que las tasas de rendimiento son los impulsores fundamentales de las tasas de crecimiento de la economía, una economía más competitiva es aquella que probablemente crezca más rápido en el mediano y largo plazo.

Figura 2. Índice de competitividad global: Los doce pilares sobre la competitividad



5.5.1.1 Los Sistemas de Gestión de Calidad como herramienta estratégica para incrementar la competitividad de las empresas. La pregunta sobre la necesidad de una gestión de la calidad es muy urgente en estos días, porque la competencia global está aumentando y los emprendedores buscan más herramientas de competitividad para sobrevivir. Los sistemas de

gestión de la calidad son una de las herramientas más eficaces para que las empresas aumenten su competitividad.

Ahora, las razones para implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 y los beneficios de esta.

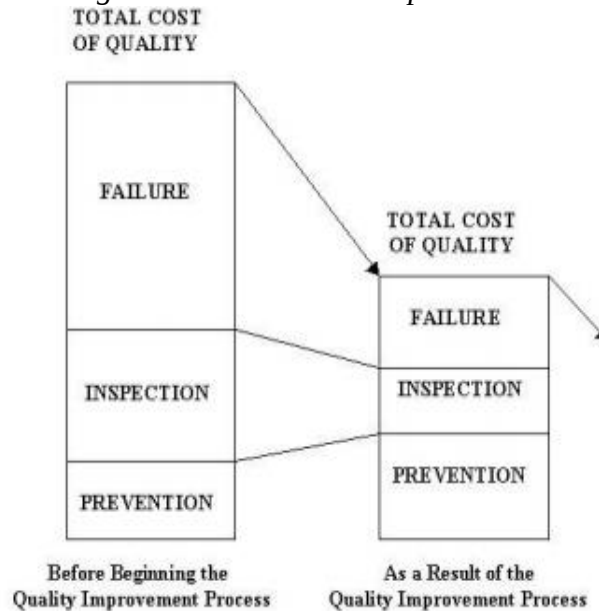
1. Los procedimientos bien definidos y documentados mejoran la coherencia de los resultados. Eso significa que todos los procesos (o solo aquellos procesos que exigen un estándar) en la empresa se describen de manera clara y fácil de entender para todos los empleados y eso lleva a la idea principal de que este estándar haga todas las cosas bien a la primera.

2. La calidad se mide constantemente. Eso le da información a la alta dirección si todos los procesos se están ejecutando como se definió y también da información sobre las desviaciones de la media.

3. Los procedimientos aseguran que se tomen medidas correctivas siempre que se produzcan defectos.

Comprender el costo de la calidad es extremadamente importante para establecer una estrategia de gestión de la calidad. Después de definir los tres costos principales de la calidad y discutir su aplicación, podemos examinar cómo afectan a una organización. Cuanto más invierte una organización en medidas preventivas, más puede reducir los costos de falla. Entender el costo de la calidad ayuda a las empresas a desarrollar la conformidad de la calidad como una herramienta comercial estratégica útil que mejora sus productos, servicios e imagen. Este apalancamiento es vital para lograr los objetivos y la misión de una organización exitosa.

Figura 3. La mejora de procesos y la optimización de los costos de calidad brinda a la empresa la oportunidad de obtener más ganancias a los mismos precios.



Conclusiones: La calidad sigue siendo un componente muy importante y estratégico de la competitividad. Podemos encontrar la calidad como componente en el informe de Competitividad Global que determina el crecimiento de los países hacia la economía de la innovación.

Uno de los sistemas de gestión de la calidad más populares del mundo es la norma ISO 9001. Tiene muchos beneficios que lo hacen tan popular entre los emprendedores. En el año 2010 había más de un millón de empresas y organizaciones con sistema de Gestión de Calidad certificado según la norma ISO 9001. [12]

5.5.2 Mejores prácticas de Gestión de proyectos en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

Objetivo: Se estudió la implementación de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 en 21 organizaciones a través de entrevistas semiestructuradas con los respectivos gerentes de calidad. En general, las organizaciones parecen considerar la implementación de un sistema de

Gestión de la Calidad como un proyecto y emplean herramientas estándar de gestión de proyectos, aunque en diferente medida y de diferentes formas. El compromiso y participación directa de la gerencia fue un factor clave para una implementación exitosa, así como la participación directa de los empleados, y una buena preparación y establecimiento de metas.

La gestión de la calidad y la gestión de proyectos son disciplinas relacionadas. La gestión de proyectos se ha asociado durante mucho tiempo con el término "organización temporal", mientras que la gestión de la calidad se ha asociado con el término "organización permanente". Sin embargo, la gestión de proyectos como disciplina ha madurado hacia la gestión de organizaciones permanentes. Esta orientación refleja una organización moderna que aporta valor a sus clientes a través de proyectos y ha optado por organizar sus actividades en gran medida iniciando, ejecutando y entregando proyectos. Esta tendencia está impulsada por el entorno empresarial y los mercados, que exigen que las organizaciones sean cada vez más receptivas y dinámicas. Definieron 5 categorías como los principales temas de investigación en el área:

- Evolución del mercado de la certificación ISO 9001.
- Motivaciones y beneficios de la certificación ISO 9001, barreras e inconvenientes.
- Impactos en el desempeño organizacional.
- Impactos en el desempeño financiero de las empresas.
- ISO 9001 y TQM: ¿son complementarios o independientes entre sí?

El número total de organizaciones certificadas ISO 9001 en el país es de 50 al momento de redactar este documento. Para esta investigación, se eligieron 21 organizaciones. Las organizaciones fueron elegidas para representar a todos los sectores comerciales y brindar una muy buena muestra representativa de organizaciones certificadas en el país. Consisten en consultorías, contratistas, empresas de producción, empresas de TI, empresas de servicios privados e

instituciones oficiales de diferente tipo, p. Ej. escuelas, empresas de servicios públicos y empresas de servicios. Un total de 21 gerentes de calidad, o directores generales, fueron entrevistados sobre la implementación de la norma ISO 9001 en sus organizaciones, el grado en que se aplicó la gestión de proyectos, qué herramientas y técnicas se utilizaron y cuáles fueron los factores de éxito más importantes en su implementación. Se aplicó una lista de preguntas semiestructurada; las entrevistas se organizaron como una mezcla de preguntas cerradas y preguntas más abiertas donde los participantes describieron atributos estratégicos específicos, métodos y prácticas que se relacionaban con sus organizaciones.

Conclusiones: La implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 puede verse fácilmente como un proyecto, con un período de tiempo limitado y entregables específicos. La presente investigación se basa en entrevistas semiestructuradas con gerentes de calidad en 21 organizaciones certificadas ISO 9001 en Islandia; esto es más del 40% de todas las organizaciones certificadas en el país al momento de redactar este documento. Las organizaciones son de diferentes tamaños y trabajan en diferentes áreas y la mitad de ellas están certificadas desde 2010 o posteriormente. Las organizaciones ofrecen una buena muestra representativa de organizaciones certificadas ISO 9001 en Islandia. Una gran mayoría de los encuestados en este estudio afirmó que la implementación fue vista como un proyecto y emplean herramientas estándar de gestión de proyectos, aunque en diferente medida y de diferentes maneras.

En muchos casos se aplicaron herramientas y técnicas de gestión de proyectos estándar. Ej. reuniones de puesta en marcha, definición del alcance, evaluación de la calidad, definición de una organización formal del proyecto, cierre formal del proyecto, análisis de requisitos, descripción de la ejecución, WBS y cumplimiento del equipo: estas fueron las herramientas más utilizadas según los participantes. Los factores clave de éxito en la implementación fueron el apoyo de la gerencia

y la participación directa de la gerencia, así como la participación directa de los empleados en el proceso de implementación. [13]

5.5.3 Implementación de un sistema de seguimiento de inventario basado en la web: una iniciativa de mejora de la calidad

Objetivo: El control de inventario de suministros en radiología es un factor importante que contribuye a la pérdida de tiempo con un posible efecto negativo en la atención al paciente en radiología intervencionista. Utilizando principios Lean, evaluamos un proceso obsoleto e instituímos un sistema de control de inventario con buenos resultados, ahorrando tiempo y dinero.

En respuesta a las presiones organizacionales, problemas de reembolso y estándares regulatorios, los proyectos para mejorar la eficiencia y reducir los costos están ocurriendo continuamente. En general, se estima que las áreas de suministro en los hospitales representan hasta el 25% del presupuesto operativo de un hospital, y son cada vez más un área de enfoque intenso para ayudar a lograr los objetivos presupuestarios. La automatización del inventario de suministros ha demostrado ser una medida que reduce efectivamente los costos relacionados con el exceso de existencias. Recientemente implementamos con éxito un sistema de inventario basado en la web en nuestro departamento de radiología.

Además de las consideraciones financieras, las organizaciones de atención médica también deben mantener estándares de seguridad y satisfacción del paciente para evitar quejas y la seguridad del paciente nunca eventos que puedan resultar de errores o brechas en el proceso de inventario de suministros, específicamente estándares relacionados con el control de infecciones y la eliminación de productos vencidos y equipo.

Conclusiones: La gestión del cambio y los principios Lean fueron útiles para mejorar nuestro proceso, y lo que aprendimos con el piloto ayudará a facilitar la transición del sistema automatizado a otras áreas.

Era importante que nuestro equipo de proveedores estuviera presente, fuera responsable y honesto. Hubo algunos problemas que ocurrieron con la seguridad y la puesta en funcionamiento, que se resolvieron rápidamente gracias a la promoción y participación del personal. La implementación de la última tecnología automatizada mejoró la gestión de suministros y la recuperación de cargos, eliminó problemas con equipos caducados y costos asociados con exceso de existencias, y mejoró nuestra asignación de mano de obra.

Los beneficios adicionales obtenidos incluyeron ahorros de costos significativos obtenidos al dejar de comprar etiquetas, reducción en los niveles de par y costos relacionados con los suministros durante la noche, mayor número de cargos y la correspondiente precisión de los cargos, y reducción del estrés en el personal causado por un proceso manual ineficiente. [14]

6. Metodología

Teniendo en cuenta que la muestra está enfocada hacia el estudio de los procesos de la empresa, de manera cuantitativa. A continuación, se mostrará el proceso metodológico a realizar con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de este proyecto.

6.1 Tipo de investigación

Se va a trabajar con una investigación inductiva, debido a que se analizó los procesos para poder observar el desempeño de los mismos; de esta manera, se recogió la información necesaria

sobre los procesos que la organización dispone y se buscó, por medio de estos, representar la implementación de las normas 9001 y 45001.

Se tuvieron en cuenta aspectos tales como la rentabilidad, satisfacción de las necesidades del cliente y confianza, teniendo en cuenta el tiempo de respuesta entre los procesos buscando que la empresa obtenga una certificación.

6.2 Fases de la investigación.

Figura 4. *Técnicas metodológicas de la investigación*

OBJETIVO ESPECÍFICO	METODOLOGÍAS	TÉCNICAS DE INFORMACIÓN
Diseñar el Sistema de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES, con el fin de mejorar los procesos internos, la organización y el cumplimiento de la normativa legal Colombiana.	Diagnóstico de las actividades y procesos que está compuesta la empresa para conocer su desarrollo.	Entrevistas al personal y visitas técnicas a la empresa
Documentar el Sistema de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES para mantener estandarizados los procesos y procedimientos y también la estructura del enfoque de la empresa.	Identificación de riesgos y oportunidades y análisis de los procesos bajo los requisitos de la norma ISO 9001 y la norma ISO 45001	Cuestionarios, encuestas, reuniones hacia las partes interesadas
Implementar el Sistema de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES para unificar el conjunto de principios que responden a las necesidades internas de la empresa, potencializando su servicio ante la sociedad y la competencia.	Planear un modelo estratégico del Sistema de Gestión según la norma ISO 9001, según la información documentada.	Registro y análisis de resultados para lograr hacer la planeación de un modelo a seguir.
Verificar la implementación del sistema de Gestión mediante auditorías para cuidar el cumplimiento eficiente de los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES.	Control y seguimiento del Sistema de Gestión creado.	Capacitaciones al personal, información totalmente documentada, reuniones con el personal y evaluación de índices según la norma.

Nota: esta tabla describe las técnicas metodológicas de la investigación.

Adaptado por el autor

6.3 Población de muestra

Se trabajará con los empleados de la empresa SAFS SOLUCIONES, incluyendo proveedores externos e internos y los necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

6.4 Variables

Figura 5. Variables de la implementación

VARIABLE	DEFINICIÓN	RECURSOS	INDICADORES
ENTRADAS	Recursos y documentos que recibe el sistema para convertirse en salidas	Insumos Modelo estratégico Análisis de insumos Análisis de competencia	Cumplimiento de requisitos Normatividad legal
PROCESOS	Actividades que se van a desarrollar para obtener resultados específicos o la transformación de entradas en salidas.	Procesos gerenciales, organizacionales y de apoyo.	Caracterizaciones de procesos Manual de Calidad
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Conjunto de elementos que permitirán ejecutar, monitorear y mejorar las actividades de Calidad para el cumplimiento de objetivos mediante el establecimiento de requisitos	Procesos gerenciales, organizacionales y de apoyo.	Verificación del cumplimiento de las políticas de calidad según la norma ISO 9001: 2015
SALIDAS	Documentos transformados Satisfacción de clientes en cuanto a sus necesidades y expectativas	Sistema de gestión Implementado	Encuestas de satisfacción Quejas, reclamos y peticiones Resultados de auditorías Satisfacción del cliente

7. Diagnóstico

El diagnóstico de la empresa SAFS SOLUCIONES SAS se realizó por medio del análisis de los procesos que la conforman, con el objetivo de identificar los puntos débiles, evidenciar los recursos tanto económicos como humanos que posee la empresa para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y plantear un programa de actividades basados en la mejora continua de acuerdo con la problemática observada.

A partir del diagnóstico inicial a realizar en SAFS SOLUCIONES SAS se desea conocer cuáles elementos ya se han implementado o se han trabajado en la organización para el montaje del Sistema de Gestión de Calidad en esta.

En el periodo de agosto 2020 y enero del 2021 se visitó las instalaciones, los viernes en horario de 8:00 A.M a 11 A.M, con el fin de conocer la infraestructura de la empresa, el personal que está a cargo, el desarrollo de los procesos que maneja la empresa y la manera como están distribuidos los recursos y responsabilidades según sus funciones.

7.1 Situación actual

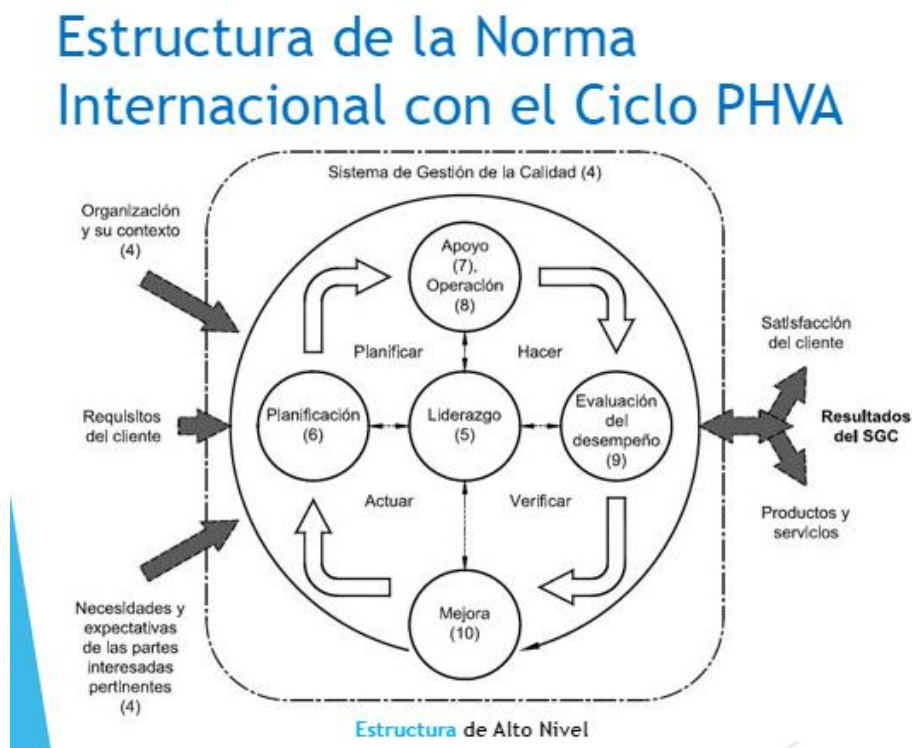
La empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S cuenta con los recursos económicos y un gran interés por la implementación de la norma ISO 9001 e ISO 45001. En el diagnóstico realizado se identificó que la empresa desde el año 2017 ha estado ejerciendo actividades de control que hacen parte de las normas a implementar, esto quiere decir, que la empresa ha presentado un gran interés por los temas de calidad, salud y seguridad en el trabajo, los cuales se han desarrollado planes de acción que aportan a la ejecución de estas normas.

Para entender la situación actual de la organización se estableció con la gerencia de la empresa, una reunión en la cual se da a conocer las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018,

detallando los capítulos del 4 al 10 que contienen los requisitos que exige la norma de obligatorio cumplimiento para las organizaciones que deseen establecer un Sistema de gestión de Calidad y un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Dentro de la presentación se destacó la importancia de implementar el ciclo PHVA dentro de la estructura de la norma ISO 9001 como se evidencia en la *Ilustración 4*.

Figura 6. Capítulos a implementar ISO 9001



Se busca que la Alta Dirección tenga una mayor claridad de lo que va a realizar dentro de la compañía e identifique los compromisos que adquiere al momento que tome la decisión de implementar el SGC.

Ahora bien, en cuanto a la norma de Seguridad y Salud en el Trabajo se ha evidenciado que la empresa actualmente cuenta con una implementación parcial de dicha norma, es decir,

cuentan con algunas bases debido a que intentaron implementar, dentro de estas se encuentra la conformación del COPASST y todo lo relacionado a la misma, manual y programa de inspecciones SGSST.

El enfoque del sistema de gestión de la SST aplicado en este proyecto se basa en el concepto de la planificación, hacer, verificación, actuar (PHVA).

“El concepto PHVA es un proceso que se repite utilizando por las organizaciones para lograr la mejora continua. puede aplicarse a un sistema de gestión y a cada uno de sus elementos individuales, como:

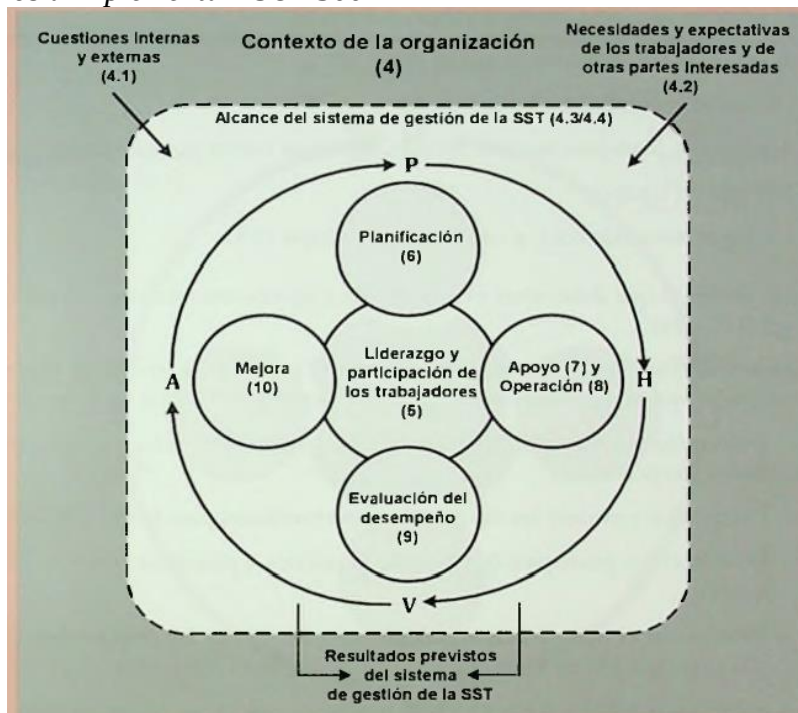
Planificar: determinar y evaluar los riesgos para la SST, las oportunidades para la SST y otros riesgos y otras oportunidades.

Hacer: implementar los procesos según la planificado.

Verificar: hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la SST.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de la SST para alcanzar los resultados previos.” [13]

En este documento incorpora el concepto PHVA en un nuevo marco de referencia como se muestra en la ilustración 5.

Figura 7. Capítulos a implementar ISO 45001

Durante las sesiones que se tuvieron con la gerencia en la presentación de la norma ISO 9001 se realizó una autoevaluación en pro de conocer el grado con el que actualmente tienen implementado parte de la norma para identificar las fortalezas y debilidades, las cuales se encuentran relacionadas en la *tabla No. 4*, la cual permite establecer que la compañía a pesar de no tener aplicada la norma de calidad posee algunos ítems de la misma como es el alcance, mapa de procesos, matriz de riesgo por procesos, entre otros.

Tabla 2. Auto evaluación de la empresa en cuanto a la implementación de la norma de calidad

Capítulo norma	Fortalezas	Debilidades
4. Contexto de la organización	4.1 Tienen conocimiento de la organización.	No se tiene documentado.
	4.2 Identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	
	4.3 Conocen el alcance del SGC a implementar en la empresa.	

Capítulo norma	Fortalezas	Debilidades
	4.4 Poseen un mapa de procesos organizacional.	
5. Liderazgo	5.1 Tienen dominio del capítulo. 5.2 Conocen la política Integral. 5.3 Poseen un organigrama. 5.4 Tienen documentado el proceso de participación y consulta.	5.2 No es visible o no está publicado en la organización. 5.4 No está bien estructurado el proceso
6. Planificación	6.1 No cuentan con una matriz de riesgos y oportunidades vigente. 6.2 No hay interrelación directa entre los objetivos de Calidad con los procesos. 6.3 Cuentan con la estructura de planificación de los cambios.	Hubo dificultad en crear e identificar los riesgos y oportunidades según la normatividad de Calidad Vigente.
7. Apoyo	7.1 Tienen documentada y archivadas las hojas de vida de cada trabajador. 7.2 Conocimiento del tema, identifican los recursos necesarios. 7.3 Cuentan con la documentación necesaria de funciones y cargos de cada trabajador. 7.4 Tienen la información documentada.	No se tiene documentado No manejan cronograma de mantenimiento de equipos o herramientas No se hacen capacitaciones sobre la importancia del SGC
8. Operación	8.1 Tienen formatos para control de sus procesos, como soportes. 8.2 Tienen procedimiento del proceso de cumplimiento de los requisitos para los servicios. 8.3 El personal conoce la operación. 8.4 Tienen un procedimiento donde especifica el proceso.	Evidencias incompletas en la prestación del servicio.
9. Evaluación de desempeño	Tienen nociones del tema.	Es muy débil el tema de verificación y evaluación de procesos. Es necesario plantear unos indicadores para medir los cambios efectuados.
10. Mejora	Tienen claridad del tema, se realizan ejercicios informales	No se lleva de manera documentada como la norma exige.

Con esta autoevaluación realizada a la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S, se observa que la gerencia tiene mucha información y tiene implementado algunos de los requisitos que exige

la norma, pero no se tiene estructurado y documentado un Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, se quiere diseñar e implementar un SGC según la norma ISO 9001:2015.

Para evaluar la condición actual de la empresa en cuanto a SGSS, se realizó una evaluación similar a la anterior con el fin de identificar las oportunidades de mejora en cuanto a la actual implementación de la norma. Como se puede evidenciar en la *Tabla 5*. Se evalúa la situación actual y las oportunidades de mejora de SAFS SOLUCIONES S.A.S dependiendo del capítulo de la norma.

Tabla 3. *Situación actual del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo en la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S*

Capítulo de la norma	Situación actual	Oportunidades de mejora
4. Contexto de la organización	4.1 Tienen conocimiento de la organización tanto las cuestiones externas como internas. 4.2 Identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Conocen parcialmente el alcance del SGSST a implementar en la empresa. 4.4 La empresa no tiene un Sistema de Gestión de SST totalmente implementado.	No cuentan con un diseño e Implementación adecuados del Sistema de Gestión de SST.
5. Liderazgo y participación de los trabajadores	5.1 Actualmente la empresa tiene un parcial compromiso y liderazgo en cuanto a la SST. 5.2 Cuentan con una política de SST. 5.3 La alta dirección tiene asignada las respectivas responsabilidades y autoridades pertinentes para los roles dentro del sistema de gestión SST. 5.4 La empresa tiene establecido, implementado y monitoreado los procesos de consulta y participación de los trabajadores.	A pesar de que la empresa tiene alguna información y documentación implementada de la SST no cuenta con la totalidad de documentación implementado por lo cual se evidencia una falta de compromiso en la puesta en marcha de esta norma.
6. Planificación	6.1 No hay interrelación directa entre los objetivos de SST con los procesos. 6.2 No cuentan con una matriz de riesgos y oportunidades vigentes. 6.3 No cuentan con un manual de responsabilidades y funciones del sistema de SST.	Hubo dificultad en crear e identificar los riesgos y oportunidades según la normatividad de SST vigente.

Capítulo de la norma	Situación actual	Oportunidades de mejora
7. Apoyo	7.1 La empresa cuenta con los recursos incompletos para la implementación y mejora continua del sistema de SST 7.2 La empresa no cuenta con un Manual de Funciones y Responsabilidades. 7.3 Los trabajadores se encuentran sensibilizados en cuanto a la toma de conciencia de las políticas y objetivos de SST, los riesgos y peligros, la implicación y consecuencias de no cumplir con la gestión de SST. 7.4.1 La empresa no cuenta con un formato de comunicación ni con una estructuración de la gestión de comunicación. 7.4.2 La empresa cuenta con una comunicación interna sobre los cambios en el SST realizados por el Consultor de calidad. 7.4.3 La empresa no cuenta con una comunicación externa completa. 7.5.1 La empresa cuenta con la información parcialmente documentada 7.5.2 la empresa actualiza la información de una manera adecuada. 7.5.3 La información se encuentra debidamente controlada	No se tiene documentado un cronograma de mantenimiento de equipos. No cuenta con un procedimiento para la comunicación y participación de los trabajadores además de formatos para dicha actividad. La documentación del sistema de gestión de SST se encuentra incompleta.
8. Operación	8.1. El personal conoce la operación. 8.2 La empresa cuenta con un mapa de procesos. 8.3 Tienen formatos para control de sus procesos, como soporte.	Evidencias incompletas en la prestación del servicio.
9. Evaluación de desempeño	9.1.1 la empresa no tiene establecido los procesos que necesitan seguimiento, medición, análisis y evaluación de desempeño. 9.1.2 la empresa no tiene establecido un procedimiento para el cumplimiento de los requisitos generales y legales. 9.2.1 La empresa cuenta con auditorías internas no documentadas. 9.2.2 no cuentan con un programa de auditorías internas.	La empresa no tiene establecido indicadores de seguimiento de los procesos realizados en la empresa. No hay procedimiento ni programas para el cumplimiento de requisitos en general. No existe un documento de procedimiento de revisión de alta dirección.

Capítulo de la norma	Situación actual	Oportunidades de mejora
	9.3 La alta dirección realiza seguimiento al SST parcialmente implementado en la empresa.	
10. Mejora	10.1 Tienen claridad en el tema, se presenta alguna información documentada. 10.2 Diseño e implementación de los formatos con la documentación faltante del mismo proceso.	Falta de complementación de la documentación que no tiene la empresa con respecto a la misma con base a lo que exige la norma.

Con esta evaluación realizada a la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S, se observa que la gerencia cuenta con mucha información y ha implementado algunos de los requisitos que exige la norma, pero no tienen estructurado y documentado todo el Sistema, sin embargo, quieren implementar un SGSST según la norma ISO 45001:2018.

Se sabe que la empresa dado su intento por implementar la norma ISO 45001 en año 2017 cuenta con los siguientes documentos: Manual de SGSST, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Programa de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Programa de Inspecciones mensuales , Procedimiento de reporte de condiciones inseguras, Formato de evaluación inicial SST, Formato Asignación Responsable del SG-SST y por último los Formatos relacionados a la convocatoria y selección del COPASST, la información recopilada se presenta en los anexos.

7.2 Identificación de recursos estipulados para las ISO 9001:2015 y 45001:2018

Los recursos solicitados para este diagnóstico son los contemplados en las normas ISO 9001 y 45001, en su capítulo “Recursos” los cuales se pueden mejorar, en la siguiente tabla (Tabla n. 6).

Tabla 4. Modelo de negocio

Modelo De Negocios: Actual				
8. Socios clave	7. Actividades clave	1. Propuesta de valor	4. Relación con los clientes	2. Segmento de clientes
Entidades financieras: Bancolombia Caja Social Proveedores: Electroamador, Enciso Limitada, Electrooriental Electroindustrial Electrovera Tornillos y partes Ferretería pacha Avisos y acrílicos. Particulares.	Prestación del servicio: alumbrado, puesta de tableros eléctricos y mantenimientos de red. Stock de Inventarios. Programación del servicio. Estrategias de compras. Facturación. Proceso contable. Gestión financiera (recursos). Contratación de la mano de obra. 6. Recursos clave Equipos físicos (bunker y herramientas). Recursos humanos: • Personal idóneo con competencia en nivel técnico de electricista avalado por el CONTE. • Personal calificado para realizar trabajos en alturas, con el curso avalado de un centro de entrenamiento autorizado por el Ministerio de Trabajo. • Personal competente en materia de seguridad y salud en el trabajo, con licencia vigente.	Empresa dedicada al suministro, mantenimiento, diseño de proyectos de ingeniería eléctrica en el área de media y baja tensión, procurando cuidar el medio ambiente y brindando bienestar social. Disponibilidad 100% para realizar los trabajos y las instalaciones del cliente. Existe una confianza con el cliente, esto demuestra la relación contractual con el cliente durante 12 años. El suministro de todos los insumos para la realización del trabajo, contrato a todo costo.	Servicio pre-ventas Servicio post-ventas Asistencia técnica. 3. Canales Directamente con el cliente. Referidos. Correos electrónicos.	Empresas en el sector industrial que necesiten servicios de mantenimiento eléctrico con soluciones efectivas. Sector industrial: Bavaria, Elecmer SAS, industrias Tanuzi (servicio de electricista)

Modelo De Negocios: Actual				
8. Socios clave	7. Actividades clave	1. Propuesta de valor	4. Relación con los clientes	2. Segmento de clientes
9. Estructura de costoS Personal, insumos, mano de obra, materia prima, gastos administrativos y capacitación del personal.		5. Vías de ingresos: FORMAS DE PAGO: Consignación a cuenta corriente de SAFS, crédito con Santander responde. INGRESOS: Ingresos por servicios técnicos de mantenimiento y servicios de mano de obra.		
Nombres	Silvia Alejandra Reina	Empresa:	SAFS Soluciones S.A.S	

Para la elaboración de este ejercicio se ha determinado que lo más importante es contar con la experiencia de los trabajadores y el conocimiento que tiene la organización sobre el mantenimiento en el sector industrial, debido a que es una fortaleza mayor el tener una fuente de información calificada y experiencia laboral en el desarrollo de mantenimiento e instalaciones eléctricas.

7.3 Ejecución del diagnóstico de las normas ISO 9001:2015 y 45001:2018

Dando cumplimiento al cronograma de trabajo establecido durante el mes de agosto, se realiza el diagnóstico y posterior tabulación de la información obtenida, para luego determinar el cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, posteriormente se realiza la tabulación de la información y análisis de esta, para obtener como resultado final el diagnóstico a la gerencia, para su respectiva revisión y socialización.

La herramienta para realizar el diagnóstico está contenida en una tabla donde se relacionan todos los requisitos obligatorios de la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 desde el capítulo IV al capítulo X, para lograr establecer la conformidad entre lo implementado y lo que solicita la norma. Para conocimiento de este documento está presentado como Anexo 1 a este proyecto.

A continuación, en la Tabla 7 se presenta el consolidado del diagnóstico:

Tabla 5. *Grado de implementación del SGC y SGSST en SAFS SOLUCIONES*

Resultados de la gestión de calidad y gestión de salud y seguridad en el trabajo		
Numeral de la norma	% obtenido en sgc	% obtenido en sg - sst
4. Contexto de la organización	60%	10,33%
5. Liderazgo	73%	9%
6. Planificación	36%	5,33%
7. Apoyo	64%	11%
8. Operación	68%	4,33%
9. Evaluación de desempeño	76%	20,33%
10. Mejora	52%	10%
Total, resultados implementación	61,28%	70,33%
Implementación de un SGC	MEDIO	ALTO

7.4 Hallazgos del diagnóstico inicial

7.4.1 Hallazgos del Sistema de Gestión de Calidad

- No cuentan con la definición clara de la importancia de los Sistemas de Gestión, por lo que, no tienen las herramientas y el conocimiento adecuado para llevarlo a cabo.
- No tienen un manual de Sistemas de Gestión definido, algunas fases se tienen descritas de manera general, mientras que otras no existen.
- Se evidencia la ausencia de cumplimiento de una planeación específica de la organización.
- La organización no cuenta con un representante para el Sistema de Gestión de Calidad.
- No tienen un control para llevar el soporte de actividades y programaciones realizadas.
- No tienen una programación estipulada para cuando se presenta un cambio, o se realiza una planificación de prestación de servicios; lo realizan de manera informal.
- No se lleva un correcto registro de capacitaciones, sin embargo, sí se programan y se realizan.
- No tienen estipulado un control de seguimiento de actividades para identificar mejoras de estas.

- No tienen evidencias de las reuniones o tareas hacia los empleados, todo se maneja de manera virtual.
- Se cuenta con una estructura organizacional (organigrama).
- Se cuenta con la política integral de la empresa actualizada.
- Se cuenta con el procedimiento de selección (contratación e inducción) del personal garantizando la competencia en el área de talento humano.
- El ambiente de trabajo es el adecuado, resaltando el respeto, la responsabilidad y la comunicación entre el personal de la compañía.
- La organización demuestra interés en adquirir un Sistema de Gestión debido a que quieren garantizar la mejora continua de la organización por medio de la certificación de Calidad.

7.4.2 Hallazgos del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

- La empresa no cuenta con un diseño, ni implementación adecuada del sistema de SST.
- A pesar de que la empresa cuenta con alguna información y documentación implementada de la SST no posee con la totalidad de la documentación requerida evidenciando una falta de compromiso en la puesta en marcha de la misma.
- La empresa cuenta con un formato para la identificación de riesgos y oportunidades según la norma SST.
- La empresa no cuenta con un cronograma para el implemento de los equipos.
- No cuentan con una buena gestión en la comunicación y participación de los trabajadores, además que no poseen la documentación adecuada para el registro y seguimiento de dichas actividades.

- La empresa cuenta con un mapa de procesos, pero no posee una estructuración de los procesos de esta.
- La empresa no cuenta con un formato para el seguimiento de indicadores de evaluación de procesos realizados en la empresa.
- No cuentan con un programa ni un procedimiento para el cumplimiento de los requisitos legales.
- A pesar de que la empresa tiene claridad en el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo no cuentan con los documentos exigidos por la norma.

7.5 Estructuración de procesos y procedimientos

Se realizó un acercamiento general de las actividades de la organización, teniendo en cuenta el personal involucrado y la parte operativa. De esta manera, se definió la metodología para estimar los recursos necesarios y recopilar información.

Las fuentes de información serán suministradas por el personal encargado, como también, el acceso a la información interna, por medio de las herramientas tecnológicas que maneja la empresa (Software, correo empresarial, la nube).

7.6 Caracterización de procesos

Para la caracterización de procesos se adoptó el ciclo PHVA a fin de garantizar el seguimiento, control y planeación de cada uno de los procedimientos adelantados en cada proceso.

Están compuestas por:

- Objetivos
- Alcances

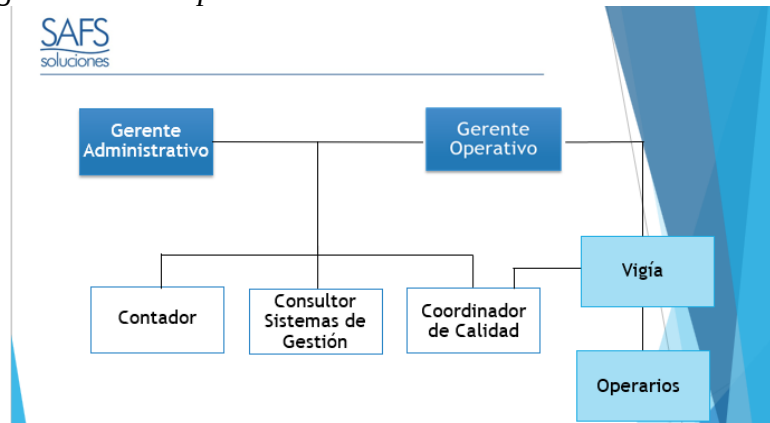
- Responsables
- Participantes
- Nombre del proceso
- Entradas
- Actividades
- Salidas
- Indicadores
- Recursos
- Riesgos y oportunidades
- Requisitos legales
- Requisitos según SIG

7.6.1 Ciclo PHVA

- Planear: Establecer las políticas y directrices estratégicas a seguir para alcanzar las metas de las partes interesadas teniendo en cuenta el enfoque hacia los procesos.
- Hacer: Implementación de las actividades.
- Verificar: Realizar el seguimiento y medición de los procesos y los servicios respecto a las políticas y requisitos vigentes, por medio de información documentada.
- Actuar: Tomar acciones para mejorar.

7.7 Organigrama

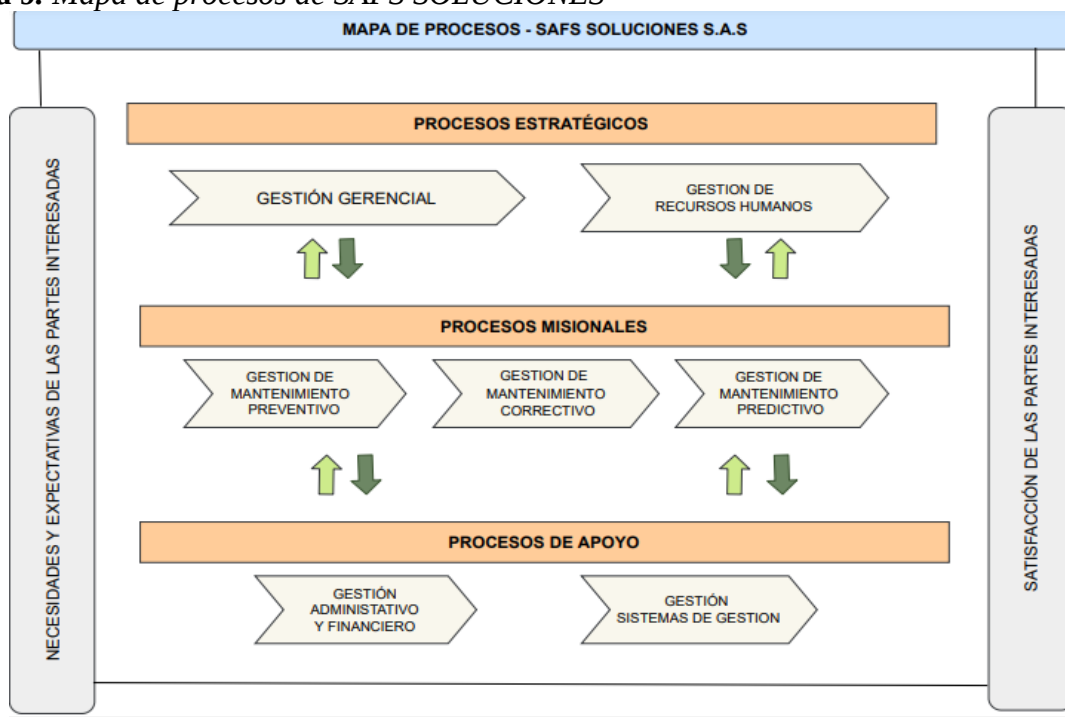
Figura 8. Organigrama de la empresa



Obtenido De La Empresa (SAFS SOLUCIONES, 2019)

7.8 Mapa de procesos

Figura 9. Mapa de procesos de SAFS SOLUCIONES



Obtenido De La Empresa (SAFS SOLUCIONES, 2019)

8. Documentación del diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2018

8.1 Documentación requerida para la implementación de la norma ISO 9001:2015

Para organizar e identificar aquellos documentos requeridos para la implementación del sistema de gestión de calidad se estructuró una tabla, en la cual se define brevemente cada documento con su importancia y se menciona si la empresa cuenta con ellos o si se necesita diseñarlos, para una puesta en marcha adecuada de la norma, dicha tabla se puede encontrar en Anexo 2.

Para conocer aquellos documentos con los que contaba la empresa se realizó una reunión con la vigía, en el cual se le presentó dicha tabla y se le definió cada documento con el fin de que asimilara estos con los que actualmente tenía la compañía, gracias a esto se identificaron dos documentos que la empresa ya contaba y eran el mapa de procesos y la matriz de peligros por procesos. Como la empresa ya contaba con una parcial implementación del Sistema de Gestión SST, tenían a disposición una matriz de riesgos la cual se encuentra actualizada a la fecha, en cuanto al mapa de procesos, este es un documento esencial al momento de crear una empresa para poder identificar cuáles son los procesos principales y cuales darán apoyo a estos.

Aquellos documentos que no se encuentran estructurados dentro de la compañía se diseñaron y designaron códigos de identificación en colaboración con la empresa como se puede ver en las evidencias fotográficas del Anexo 3, en donde SAFS SOLUCIONES S.A.S diligencia la información necesaria y aprueba la totalidad de estos. Luego de dar acompañamiento a la empresa para la revisión, corrección y aprobación de los 37 documentos (los cuales son requisito para una adecuada aplicación de acuerdo con la Guía de la norma *ISO 9001:2015*) y de recibir dichos documentos ya aprobados se dará continuidad a la implementación de la norma.

A continuación, se describen los documentos requeridos de acuerdo a cada Principio de Sistema de Gestión de Calidad:

8.1.1 Principio 1: Enfoque al cliente

Al hacer el análisis de los procesos de la empresa, se detecta la necesidad del principio 1, en donde, el enfoque al cliente es de gran importancia, porque las empresas dependen de sus clientes, y, por lo tanto, deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requerimientos de los mismos y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

La documentación del plan de mediciones de equipo hace parte de este proceso porque ayuda al diseño y la implementación de la empresa SAFS SOLUCIONES, determinando cuáles equipos son relevantes para los servicios que presta.

- *Plan de mediciones de equipos*

8.1.2 Principio 2: Liderazgo

Uno de los principios con más importancia dentro de la estructuración de una compañía es el Principio 2 llamado liderazgo, ya que los directivos establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una empresa, que tienen personal a cargo. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa. Dentro de los documentos que aportan a SAFS SOLUCIONES para obtener una buena gestión de liderazgo entre la empresa se encuentran:

- *Procedimiento de sistemas informáticos*

- *Matriz de comunicaciones*
- *Manual de Funciones y responsabilidades*

8.1.3 Principio 3: Participación del personal

Hacer el análisis de los procesos de la empresa, se detecta que el principio 3; el cual se refiere a la participación del personal es muy importante, ya que la motivación del personal es clave, así como que una empresa dispone de un plan de incentivos y reconocimientos. Sin estas dos acciones, difícilmente una empresa puede conseguir el compromiso del personal. Por lo tanto, estos documentos hacen parte de la participación del personal, para que sus procesos se puedan cumplir y mejorar constantemente. Se diseñaron formatos de acuerdo a la norma ISO: 95001, los cuales cumplieran los requisitos de la misma y de esta forma se pudiera recoger información con ayuda de los trabajadores de la empresa, para que cumplieran los requisitos de los diferentes formatos y se pudieran implementar en la empresa, demostrando una participación del personal. Dichos documentos son:

- *Procedimiento para la toma de conciencia*
- *Procedimiento de control de documentos y registros y retención documental*
- *Formato de Sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones*
- *Procedimiento de clima organizacional*
- *Matriz de necesidades de capacitación*
- *Presentación de capacitación SGC*
- *Hoja de vida de indicadores*

8.1.4 Principio 4: Enfoque basado en procesos

Al hacer un análisis de los procesos de la empresa, se identifica que el principio 4; enfoque basado en procesos, es relevante para la empresa SAFS SOLUCIONES porque, es un resultado deseado que se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El cambio reside en la concepción de la empresa. En la recolección de información se diseñó e implementó unos formatos de acuerdo a la norma establecida, que cumplieran con el enfoque basado en el proceso, los cuales pudieran evaluar dicha información, Por consiguiente, los documentos que pertenecen a este principio son los siguientes.

- *Procedimiento PQRSF*
- *Matriz de requisición de materiales y equipos*
- *Inventario de equipo*
- *Matriz de peligros por proceso*
- *Matriz de impacto ambiental por proceso*
- *Matriz de roles y responsabilidades*
- *Matriz de caracterización de recursos por procesos*

8.1.5 Principio 5: Enfoque de Sistemas para la Gestión

El principio 5; presenta un nivel significativo, ya que se encuentra enfocado a los sistemas para la gestión, identificación, entendimiento y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos. El fin último que se persigue es el logro de los objetivos marcados. Para ellos será necesario que la empresa detecte y gestione de forma correcta todos los procesos interrelacionados. Al evaluar el proceso de aplicabilidad de diseño y desarrollo de productos y servicios, se identificó que la

empresa no aplica este procedimiento, porque es una empresa que abarca servicios diferentes, los cuales no se pueden aplicar a todos los clientes.

- *Procedimiento para no aplicabilidad diseño y desarrollo de productos y servicios*
- *Matriz de Partes Interesadas*
- *Manual de Calidad*

8.1.6 Principio 6: Mejora continua

De acuerdo con el análisis realizado en la empresa, el principio 6; Es de gran importancia porque es el que se refiere a la mejora continua, es de gran trascendencia en la empresa, debido a que la mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar. Por lo tanto, estos documentos hacen parte de la mejora continua de la organización. Actualmente se les diseñó los diferentes formatos, procedimientos, programas y cronogramas a la empresa y al día de hoy ya se está implementando las auditorías internas y externas las cuales están programadas en el mes de marzo y mayo.

- *Formato plan de auditorías*
- *Plan de calidad para lograr los objetivos*
- *Procedimiento de auditorías internas*
- *Formato evaluación se SGC*
- *Procedimiento de compras*
- *Cronograma de mantenimiento de equipos*
- *Mapa de Proceso*
- *Matriz de Interrelación de procesos*

8.1.7 Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Se determina la necesidad de hacer cumplir el principio 7; el cual es el enfoque basado en hechos para la toma de decisión, se afirman en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlar, y lo que no se puede controlar es un caos, como lo evidencian los análisis y documentos dirigidos a este principio.

- *Control de servicios prestados*
- *Mapa de riesgo organizacionales*
- *Procedimiento control de Cambios*
- *Control de servicios prestados*

8.1.8 Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

El análisis de los procesos de la empresa permite distinguir la importancia de principio 8; el cual relaciona mutuamente los beneficios con el proveedor. Una empresa y sus proveedores son interdependientes, a lo cual una relación beneficiosa permite aumentar la capacidad de ambos para crear valor. Es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. Durante las alianzas, gana tanto la empresa como los proveedores, la empresa desarrolló un modelo de estrategia de ventas, en la cual busca tener estrategias estratégicas para aumentar la productividad y rentabilidad en la organización. Los documentos que soportan y apoyan la operación con los proveedores son:

- *Modelo estrategia de ventas*
- *Requisitos de los productos y servicios*
- *Plan de diseño y desarrollo*
- *Procedimiento para trazabilidad de medición del proceso*

- *Matriz de Infraestructura y maquinaria*
- *Plan de mantenimiento*
- *Plan de producción u operación*

8.2 Requisitos para el diseño y la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo con los hallazgos encontrados se establece que la empresa demuestra interés en obtener los lineamientos necesarios para el diseño de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para esto, se pautaron las siguientes actividades:

- Para facilitar el acceso de la documentación y asegurar la disponibilidad total de la información a todo el personal, se instaló en todos los dispositivos disponibles en la empresa la aplicación ‘File Stream’, la cual se encarga de guardar todos los archivos en Google drive desde cada ordenador reduciendo el tiempo de sincronización y asegurando la disponibilidad de información en todo momento.
- Se realizaron reuniones con el personal encargado, en las cuales se fueron definiendo y creando formatos y procedimientos para estructurar internamente la organización.
- Se formularon una serie de indicadores para medir de forma objetiva las acciones de mejora que se efectúen y poder observar el impacto que generen en un tiempo estipulado.

Para dar cumplimiento a los diferentes requerimientos propuestos en la norma ISO 9001, se diseñaron diferentes documentos, los cuales se evidencian desde el Anexo 6, para dar trazabilidad y poder evidenciarla de manera correcta su cumplimiento.

8.2.1 Contexto de la organización

8.2.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto. Para dar cumplimiento a este requisito, se realizó una autoevaluación de las fortalezas y debilidades que tenía el sistema de Gestión de Calidad, con respecto a este numeral de la normal, en el cual se evidenció que era fundamental hacer seguimiento de los procesos internos y externos de la información que se implementaba en la empresa, por este motivo se diseñó un procedimiento de control de la información para tener control de este proceso.

8.2.1.2 Comprensiones de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Para dar cumplimiento a este requisito, se realizó una autoevaluación de las fortalezas y debilidades que tenía el sistema de Gestión de Calidad, con respecto a este numeral de la norma, en el cual se evidenció que identificaban las necesidades y expectativas de las partes interesadas, por cual motivo se diseñó una matriz de partes interesadas para plasmar la información, de los clientes, proveedores, gerencia y técnicos auxiliares, para planificar en el Sistema de Gestión sus necesidades y expectativas.

8.2.1.3 Determinación del alcance del Sistema de administración/ gestión de calidad. Para este requerimiento, se diseñó un manual de calidad donde se evalúa todos los procesos de la empresa y de esta manera determinan los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para establecer el alcance.

8.2.1.4 Sistema de administración/ gestión de calidad y sus procesos. Para este numeral se diseñó una hoja de indicadores, los cuales permiten evaluar la operación eficaz y control de estos.

8.2.2 Liderazgo

8.2.2.1 Liderazgo y compromiso

8.2.2.2 Generalidades. Para dar cumplimiento al diseño de este requerimiento, se realizaron entrevistas a la alta gerencia y a los trabajadores para establecer que se cumpliera una política de calidad, para poder comunicar, atender y aplicar a la organización, de esta manera se evidenció que no se cumplía con este requisito, por cual motivo se diseñó una política de calidad, donde se cumpliera todos los requisitos según la norma ISO 9001, también se diseñó una matriz de roles y responsabilidades donde los empleados sepan cuáles son sus funciones y responsabilidades respectivas según su cargo.

8.2.2.3 Enfoque al cliente. Para dar cumplimiento con este requisito se tuvo en cuenta cuales eran las normas legales que rigen en el sistema de gestión de calidad con respecto a los servicios prestados a nuestros clientes, para poder dar una satisfacción y cumplimiento a los mismos.

8.2.2.4 Establecimiento de la policía de calidad. Para este requerimiento se diseñó una política de calidad, que cumpliera con los siguientes apartados: que cumpliera los propósitos y

contexto de la organización, que estableciera los objetivos de calidad y que incluyeran lo establecido para la mejora de los procesos.

8.2.2.5 Comunicación de la política calidad. Se evidenció la importancia del diseño de la política de calidad, la cual debía estar documentada y dar comunicación a la organización para dar cumplimiento a la misma y tenerla de referencia para los procesos establecidos.

8.2.2.6 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. Se diseñó una matriz de roles y responsabilidades, donde se plasmaron las funciones de cada operario y administrativo de la empresa y de esta manera cada trabajador, ya tuviera una función asignada para darle cumplimiento.

8.2.3 Planificación

8.2.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Para dar cumplimiento a este requerimiento, se diseñó un manual de calidad en el cual, la organización tenga plasmada la información respectiva, según lo asignado en la norma ISO 9001.

8.2.3.2 Objetivos de calidad y planeación para lograrlos. Se evidenció la importancia de crear y diseñar unos objetivos de calidad, los cuales deben ser medibles, coherentes y aplicables en la organización, para así dar cumplimiento en la empresa.

8.2.3.3 Planeación de los cambios. También en este apartado se diseñó una matriz de cambio, en el cual se evidencie la coherencia, disponibilidad, asignación de la información y de los procesos planteados en la empresa.

8.2.4 Apoyo

8.2.4.1 Recursos.

8.2.4.1.1 Generalidades. Para este apartado, se investigó en la empresa cómo era el proceso de apoyo entre la alta gerencia y sus trabajadores, ya que la empresa debe proporcionar a los trabajadores un eficaz sistema de control de sus procesos, por este motivo se diseñó diferentes matrices donde se pueda controlar los procesos de la organización.

8.2.4.1.2 Personas. La organización debe determinar, proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de sus procesos, por esta razón se diseñó una matriz de necesidades para la capacitación de todo el personal de la empresa.

8.2.4.1.3 Infraestructura. La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su operación, por este motivo se diseñó un inventario de equipos, un cronograma de equipos y un matriz de peligros, donde se pudiera evaluar el funcionamiento de los diferentes equipos e infraestructura de la organización para que tengan un buen estado.

8.2.4.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. Para este apartado se evidenció la importancia de diseñar una matriz ambiental, para poder determinar un ambiente tranquilo, sin conflicto, prevenir el estrés y agotamiento en todos los funcionarios de la empresa.

8.2.4.1.5 Recursos de seguimiento y medición. La empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y confiabilidad de los resultados, cuando se realice el seguimiento y la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requerimientos, también debe presentar la información documentada, por este motivo se diseña el formato de medición de los equipos de la empresa, para presentar un reporte del estado de estos y un plan de mantenimiento.

8.2.4.1.6 Conocimientos de la organización. La empresa debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, por este motivo se diseña un procedimiento de clima organizacional para que los trabajadores y funcionarios de la organización sepan el funcionamiento y todo el conocimiento de su entidad de labor.

8.2.5 Competencia

La empresa debe determinar las competencias de sus trabajadores para que puedan desarrollar bien sus actividades, por tal motivo se capacita y se delegan sus funciones y responsabilidades de acuerdo con sus capacidades y competencias.

8.2.6 Toma de conciencia

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia, por este motivo se diseñó un procedimiento de toma de conciencia de los objetivos, política de calidad y del desempeño de sus trabajadores.

8.2.7 Comunicación

La empresa debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes para poder ofrecer servicios de calidad a sus clientes, por tal motivo se diseña un control de servicios prestados, para saber que se comunica u ofrece a los clientes.

8.2.8. Información documentada

8.2.8.1 Generalidades. El sistema de calidad de la empresa debe mantener documentada la información de sus diferentes procesos según lo que exige la norma ISO 9001, por tal motivo se diseña un procedimiento de control de documentos y registros, donde se tiene toda la información de la empresa documentada.

8.2.8.2 Creación y actualización. Para este apartado se diseñaron los diferentes documentos que cumplieran con los formatos establecidos por la norma y de esta manera llevar la información de manera actualizada con sus respectivos numerales asignados.

8.2.8.3 Control de la información documentada. La información que se diseñó, es documentada y controlada por el encargado del área de calidad, el cual verifica que la información interna y externa de la empresa esté en el área encargada.

8.2.5 Operación

Para este apartado se investigó con la alta gerencia, como era el proceso de diseño y desarrollo de los productos y servicios de la organización implementados en la empresa, se detectó que ellos no implementan este requerimiento, ya que ofrecer servicios exclusivos diferentes a cada cliente, por tal motivo se dejó plasmado la información en un documento de esta aclaración, se diseñó para este apartado un procedimiento de compras de la empresa, para evidenciar la información recolectada por la alta gerencia y un control de servicios prestados.

8.2.6 Evaluación de desempeño

8.2.7 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

8.2.7.1 Generalidades. Para dar cumplimiento a este requerimiento de la norma de calidad, se hizo un autoevaluación de la empresa, en cuanto a fortalezas y debilidades de la misma; se pudo detectar que tienen nociones del tema, por lo cual se diseña un plan de mediciones para realizar las mejoras en los procesos de servicios ofrecidos a los diferentes clientes, también se diseñó auditorías internas y externas para plantear la información administrativas.

8.2.7.2 Satisfacción del cliente. Para este apartado se diseñó un procedimiento de PQRS, donde se pudiera evaluar la satisfacción de los clientes, por medio de quejas y reclamos y responder de manera oportuna a las soluciones de estas.

8.2.7.3 Análisis y evaluación. Para este apartado se diseñaron indicadores de evaluación, para poder dar cumplimiento y análisis a los diferentes procesos de la empresa, en donde se evaluó la efectividad de cada proceso y se analizó las ventajas y desventajas de estos, para poder planear nuevas estrategias de desarrollo.

8.2.8 Auditoría interna

Para este requerimiento se realizó una auditoría interna en la organización y de esta manera, se pudo evaluar el cumplimiento absoluto de las normas y estatutos, el seguimiento actualizado del plan de negocio, el cumplimiento de las directrices que realizan los empleados, entre otros en la organización y de esta manera poder asegurar la veracidad de los datos hacia los diferentes procesos de la empresa.

8.2.9 Revisión por la dirección

8.2.9.1 Generalidades.

8.2.9.2 Entradas de la revisión por la dirección. Para este requerimiento se diseñó una matriz de recursos por procesos, donde se puede observar los recursos que posee la organización

para gestionar cada proceso que la compone, logrando que la alta dirección pueda analizar el desempeño de estos procesos establecidos.

8.2.9.3 Salidas/resultados de la revisión por la dirección. Para este requerimiento se diseñó una matriz de interrelación de procesos, en la cual se puede observar la organización, planificación, diseño y finalización del servicio por medio de los procedimientos que existen en cada proceso que compone la empresa, dando respuesta a las necesidades establecidas.

8.2.10 Mejora

8.2.10.1 Generalidades. Para dar cumplimiento a este requerimiento de la norma de calidad, se hizo una autoevaluación de la empresa, y se pudo encontrar aquellos puntos a favor que adquirió la empresa desde que se comenzó con el desarrollo de este proyecto, como también realizar ejercicios formales para fortalecer los puntos no tan favorables, diseñando capacitaciones a los trabajadores para concientizarlos por medio de la mejora continua.

8.2.10.2 No conformidad y acción correctiva. Para dar cumplimiento a este requerimiento, fue necesario hacer una inspección en la organización, para poder evaluar por qué se generaban cualquier tipo de quejas, y de esta manera poder tomar acción para poder corregirlas y mejorarlas, por lo tanto, se tomó en práctica y se implementó un plan de riesgos de los diferentes servicios prestados.

8.2.10.3 Mejora continua. Para trabajar en este ítem, se indagó entre todos los trabajadores de la empresa la manera de determinar la apropiada convivencia en el área de trabajo, y de esta manera poder crear unas mejoras respecto a los hallazgos encontrados en la auditoria interna, detectando la efectividad de los planes de acción implementados en la empresa.

8.3 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad

Se crearon diferentes tipos de indicadores en cada proceso para garantizar y medir los progresos que implemente la empresa a medida que se gestione el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta el desarrollo de las acciones de mejora. Se utilizó una tabla donde se relacionan todos los procesos y objetivos, para estipular el tiempo necesario para su debido cumplimiento. Este documento está presentado como Anexo 4 a este proyecto.

8.3.1 Análisis de indicadores

Se realizó el análisis de los indicadores de seguimiento en cada proceso, que se muestra a continuación:

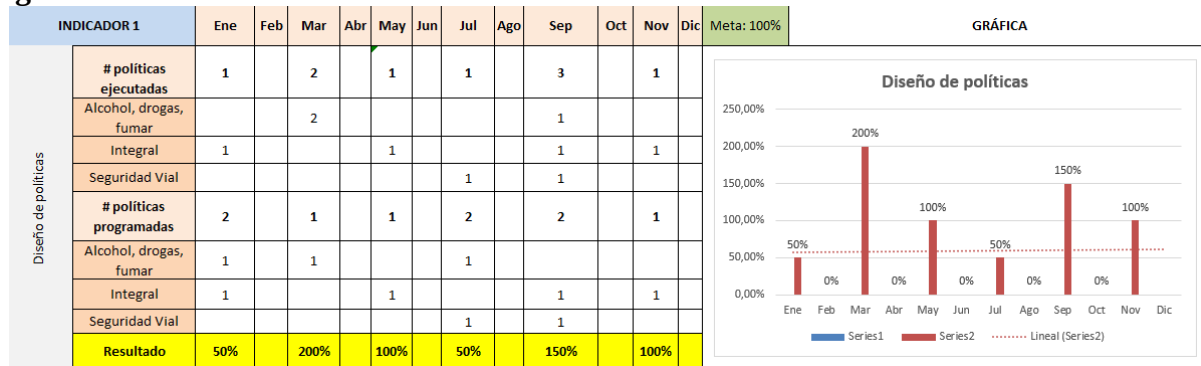
8.3.2 Indicador 1. Diseño de políticas

En el indicador llamado “Diseño de políticas” se puede observar la planeación que se había realizado entre la alta gerencia en cuanto a la creación de políticas que se debían ejecutar, su comunicación y disponibilidad en la empresa, realizada a inicios del año 2020.

Como se ve en la ilustración 8, en la retroalimentación que se realizó en el mes de Diciembre se pudo observar que se cumplieron las políticas programadas a desarrollar en este año,

sin embargo, no se cumplieron en los tiempos programados creando una sobre ejecución de políticas en los meses programados.

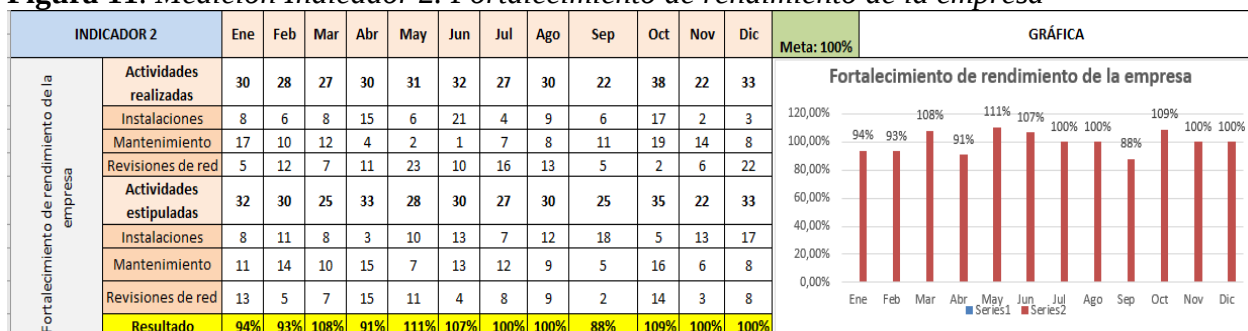
Figura 10. Medición Indicador 1. Diseño de Políticas



8.3.3 Indicador 2. Fortalecimiento de rendimiento de la empresa

Como se evidencia en la Ilustración 9 se mide el rendimiento de sus actividades en SAFS SOLUCIONES por medio de la programación de un promedio de veces que se realizan las actividades que componen la organización mensualmente, logrando observar que el resultado es un rendimiento alto debido a que cumplen con las actividades programadas.

Figura 11. Medición Indicador 2. Fortalecimiento de rendimiento de la empresa

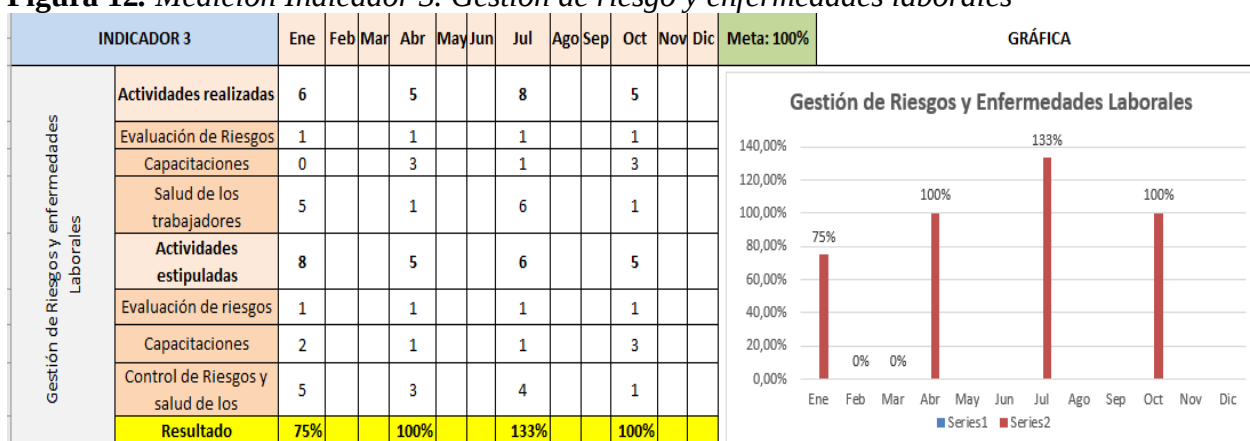


8.3.4 Indicador 3. Gestión de riesgo y enfermedades laborales.

Se realizó la medición de riesgos y enfermedades laborales por medio de la programación de actividades como capacitaciones al personal, control de los riesgos y promoción de salud de los trabajadores y evaluación de los posibles riesgos y peligros que se pueden presentar, de manera trimestral.

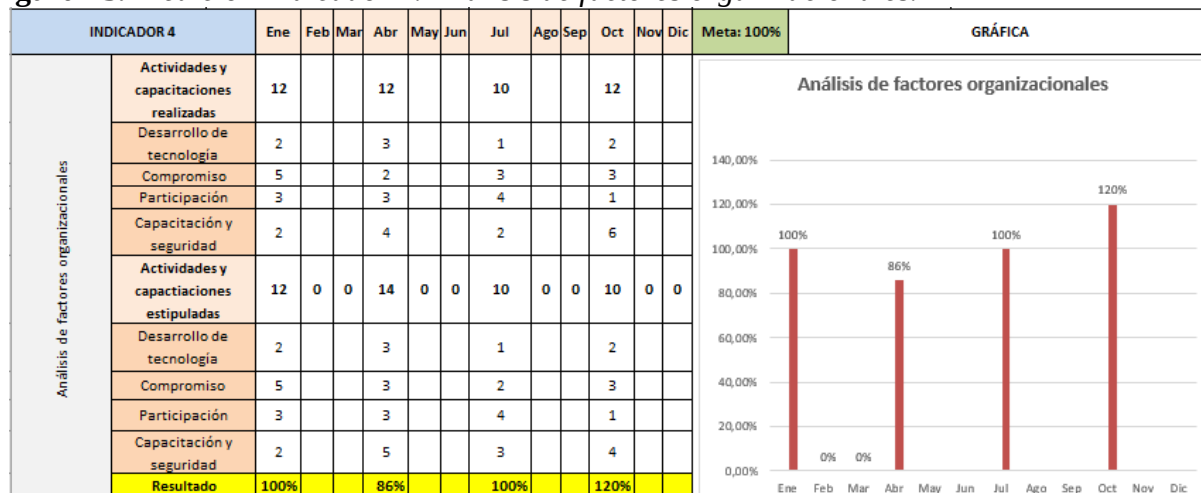
Como se puede ver en la ilustración 10, existe un incumplimiento de las actividades propuestas desde la primera valoración, creando un sobrecumplimiento de actividades en los demás meses debido al adelanto de las mismas programadas en los meses anteriores.

Figura 12. Medición Indicador 3. Gestión de riesgo y enfermedades laborales



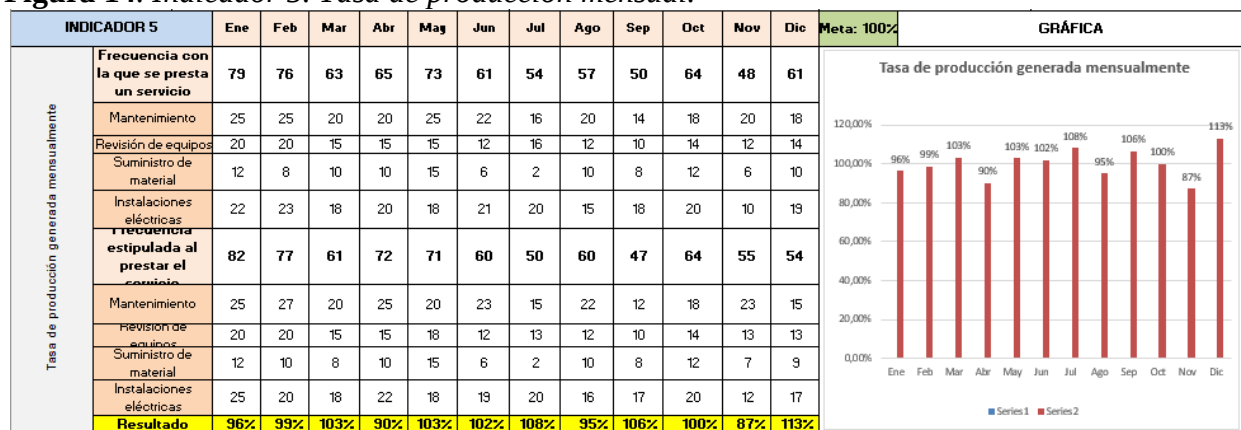
8.3.5 Indicador 4. Análisis de factores organizacionales.

Se creó un indicador para evaluar las habilidades y ventajas que ayudan a la organización a lograr un mejor posicionamiento por medio de la mejora continua. El resultado de este indicador mostró que la organización tiene control sobre las actividades programadas para el desarrollo y compromisos de estos factores.

Figura 13. Medición Indicador 4. Análisis de factores organizacionales.

8.3.6 Indicador 5. Tasa de producción mensual

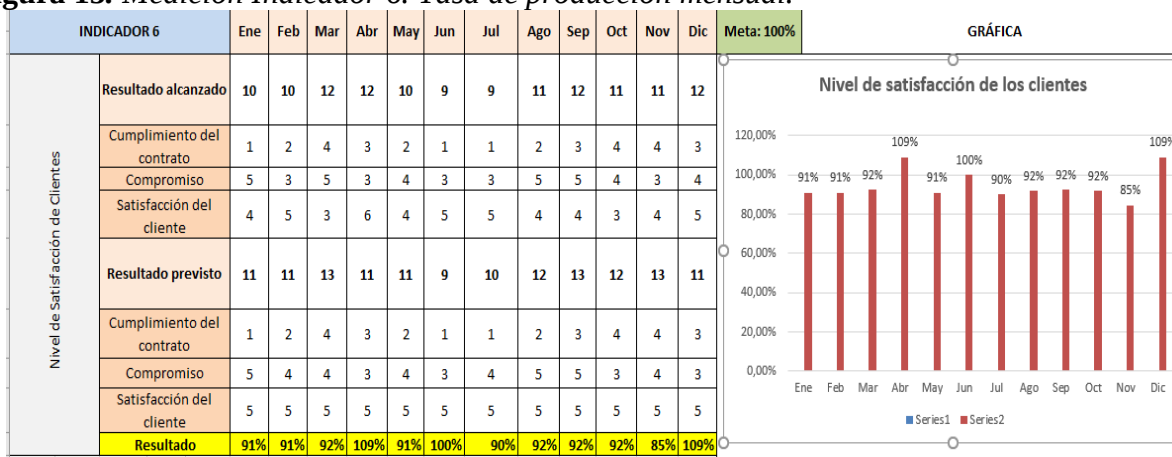
Se evaluó la tasa de producción generada mensualmente respecto a las actividades principales que brinda la empresa, como lo son el mantenimiento, la revisión de equipos, el suministro de material y las instalaciones eléctricas. Se puede observar que se mantuvieron constantes al pasar de los meses, a excepción del mes de Noviembre donde se observa una caída en la frecuencia del desarrollo de las mismas.

Figura 14. Indicador 5. Tasa de producción mensual.

8.3.7 Indicador 6. Tasa de producción mensual

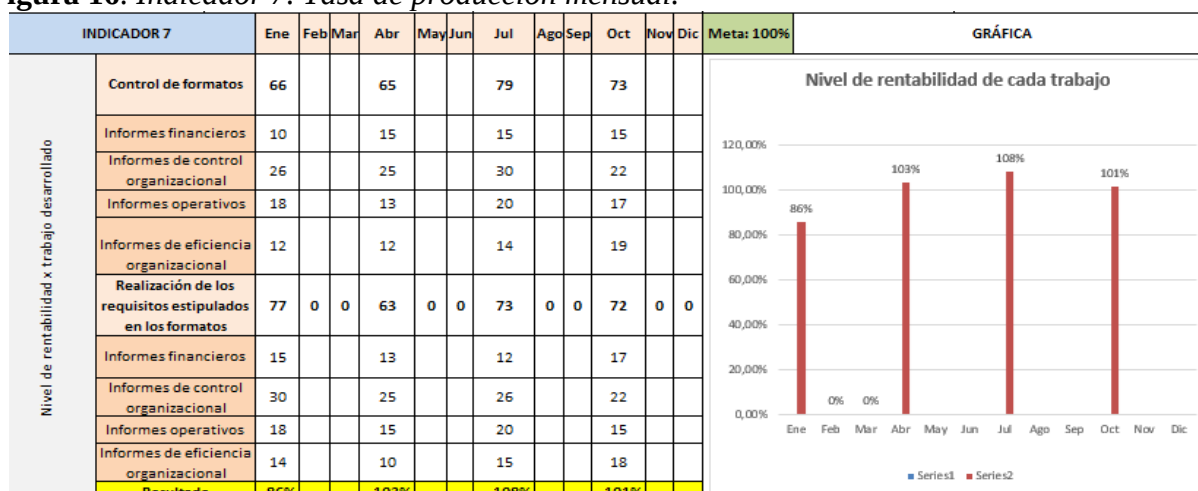
Se realizó una medición del nivel de satisfacción de los clientes, según la ilustración se puede ver que a la empresa necesita un mayor grado de responsabilidad y distribución de compromisos para lograr el 100% del resultado programado.

Figura 15. Medición Indicador 6. Tasa de producción mensual.



8.3.8 Indicador 7. Tasa de producción mensual

Se realizó una medición del nivel de rentabilidad por trabajo desarrollado de manera trimestral, donde se tomó en cuenta el control y ejecución los informes financieros, los operativos, y los de control organizacional internos en la organización. Según el resultado, se puede evidenciar que en la primera valoración no se cuenta con el completo compromiso de los informes ocasionando que en la próxima inspección exista un sobrecumplimiento de actividades propuestas. Sin embargo, se logró mantener el control bajo el margen estipulado.

Figura 16. *Indicador 7. Tasa de producción mensual.*

Para el establecimiento de actividades se creó un formato en el cual muestra las actividades que constituyen la planeación del cambio, asignando diferentes responsabilidades al personal de la organización, con el fin de adquirir y crear conciencia sobre la mejora continua en la organización. El formato está presente como Anexo 5 al final de este proyecto.

- Se definieron una serie de actividades basadas en planeación del cambio, asignando responsabilidades a los miembros de la organización, con el fin de adquirir y crear conciencia sobre la necesidad de la participación en la implementación de la norma ISO 9001.
- Se realizaron capacitaciones semanales para acondicionar al personal sobre las responsabilidades y funciones específicas de cargos de las actividades críticas en cuanto a calidad que se realizan en la organización. Haciendo una retroalimentación de funciones dependiendo del plan que se iba desarrollando. Como se puede ver en el anexo 4 al finalizar este libro.
- Se le instruyó a todo el personal de la organización la estructura de un manual de calidad con base en los numerales de la norma ISO 9001:2015, de igual manera, se especificó la manera

correcta de referencia de documentos relacionados con el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001.

Figura 17. Normalización de los documentos de SG

• **ENCABEZADO REGISTROS**

(LOGO INSTITUCIONAL)	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	NOMBRE DEL PROCESO			
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
	P-SG-01	DD/MM/AA	XX	X de X

• **ENCABEZADO DOCUMENTOS**

(LOGO INSTITUCIONAL)	NOMBRE DEL DOCUMENTO			
	NOMBRE DEL PROCESO			
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
	P-SG-01	DD/MM/AA	XX	X de X
	Elaboró: Cargo:		Aprobó: Cargo:	

• **CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.**

La codificación de la información documentada de los sistemas de gestión, se define de la siguiente manera:

Código: XX - YYY - ZZ

XX= LETRA QUE IDENTIFICA EL TIPO DE DOCUMENTO

YYY= LETRAS QUE IDENTIFICAN EL PROCESO AL QUE PERTENECE

ZZ = CONSECUTIVO DEL DOCUMENTO

- Se diseñaron y presentaron los documentos requeridos según la norma ISO 9001-2015, dichos documentos fueron revisado y aprobados por la gerencia para dar continuidad a la implementación de los mismos. Se agendo una reunión con la vigía y gerente operativo, los cuales revisaron los documentos y diseñaron un cronograma de implementación acorde al delineado en este proyecto, como también se generaron reuniones con los trabajadores para dar a conocer dicha implementación y dar continuidad al proceso.

9. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

En la organización se realizó un diagnóstico como primer paso, a la implementación de un Sistema de Gestión de calidad, en el cual se conoció las instalaciones (áreas, procesos), los protocolos emergentes, se identificó los riesgos y oportunidades y se concientizó al personal sobre la responsabilidad del cumplimiento de la norma. También se crearon diferentes tipos de indicadores en cada proceso para garantizar y medir los progresos que podría tener la empresa a medida que se implemente el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta el desarrollo de las acciones de mejora.

El propósito fue brindar evidencia integral a todos los clientes, proveedores y empleados sobre los controles específicos para asegurar la calidad de los resultados logrando la satisfacción de los clientes. Además, se proporcionaron los recursos para seguimientos adecuados mediante el desarrollo, implementación, instrucciones de procedimientos y otros documentos, los cuales ayudan como guía al personal de la organización como se evidencia en el Anexo 6.

9.1 Contexto de la organización

Para la implementación de estos requerimientos se diseñaron e implementaron ciertos documentos para trabajarlos entre el personal de la empresa, donde se realizó un trabajo en conjunto para el diligenciamiento de estos, los cuales fueron aprobados por la alta dirección. Cada documento que fue creado para su respectivo desarrollo, por esto, se realizó una tabla con su descripción y su funciones, como lo muestra en el **anexo 2**.

- *Manual de calidad*
- *Política de calidad*
- *Matriz de pares interesadas*

9.1.1 Liderazgo

Después del diseño, se implementó las diferentes matrices, las cuales se documentaron para crear la información necesaria, con ayuda de la alta gerencia para la trazabilidad de la información, con el fin de mostrar el liderazgo en conjunto. Se implementó un plan de calidad donde se plasmaría los procedimientos requeridos para dar cumplimiento a la norma ISO 9001, también se efectuó un manual de funciones y responsabilidades para que cada trabajador tuviera claro cuáles eran sus funcionalidades diarias.

- *Plan de calidad*
- *Manual de Funciones y Responsabilidades*

9.1.2 Planificación

El propósito de este documento es la implementación de la norma ISO 9001, por lo cual se documentó según lo que exige la norma. Para este requerimiento es necesario llevar una planificación, por cual motivo es necesario hacer una capacitación a los funcionarios sobre la norma de calidad y la importancia que tiene en la empresa para su mejoramiento continuo.

- *Matriz de necesidades de capacitación*
- *Presentación de capacitación SGC*
- *Objetivos de calidad*

9.1.3 Apoyo

Para este requerimiento es fundamental tener el apoyo de todos los empleados de la empresa, para hacer un trabajo en equipo y de esta manera poder hacer un procedimiento y planes a los diferentes procesos para más adelante poder evaluarlos de forma correcta.

- *Procedimiento para la toma de conciencia*
- *Procedimiento de control de documentos y registros y retención documental*
- *Formato de Sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones*
- *Procedimiento de clima organizacional*

9.1.4 Operación

Se implementaron con ayuda de los empleados y la alta gerencia la documentación requerida, para poder cumplir con los requerimientos exigidos por la norma, se implementaron unos formatos de acuerdo a la norma establecida, que cumplieran con el enfoque basado en el proceso, los cuales pudieran evaluar dicha información, Por consiguiente, los documentos son los siguientes.

- *Procedimiento PQRSF*
- *Matriz de requisición de materiales y equipos*
- *Inventario de equipo*
- *Matriz de peligros por proceso*
- *Matriz de impacto ambiental por proceso*
- *Matriz de roles y responsabilidades*
- *Matriz de caracterización de recursos por procesos*

9.1.5 Evaluación de desempeño

Para la implementación de estos requerimientos se diseñaron e implementaron estos documentos para la entrega a la empresa, donde se realizó un trabajo en conjunto para el diligenciamiento de los mismos, los cuales fueron aprobados, por el encargado de la empresa. La

funcionalidad de los siguientes documentos es la evaluación del desempeño de los procesos establecidos en la empresa y de esta manera poder conocer las ventajas y trabajar en los quebrantos que tiene la empresa para buscar la mejora continua de la misma.

- *Mapa de Proceso*
- *Matriz de Interrelación de proceso*
- *Hoja de vida de indicadores*

9.1.6 Mejora

Para la implementación de estos requerimientos se diseñaron e implementaron estos documentos para la entrega a la empresa, donde se realizó un trabajo en conjunto para el diligenciamiento de los mismos, los cuales fueron aprobados, por el encargado de la empresa. Este requerimiento se llevó a cabo, con el fin de poder realizar auditorías eficientes, en las cuales se pudiera evaluar los diferentes procesos de la empresa y de esta manera poder ofrecer un servicio de calidad a los proveedores y clientes de la empresa, para que detectaran las mejoras ejecutadas.

- *Formato plan de auditorías*
- *Plan de calidad para lograr los objetivos*
- *Procedimiento de auditorías internas*
- *Formato evaluación se SGC*
- *Procedimiento de compras*
- *Cronograma de mantenimiento de equipos*
- *Mapa de Proceso*
- *Matriz de Interrelación de procesos*

9.2. Análisis y presentación de datos

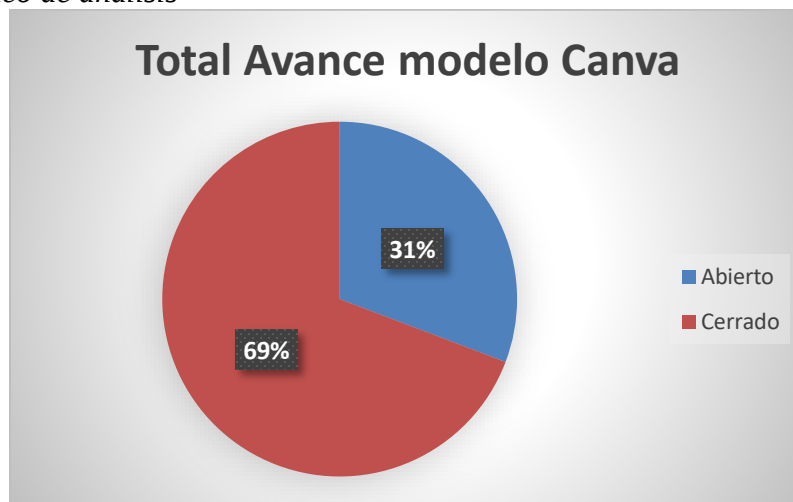
Se realizaron reuniones por la plataforma Microsoft Teams los sábados con el Coordinador de calidad y la vigía, debido a la problemática del COVID-19, con el fin de trabajar y adecuar la norma NTC ISO 9001:2015 a los requisitos de la empresa. (Anexo [7](#))

Se plantearon formatos y procedimientos de acuerdo con cada numeral que exige la norma, haciendo capacitaciones y el respectivo control al personal para que los efectuaran. El control se llevaba por medio de correo electrónico, en la plataforma One drive, debido a que es una plataforma de fácil acceso adecuada para compartir elementos y documentos en cualquier lugar. (Anexo 8)

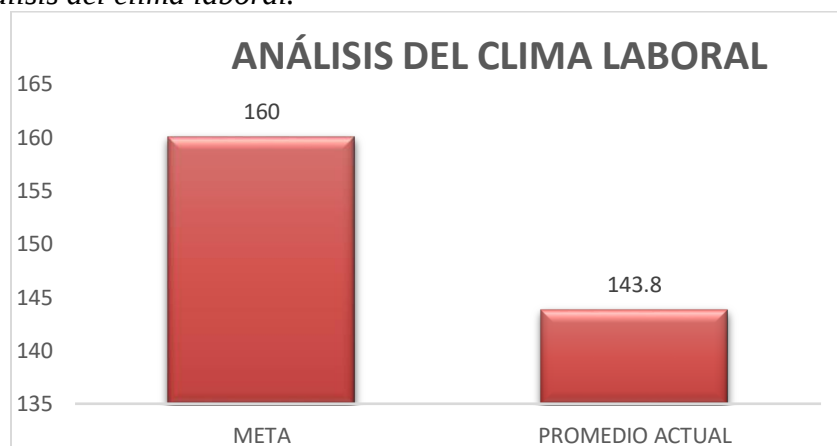
9.3 Análisis de la mejora

Una vez se terminó el protocolo de documentación necesaria según la NTC ISO 9001:2015 y después de que ya los empleados hacían uso de los formatos según el requerimiento necesario para cada proceso, se realizó un informe por la dirección, en el cual se analizaron los cambios implementados en la empresa al diseñar la norma.

Al implementar los cambios de mejora en la organización, se puede observar según el gráfico 11 que el 69% de las actividades estipuladas en el modelo CANVA se encuentran cerradas, es decir, están finalizadas y listas para aplicar. Sin embargo, es necesario tener completamente cerrados todos los criterios para mayor eficiencia en el modelo de negocio de la empresa.

Figura 18. *Gráfico de análisis*

La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores, haciendo al mismo tiempo que mejore notablemente la productividad en la organización. Siguiendo esta lógica, se analizó el clima laboral en SAFS SOLUCIONES S.A.S y se pudo evidenciar que mejoró en un 9% el desempeño y la comunicación entre trabajadores al implementar el Sistema Integrado de Gestión.

Figura 19. *Análisis del clima laboral.*

9.4 Evaluación

Para el resultado de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa SAFS SOLUCIONES SAS, se presentaron algunos indicadores de calidad correspondientes entre el periodo octubre del 2020 y abril del 2021.

9.4.1 Revisión por la dirección

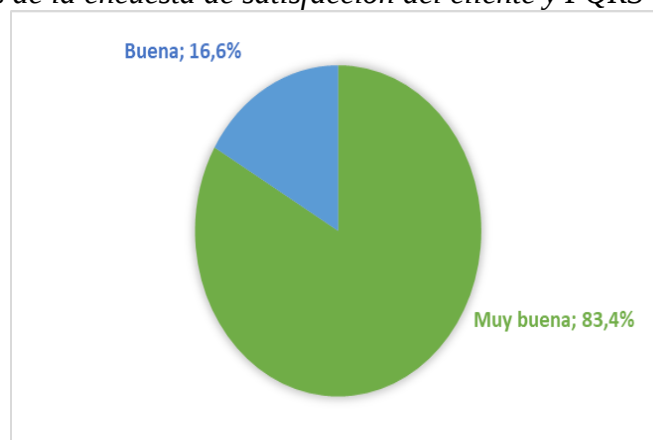
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

a) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

Se realizó una encuesta evaluando la calidad del servicio que ofrece la organización y satisfacción de los clientes. Es necesario brindar atención oportuna de todas las quejas, dudas, felicitaciones y reclamos emitidos por los clientes, como también es fundamental la presentación personal de cada empleado en la empresa ya que es la cara visible de la organización

Figura 20. Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente y PQRS



b) Resultado de la evaluación de desempeño o clima laboral

Por medio de un formato de evaluación de desempeño de los trabajadores realizado por los gerentes de la organización (Anexo 9) y por medio de una encuesta sobre el clima laboral (Anexo 10) se pueden analizar las funciones y habilidades que debe tener cada trabajador según su puesto de trabajo.

- **Meta:** 87%
- **Resultado:** 89,9%

9.4.2 Formato de evaluación de desempeño

Se creó un formato para evaluar el desempeño de los trabajadores en la organización, programando su ejecución siempre que finalicen el contrato en donde se involucran las habilidades, los factores de evaluación y los valores para su calificación (excelente, bueno, aceptable, regular, deficiente) de acuerdo con las funciones del personal en la organización. Se estipuló un control de la evaluación cada semestre, como se muestra en el Anexo 9.

9.4.3 Encuesta de clima laboral

Se realizó una encuesta de clima laboral para conocer las relaciones que se desarrollan entre los empleados, logrando evidenciar las ventajas y desventajas que se presentan ya que esto influye en el funcionamiento de la organización, para así, poder analizar y diseñar mejores estrategias entre los empleados para que se implemente la mejora internamente logrando una prestación de servicios más complementada. Como se puede ver en el Anexo 10. Donde se evaluaron factores como medio ambiente, trabajo en equipo, gestión afectiva, participación,

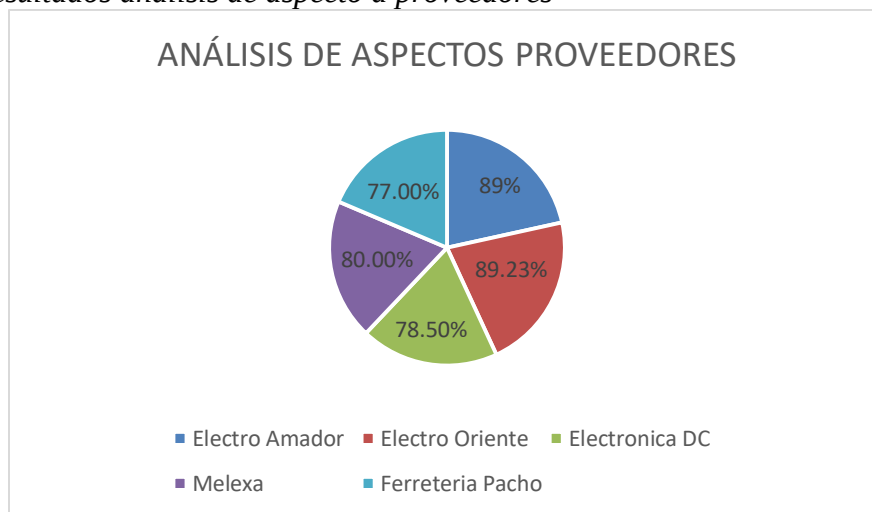
recompensas y reconocimiento, competencia y compromiso. Se hizo a través un formato digital debido a que acceso más fácil entre los empleados y todo el equipo

a. Evaluación de desempeño de proveedores.

Según la evaluación realizada a una muestra de 5 proveedores, donde se evaluó criterios como responsabilidad, reconocimiento de marca, conducta y comunicación verbal, oportunidades, respeto, puntualidad e innovación se pudo observar que todos cumplen al menos el 77% de aspectos, es decir, suficiencia para establecer trabajo en equipo con ellos. En el Anexo 11 se puede observar el formato de evaluaciones a proveedores.

A continuación, se muestra el resultado del impacto que genera cada proveedor en la organización según sus características, logrando identificar que el que mejor cumple con los requisitos respecto al compromiso hacia SAFS SOLUCIONES es electro-oriente.

Figura 21. Resultados análisis de aspecto a proveedores



2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.

- Establecer las políticas y directrices estratégicas a seguir para alcanzar las metas de las partes interesadas, teniendo en cuenta el enfoque hacia los procesos.

Se cumplió al 100%. Se establecieron las políticas de acuerdo con los procesos que constituyen la organización y se realizó su respectiva señalización en el área de trabajo, entre las cuales están:

-Política Integral.

-Política SST

-Política de bioseguridad.

-Política de prevención de acoso laboral.

- Política para la prevención del consumo de alcohol, tabaco, drogas y sustancias psicoactivas.

-Política de compras.

-Política de gestión de información.

Están disponibles y comunicadas hacia todo el personal de la empresa, como se puede ver en el anexo 8 al final del libro.

- Aumento de la productividad de la empresa.

Se ha trabajado en la mejora de procesos por medio de metodologías más organizadas ayudando a mejorar la productividad en los procesos de la empresa, por medio de la creación de un planeador semanal y de reuniones al inicio de semana donde por medio de las indicaciones del Gerente Operativo organizan la distribución y asignación de tareas semanales.

Al realizar el promedio mensual del compromiso semanal, se obtuvo un valor del 98,8% de cumplimiento. Como también se pudo evidenciar mayor organización en el desarrollo de actividades semanalmente, contando con más tiempo para nuevas actividades y mejor compromiso hacia los contratistas. En el Anexo 12 se puede ver el formato del planeador semanal implementado.

- Prevención de la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales.

Se realizan semanalmente reportes de actos inseguros en una base de datos (Anexo 5 al final de este documento), donde se evalúa el cumplimiento y correcto uso de EPPS y uniformes de trabajo en buen estado. Se lleva el control mensual de los reportes, cumpliendo el compromiso por encima del 86% mensualmente.

- Mejora continua de los procesos.

Se evidenció aumento de la eficiencia en los procesos de la empresa, debido al aumento de responsabilidad por parte de los trabajadores en el cumplimiento de actividades según su proceso.

- Ofrecer un servicio de mantenimiento eléctrico de manera efectiva.

Se realizaron encuestas a los clientes al finalizar cada proyecto y se pudo evidenciar el cumplimiento de los requisitos exigidos y un personal capacitado según el trabajo solicitado.

- Satisfacción y fidelización de los clientes.

Al trabajar con las bases del Sistema de Gestión de Calidad se demostró en un 100% la mejora en el cumplimiento de los requisitos del cliente y la comunicación efectiva durante cada actividad que se iba realizando según el proceso solicitado.

- Organización interna de la empresa para promover la eficiencia de los procesos.

- Presentación de informes solicitados por los entes de control en el tiempo estipulado.

- Seguimiento de recomendaciones puestas por los entes de control.

- Mayor responsabilidad en la entrega de requerimientos.

3. Los resultados de seguimiento y medición.

Se realizó seguimiento de cada una de las actividades propuestas en un plan de acción de cada proceso que conforma la organización, evaluando el control de estas, con sus respectivos

soportes. Se pudo evidenciar mejora en el cumplimiento de las actividades, debido a que hay una mayor organización en la clasificación de actividades al momento del desarrollo.

Se utilizó el formato para crear planes de acciones en las oportunidades de mejora de cada proceso que se evaluaba en las auditorías internas, realizando su respectivo control de la ejecución y puesta en marcha de las actividades planeadas. El formato lo pueden encontrar como Anexo 12 al final de este documento.

4. Adecuación de los recursos

La alta gerencia presenta una alta responsabilidad con el requerimiento y adquisición de recursos necesarios para el conocimiento e implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, alcanzando el control de las metas estipuladas, como también el seguimiento a sus empleados sobre la responsabilidad de que se comprometan en el proceso de la mejora continua de la organización.

9.5 Oportunidades de mejora

Se implementaron una serie de controles por medio de formatos, los cuales ayudaron a optimizar el tiempo en cada proceso, como también eficiencia interna de la organización. Cabe destacar que por medio del planeador (ilustración 18) y el plan de acción (Anexo 12) se verificó el cumplimiento de las actividades de los trabajadores.

14. Las necesidades de recursos

- Capacitaciones sobre los beneficios de un sistema de gestión.
- Tecnología.
- Formatos estipulados.
- Coordinador encargado de que las actividades se realicen.

- Diseñar formas más productivas para lograr el cumplimiento de tareas.
- Diseñar metas a corto plazo, para motivación en trabajadores y poder llegar a lograr metas a un mayor tiempo.
- Creatividad.
- Responsabilidad.

El instrumento utilizado para evaluar la satisfacción del cliente en la organización se tomó de una página institucional (Jessica, 2017) y el instrumento usado para medir el clima laboral en la organización ya estaba estipulado por el consultor en Sistemas de Calidad, el cual de acuerdo a sus estándares y conocimientos manejó. Las herramientas usadas ya contaban con su respectiva validación. En el Apéndice M, se muestra la evidencia del informe de la encuesta del clima organizacional que se realizó en la empresa y del informe de la encuesta de satisfacción del cliente.

10. Diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad y en el Trabajo ISO 45001:2018

10.1 Documentación requerida para la implementación de la norma ISO 45001:2018

Se diseñó una tabla de los documentos requeridos para implementar la norma ISO 4500, en la cual se define brevemente cada uno de estos y se menciona si la empresa cuenta con ellos o si se necesita diseñarlos para una puesta en marcha adecuada de la norma.

Dicha tabla y aquellos documentos que no se encuentran estructurados dentro de la compañía se diseñaron y designaron códigos de identificación como se puede evidenciar en los Anexo 12, para luego ser remitidos a SAFS SOLUCIONES S.A.S, la cual diligencia la información necesaria y aprueba la totalidad de estos. Luego de dar acompañamiento a la empresa

para una adecuada aplicación de acuerdo a la Guía de la norma ISO 45001:2018 y para la revisión, corrección y aprobación de los 35 documentos los cuales son requisito dichos documentos, ya aprobados se dará continuidad a la implementación de la norma.

Para el diseño de los diferentes formatos de los documentos, la empresa en primera constancia nos envió la información que ellos ya habían implementado desde el 2017 que empezaron a evaluar la importancia de tener un SST en la empresa y con esta información se diagnosticó la información faltante para su respectivo diseño.

Al evaluar que ya presentaban un manual de SST, en el cual ya plasmaban mucha información con respecto a la documentación que se debía tener documentada, se utilizó como base de información para realizar el diseño de estos.

El procedimiento por realizar fue el diseño de los diferentes documentos que la empresa necesitaba y requería los cuales se encuentran en el Anexo 14, luego de eso, los encargados del SST verificaban la información y se les hacía la corrección pertinente que la empresa designara y finalmente se aprobaron los documentos en compañía de la empresa SAFS SOLUCIONES.

Podemos concluir el propósito del diseño de la norma de la ISO 45001, es para que la empresa SAFS SOLUCIONES pueda reducir la siniestralidad laboral mediante la prevención y el control de los riesgos laborales, garantice el cumplimiento con las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales y aumentar la motivación y satisfacción de los empleados.

10.2 Cumplimiento a la guía de la norma ISO 45001:2018 [13]

Para comprobar el correcto diseño y estructuración de la norma se evaluaron los numerales de la “Guía para lo aplicación de ISO 45001:2018” [13] en donde se describe la forma en que se dio cumplimiento a cada ítem dentro de la misma.

10.2.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Para dar cumplimiento a este requisito es necesario identificar las cuestiones internas y externas que pueden ser positivas o negativas para esto se realizó un Análisis DOFA como se puede ver en la siguiente Ilustración 20. Esta Matriz se realizó con apoyo del Vigía de la empresa quien permitió dar una guía para la identificación de debilidades, fortalezas, amenazas oportunidades con las que cuenta la empresa sobre el SST y en los cuales se diseñaron estrategias que logren reducir dichas debilidades y amenazas que se presenta.

Figura 22. Matriz DOFA para el diseño del SGSST



Como resultado de esta se establecieron una serie de estrategias relacionando las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de SAFS SOLUCIONES S.A.S. Las estrategias derivadas de la matriz se relacionan a continuación:

Las estrategias y acciones FO integra las fortalezas internas que posee la empresa en pro de las oportunidades que se existe en el exterior para asegurar el éxito las cuales son: La alta competencia del personal en SAFS SOLUCIONES S.A.S. permite lograr convenios estratégicos con diferentes contratistas y clientes, con la capacidad de crear diferentes planes de emergencia establecidos en las interventorías y proyectos eléctricos a realizas.

Las estrategias y acciones DO se centran en analizar las debilidades internas con el fin de evaluarlas y postularlas como opciones de mejora, las estrategias principales para esta son: Desarrollar un programa de SGSST, en el que se presenten y unifiquen diferentes planes de emergencia para la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S.

Las estrategias y acciones FA son aquellas que se encargan de utilizar las fortalezas internas que tiene una organización a fin de reducir las posibles amenazas externas que se puedan llegar a presentar, reduciendo los posibles efectos, y estas son: A partir de la alta competencia que posee el personal de la empresa, se implementara el SGSST, de tal forma que no se pierdan licitaciones ni proyectos para la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S; Mantener actualizados los conocimientos del COPASST en cuanto a requisitos legales de SST aplicables para la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S; Mantener los lugares de trabajo limpios y ordenados para garantizar entornos de trabajos seguros y cómodos para la realización de las tareas.

La estrategias y acciones DA son las que ayudan a reducir las debilidades internas de una empresa con el fin de prevenir amenazas externas que se presenten para no estar en una posición de riesgo. Dentro de esta esta: El no tener implementado el SG-SST es una desventaja para SAFS

SOLUCIONES S.A.S; Establecer la metodología para identificar los riesgos y enfermedades asociadas a las actividades de SAFS SOLUCIONES S.A.S al igual que los requisitos legales que le aplican; Diseñar un plan de seguimiento, un programa y cronograma de capacitaciones para la prevención de riesgos y enfermedades laborales asociados a las actividades la planta de alimentos; estructura y funcionamiento de un SGSST.

10.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas

Para la identificación de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas y el cómo estas podrían convertirse en requisitos dentro de la organización, se realizó una reunión con la alta gerencia de la empresa en la cual para la formación de los grupos enfocados al cumplimiento de la norma, se identificaron en el manual de funciones y responsabilidades aquellas personas que cumplieran con los requerimientos necesarios como las habilidades para capacitar y dirigir al personal en diferentes temas del SST en la cual se asignó al Vigía como encargado de la dirección y control de esta norma, en cuanto a las partes interesadas se identificaron tanto al personal de trabajo como a los proveedores y clientes los cuales por representación, proximidad e influencia afectan en la gestión de SAFS SOLUCIONES S.A.S, luego de tener identificado esto se determinaron las necesidades y requerimientos de estas partes interesadas y los cuales permitieron identificar el alcance y plan de acción los cuales se encuentran en los Anexos 16.

10.2.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la SST

Como se dijo previamente para lograr determinar el alcance del SG SST se determinaron por parte de la dirección de la empresa, las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la empresa y se incluyó dentro del manual de SST a disposición de la empresa.

10.2.4 Sistema de Gestión de la SST

Para este ítem solo se contó con el diseño y se puso a disposición de la empresa, los documentos necesarios para implementarla con el fin de que la alta gerencia los revise, aprueben y en el momento que lo requiera, lo integren al plan estratégico de la empresa para su desarrollo. Dentro de este diseño se tuvo en cuenta todos los documentos que son requisitos para la implementación de la norma, se encuentran en los Anexos del 16.

10.2.5 Liderazgo y compromiso

Dentro de este ítem se plantean las responsabilidades que debe tener la alta dirección frente al SG SST, con el objetivo de contribuir al mejoramiento continuo del mismo. De igual forma o, la alta dirección debe asegurar que la política de SST y objetivos estén documentados, comunicados e interiorizados por la organización, dichas políticas y objetivos se diseñaron en conjunto con el Vigía de la empresa y se encuentran evidenciados en Anexo 16 el cual presenta en diseño de los requisitos para la implementación de la norma.

10.2.6 Política de la SST

Como parte indispensable en el diseño del sistema de Gestión de la SST, se debe plantear la política de la SST; teniendo en cuenta el alcance anteriormente mencionada, y con el fin de

enfocar los recursos a su cumplimiento, para ello y con el apoyo de la alta dirección de la empresa se plantean: la política de SST, la política de preparación prevención y respuesta ante emergencias, y por último la política de equipos de protección de personal, las cuales se encuentran en el Anexo 16.

10.2.7 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Es de interés de la alta dirección asegurarse de delegar las responsabilidades y autoridades de forma tal que se estipulen los roles pertinentes para el sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo, por tal motivo y en conjunto con esta área se designó un formato de asignación de responsables del SG-SST y Formatos para la reclamación; votación; evaluación y asignación del COPASST (Se encuentran en el Anexo 16) , donde se evalúa el desempeño de los aspirantes y se determina cuál de estos son los más aptos para la delegación de actividades referentes a la norma dentro de la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S.

10.3 Consulta y participación de los trabajadores

Dentro de los aspectos más importantes que son objeto de seguimiento y revisión por parte de la SAFS SOLUCIONES S.A.S, es la participación y consulta por parte de los trabajadores. El COPSST o el Vigía en Seguridad y Salud en el Trabajo, serán los encargados de vigilar y promover el cumplimiento de la normatividad relacionada con Seguridad y Salud en el Trabajo. Dichas obligaciones y actividades que debe realizar el Vigía y el COPASST se encuentran especificados en los requisitos del Anexo 16.

10.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

De acuerdo a lo conversado con la dirección de la empresa y con las encuestas realizadas a los trabajadores, se diseñó un formato de Procedimiento para la identificación de peligros y valoración de riesgos donde se evidencian posibles riesgos y formas de mitigar o prevenirlos, en relación a Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y que se encuentra en el Anexo 16.

10.3.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos

Para definir los objetivos del SGSST; se tuvo en cuenta que estos debían ser coherentes con la política de SST, de esta manera se tuvo en cuenta las partes que rigen la misma. Además de esto se debe tener presente que dichos objetivos deben ser entendibles para todo el personal; ya que deben ser comunicados, medibles en su mayoría a fin de incluir metas dentro de cada objetivo; y así ser cuantificados dentro de periodos de tiempo predefinidos, esta información puede evidenciarse dentro de la Matriz de requisitos legales la cual se encuentra en el Anexo 16.

10.3.3 Recursos

Es responsabilidad de SAFS SOLUCIONES S.A.S, dotar a los trabajadores de los elementos de protección personal (EPP), que se catalogan como requisito mínimo y de obligatorio cumplimiento para el SGSST. De igual forma, la empresa debe promocionar el autocuidado y mitigar los riesgos aumentando la formación de los empleados, con programas de capacitación, que incentiven y den conciencia sobre la importancia del uso adecuado de las EPP. Por tal razón se diseñaron: Procedimiento EPP, Formato de entregas de EPP, Matriz EPP, los cuales se evidencian en el Anexo 16 del presente documento.

10.3.4 Competencia

Se diseñaron una Matriz de necesidades de capacitación, Formato de registro de capacitación y entrenamiento de SST, Formato de cronograma de capacitación y entrenamiento de SST y un Programa de capacitación en donde se evidenciara el desarrollo que se estará haciendo por parte de la organización referente al autocuidado, y a la protección de los trabajadores, con el fin de mitigar los riesgos y disminuir la tasa de incidentes ya que mediante la formación, permite a los empleados aumentar su conocimiento y por lo tanto la forma de desarrollar las actividades más eficaz y eficientemente. Dichos documentos y formatos se pueden encontrar en el Anexo 16.

10.3.5 Toma de conciencia

Dentro de los aspectos importantes y que es requisito de evaluación para las auditorías internas o externas, es la toma de conciencia que tienen todos los trabajadores de la organización con la política y los objetivos de la SST. Es por esto que está en manos de la alta dirección velar por sensibilizar a los empleados para que contribuyan eficazmente con el Sistema de Gestión de SST, así como con lo estandarizado dentro del Manual de Funciones y responsabilidades ubicado en el Anexo 9 de este documento.

10.3.6 Comunicación

La empresa debe establecer las diferentes herramientas y los mecanismos de comunicación necesarios para hacer una adecuada gestión del sistema, a fin de hacer eficaz el entendimiento del SGSST, con sus los trabajadores y de esta manera fomentar canales de retroalimentación con todas las partes interesadas, la forma más fácil de organizar como se están gestionando las

comunicaciones internas y externas de la organización, es mediante el procedimiento para la comunicación, participación y consulta el cual se muestra en el Anexo 16.

10.3.7 Información documentada

La información documentada es parte fundamental para generar trazabilidad en cada proceso, esto permite determinar la metodología para desarrollar de forma efectiva las actividades de archivo, elaboración y revisión de documentos. De esta forma se diseñó un listado maestro de documentos y registros, donde se especifica cómo se deben identificar las actividades llevadas a cabo los procesos con el fin de mantener la conformidad de los documentos requeridos por los SG y en donde se identifica la creación y actualización de estos, al igual que su divulgación, destrucción, comunicación e implementación de documentos.

10.3.8 Planificación y control operacional

SAFS SOLUCIONES S.A.S cuenta con una estructura de planeación sólida, en su parte operacional; debido a que se encuentra organizada en todos sus procesos misionales, empezando desde los requerimientos de sus clientes, y desarrollando las actividades de prestación de servicio acordes a las órdenes de pedido. En conjunto con este proceso la empresa debe contar con un plan anual de trabajo conforme al SST, que de conformidad al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001:2018 y a los requisitos legales que apliquen, para esto, se diseña un Plan de acción identificado en el Anexo 16.

10.3.9 Preparación y respuesta ante emergencia

Para este ítem se sabe que los planes de preparación ante emergencias pueden incluir eventos naturales, técnicos y provocados por el hombre que ocurren dentro y fuera de las horas de trabajo normales. De esta manera se diseña un Plan de preparación, prevención y respuesta ante emergencias en el cual es de obligatorio cumplimiento, y debe ser comunicado y evaluado periódicamente a fin de evaluar su desempeño. Dicho plan se encuentra en el Anexo 16 del presente documento.

10.3.10 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño

Para dar cumplimiento a este apartado se diseñaron el Formato de seguimiento de quejas relacionadas con el conflicto, Formato de evaluación inicial de SG-SST, Formato de evaluación de desempeño, los cuales se encuentran evidenciados en el Anexo 16 y que dan cumplimiento a lo requerido por la norma.

10.3.11 Auditoría interna

En relación con la evaluación del desempeño, la organización debe planificar auditorías internas a fin de medir el desempeño del SG-SST, de esta forma se diseña un Formato de Auditorías internas evidenciado en el Anexo 16, las cuales tienen como objetivo la identificación de oportunidades de mejora del SGC y de SST.

10.3.12 Revisión por la dirección

Es importante que el área directiva de la empresa planifique la revisión del SG-SST, para verificar que este se ha implementado de forma adecuada y se han cumplido de manera óptima

con los resultados previstos, además de que se identifican las acciones correctivas y las oportunidades de mejora garantizando así el funcionamiento efectivo del sistema. Para ello se diseñó el Procedimiento de revisión por la alta dirección el cual se ve reflejado en el Anexo 16.

10.3.13 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas

Los incidentes laborales para el SG-SST, están catalogados como no conformidad mayor debido a que, resultan ser uno de los resultados previstos de mayor importancia del sistema y que ha sido planificado por SAFS SOLUCIONES S.A.S. Ahora bien, existen posibles no conformidades que se pueden presentar en búsqueda de la mejora continua y estas tienen relación por el incumplimiento de los requisitos de la norma, también llamados criterios si de auditoria se trata. De esta manera cuando se realiza la investigación de causalidad de cualquier tipo de incidente presentado a los trabajadores resulta ser crítico para el SG-SST y es fuente de control y corrección inmediata. Para ello se diseñó un Procedimiento de investigación y reporte de incidentes y accidentes de trabajo evidenciado en el Anexo 16, que permiten la revisión y seguimiento a estas situaciones.

10.3.14 Mejora continua

Como punto final de ciclo PHVA, la mejora continua especifica que la organización tiene la responsabilidad de mejorar la eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de gestión de la SST, mediante el registro, es decir, la documentación de la información de las acciones de mejora que han sido implementadas y están siendo implementadas, promoviendo la participación de los trabajadores que evoque a una cultura a favor del SG-SST y comunicando oportunamente los

resultados alcanzados. Para ello se diseña un Procedimiento de acción correctiva, preventiva y de mejora el cual se refleja en el Anexo 16.

11. Conclusiones

- Se diseñó las bases de cada numeral que conforma la norma ISO 9001:2015, teniendo en cuenta los lineamientos de los procesos que conforman la organización, con el fin de lograr el cumplimiento de los requisitos que exige la norma.
- Se puede concluir que la empresa presentaba de manera parcial documentos requeridos para la implementación de la norma, debido a que tenían la necesidad de implementarla contaban con conocimientos previos de dichos documentos requerido, para el diseño de los demás documentos se contó con el apoyo y la disponibilidad de la empresa lo cual facilitó la realización de los mismo.
- El mejoramiento de los procesos permitió conformar el conocimiento existente e hizo posible la capacitación de los trabajadores, sin afectar algún factor en la cotidianidad de la organización ni en los requisitos de calidad al prestar los servicios.
- La aplicación y el uso de diferentes herramientas y metodologías aportó a la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S, medios para analizar los procesos productivos de la empresa, permitiendo diagnosticar y conocer el desarrollo de cada proceso, como también manifestaron la oportunidad de desligar una metodología para llevar el control de las actividades desarrolladas en los procesos de la organización de una manera más organizada y concientizar a los empleados de las responsabilidades en su lugar de trabajo.
- La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, permitió a la organización el área de una distribución organizacional apoyada en el conocimiento de la situación real de la empresa

y orientada bajo pautas de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación enfocado en metas y resultados establecidos.

- Se hallaron procesos sobre los cuales no había existido planificación y control alguno, donde fue posible trazar una metodología acorde que permitió el desarrollo de actividades y la medición de los resultados alcanzados, logrando la disminución de tiempos ineficaces y la mejora continua de los procesos.
- Se puede concluir que se realizaron controles de evaluación, por medio de indicadores de gestión para verificar el cumplimiento de compromisos programados según el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta las posibles mejoras a implementar actualizadas.

12. Recomendaciones

Se debe hacer seguimiento continuo de las mejoras implantadas para llevar un control del uso de la documentación relacionada con cada proceso con el fin de garantizar su ajuste y aplicabilidad, en caso de mostrar cambios en el desarrollo de prácticas.

Es primordial la responsabilidad de la alta dirección(gerencia) frente al Sistema de Gestión de Calidad, garantizando su eficacia frente a las diferentes condiciones variantes del mercado que puedan afectar su alineación.

Para mejorar la actitud del personal, deben realizar capacitaciones habitualmente a los trabajadores para que ellos tomen conciencia de que los resultados de su trabajo son influyentes para la calidad de servicio que se presta, de acuerdo con el Sistema de gestión de Calidad, garantizando que ellos tengan compromiso en el desarrollo de actividades.

Mantener el compromiso de todos los trabajadores para conservar la mejora continua de la empresa.

Mantener actualizado los controles en el correo electrónico como soporte del control de los procesos y personal ya que esto permite reforzar la productividad de la empresa.

13. Cronograma

Tabla 6. Cronograma de actividades a desarrollar para la implementación de la norma ISO 9001 y diseño de la norma 45001 en la empresa SAFS SOLUCIONES.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES					
Objetivo General	Implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo mediante la implementación de las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 mejorando la gestión de Calidad y la mitigación de riesgos laborales en la empresa SAFS SOLUCIONES				
Actividades	Meses				
	1	2	3	4	5
Objetivo Específico 1. Diseñar el Sistema de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES, con el fin de mejorar los procesos internos, la organización y el cumplimiento de la normativa legal Colombiana.					
1.1 Lista de actividades y procesos					
1.2 Visita física a la empresa					
1.3 Entrevistas al personal					
Objetivo Específico 2. Documentar el Sistema de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES para mantener estandarizados los procesos y procedimientos y también la estructura del enfoque de la empresa.					
2.1 Análisis de los procesos que se llevan a cabo.					
2.2 Identificación de riesgos y oportunidades					
2.3 Evaluación de peligros que se puedan presentar.					
Objetivo específico 3. Implementar el Sistema de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES para unificar el conjunto de					

	Actividades	Meses				
		1	2	3	4	5
Objetivo específico	principios que responden a las necesidades internas de la empresa, potencializando su servicio ante la sociedad y la competencia.					
	3.1 Recopilar y registrar en documentos la información.					
	3.2 Identificar el objetivo del Sistema y las metas propuestas					
	3.3 Creación de un plan de mejora según la norma ISO 9001.					
	4. Verificar la implementación del sistema de Gestión mediante auditorías para cuidar el cumplimiento eficiente de los lineamientos de las normas ISO 9001:2015 y la norma ISO 45001:2018 en la empresa SAFS SOLUCIONES.					
	4.1 Reuniones con la alta dirección sobre la implementación del sistema de gestión					
	4.2 Registro de resultados obtenidos					
	4.3 Seguimiento de los objetivos alcanzados y de nuevas metas para la mejora continua					

14. Presupuesto

Se estima el presupuesto desarrollado en la figura, para el desarrollo del proyecto.

Tabla 7. Presupuesto

Concepto	Unidades	Presupuesto
Horas de investigación físicamente	200	\$ 500.000,00
Horas de investigación digitalmente	230	\$ 450.000,00
Horas de investigación personalmente	250	\$ 480.000,00
Transportes	180	\$ 600.000,00
Materiales e insumos necesitados	150	\$ 550.000,00
Otros gastos	1	\$ 100.000,00
Total		\$ 2.680.000,00

Referencias

- [1] ISO, «Proyecto de norma ISO/DIS 45001,» 2016. [En línea]. Available: https://www.unit.org.uy/novedades/ver/proyecto_de_norma_isodis_45001/.
- [2] ICONTEC, «NTC-ISO 9001,» 23 09 2015. [En línea]. Available: <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf>.
- [3] ICONTEC, «NTC-ISO 45001,» 2018. [En línea]. Available: <https://ecollection-icontec-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-AR&Q=DDFC91EC2970E7C62629CB01DA18B77096DF3D9C2A164539&Req=>.
- [4] A. Suárez y Adriana, «Auditoría de la comunicación,» de *Sans de la Tejada*, Buenos Aires, La crujía, 2008, p. 63.
- [5] «Blog de calidad y excelencia,» 20 febrero 2015. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>.
- [6] M. Plantamura, «Pasos para obtener la certificación ISO 9001:2015,» 31 Enero 2017. [En línea]. Available: <http://www.quaragroup.com/es/post/5-pasos-para-obtener-la-certificacion-iso-90012015>.
- [7] Lozano y Martinez, 2006. [En línea]. Available: [:www.prevencionintegral.com](http://www.prevencionintegral.com).
- [8] «Implementa el SG-SST,» 11 enero 2017. [En línea]. Available: <https://safetya.co/implementar-el-sg-sst-10-pasos/>.

- [9] B. T. LLC, «HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LA ISO 9000,» 2 Julio 2020. [En línea]. Available:
http://www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO%209000%20INTRODUCCION/ISO%209000_FAQ_Spanish/ISO_Historia/iso_historia.html.
- [10] A. Tapia, «Evolución de la ISO 9000,» [En línea]. Available:
<https://sites.google.com/site/angeltapia6/evolucion-del-iso-9000>.
- [11] E. E. d. Excelencia, «¿Cómo ha sido la trayectoria de la norma ISO 45001?,» 14 08 2018. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/11/como-ha-sido-la-trayectoria-de-la-norma-iso-45001/>.
- [12] J. A. A. Peña, «Implementación del sistema de gestión de calidad,» 2012. [En línea]. Available:
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/Proyecto%20final%20Q%26CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- [13] Contreras Malavé, Soledad; Cienfuegos Gayo, Sonia. (2018). Guía para la aplicación de ISO 45001:2018. AENOR. España. 306p. Available:
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4518>

Apéndices

Apéndice A.

		DIAGNOSTICO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD NTC ISO 9001:2015 EN SAFS SOLUCIONES S.A.S				
		Página	Código	Versión	Vigente desde	
		1 DE 1	F-SG-05	1	5/09/2020	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:						
E. Cumple completamente con el criterio: 5 puntos (Se implementa y se mantiene)						
B. Cumple parcialmente con el criterio: 3 puntos (Se implementa pero no se mantiene)						
R: Cumple con el mínimo del criterio: 1 Punto (No se implementa ni se mantiene)						
No.	Numerales				Criterio calificación	
			E	B	R	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización				3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas				3	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN						
3	Se determinan las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de Gestión de Calidad				5	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.					1
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productivos y servicios				5	
6	El alcance del SGC se tiene disponible y documentado					1
7	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones o no aplicables) que no son aplicables para el sistema de Gestión?				5	

No.	Numerales	Criterio calificación		
		E	B	R
4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS				
8	Se tiene identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la Calidad			1
9	Se mantiene establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		3	
10	Se mantiene y se conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos		3	
VALOR TOTAL		30		
5. LIDERAZGO				
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL				
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC	5		
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen		3	
3	Se determina y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción al cliente		3	
5.2 POLÍTICA				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	5		
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización		3	
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización		3	
VALOR TOTAL		22		
6. PLANIFICACIÓN				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados		3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema			1

No.	Numerales	Criterio calificación		
		E	B	R
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS				
3	Acciones planificadas para el logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión		3	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			1
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS				
5	Existencia de un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.			1
VALOR TOTAL		9		
7. APOYO				
7.1 RECURSOS				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recurso snecesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC	5		
2	¿Se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	5		
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional		3	
7.2 COMPETENCIA				
4	La organización ha asegurado que als personas que puedan afectar el rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia.	5		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
5	Existencia una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas			1
7.4 COMUNICACIÓN				
6	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización	5		
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
7	Se ha establecido información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC			1
8	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos			1
9	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC		3	
VALOR TOTAL		29		

No.	Numerales	Criterio calificación		
		E	B	R
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		3	
2	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso			1
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
3	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios	5		
4	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			1
5	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización	5		
6	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos	5		
7	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este	5		
8	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos.	5		
9	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	5		
10	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	5		
11	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios			1
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
12	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicio		3	
13	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo			1
14	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, y se definen los resultados a lograr		3	
15	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos			1

No.	Numerales	Criterio calificación		
		E	B	R
16	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas		3	
17	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			1
18	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas			1
19	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	5		
20	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	5		
21	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			1
22	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		3	
23	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos		3	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
24	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	5		
25	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		3	
26	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		3	
27	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	5		
28	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	5		
29	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		3	

No.	Numerales	Criterio calificación		
		E	B	R
30	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			1
31	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		3	
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
32	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	5		
33	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	5		
34	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar		3	
35	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			1
36	Se controla la designación de personas competentes		3	
37	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	5		
38	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	5		
39	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		3	
40	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		3	
41	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	5		
42	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido	5		
43	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	5		
44	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	5		
45	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	5		
46	Considera los requisitos del cliente	5		

No.	Numerales	Criterio calificación		
		E	B	R
47	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos		3	
48	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			1
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
49	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			1
50	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		3	
51	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
52	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	5		
53	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	5		
54	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		3	
55	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			1
VALOR TOTAL		187		
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	5		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos	5		
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición			1
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición		3	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC		3	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados			1

No.	Numerales	Criterio calificación		
		E	B	R
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			1
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		3	
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		3	
9.2 AUDITORIA INTERNA				
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	5		
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	5		
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	5		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una	5		
14	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección	5		
15	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas			1
16	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	5		
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
17	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización		3	
18	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		3	
19	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC	5		
20	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC	5		
21	Considera los resultados de las auditorías	5		
22	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	5		
23	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora	5		

No.	Numerales	Criterio calificación		
		E	B	R
24	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC	5		
25	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones		3	
VALOR TOTAL		95		
10. MEJORA				
10.1 GENERALIDADES				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción		3	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			1
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad		3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad	5		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		3	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario			1
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario			1
8	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva		3	
10.3 MEJORA CONTINUA				
9	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC	5		
10	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora			1
VALOR TOTAL		26		
VALOR OBTENIDO %		56,86		

Encuesta de satisfacción al cliente



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Por favor responder la siguiente encuesta:

***Obligatorio**

¿Qué tan importante es el conocimiento de la industria a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra? *

☐ Extremadamente importante

☐ Muy importante

☐ Un poco importante

☐ Ligeramente importante

☐ Nada importante

¿Qué tan importantes son las herramientas y la tecnología ofrecidas a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra? *

☐ Extremadamente importante

☐ Muy importante

☐ Un poco importante

☐ Nada importante

¿Qué tan importante son las referencias personales a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra? *

☐ Extremadamente importante

☐ Muy importante

☐ Un poco importante

☐ Ligeramente importante

☐ Nada importante

Califique la calidad general de nuestros productos y servicios *

☐ Excelente

☐ Muy buena

☐ Buena

☐ Regular

☐ Pobre

Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades empresariales *

☐ Excelente

☐ Muy buena

☐ Buena

☐ Regular

☐ Pobre

¿Qué tan informado sobre nuestro progreso lo mantuvimos? *

- ☐ Extremadamente informado
- ☐ Muy informado
- ☐ Un poco informado
- ☐ Ligeramente informado

¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones con usted? *

- ☐ Extremadamente claras
- ☐ Muy claras
- ☐ Un poco claras
- ☐ Ligeramente claras
- ☐ Nada claras

¿Con qué nivel de eficiencia cumplimos con los plazos? *

- ☐ Extremadamente eficaces
- ☐ Muy eficaces
- ☐ Un poco eficaces
- ☐ Ligeramente eficaces
- ☐ Nada eficaces

¿Qué tan rápido respondemos ante los problemas? *

- ☐ Extremadamente rápido
- ☐ Muy rápido
- ☐ Un poco rápido
- ☐ Ligeramente rápido
- ☐ Nada rápido

¿Nuestro desempeño es mejor que antes, peor que antes, similar o usted no realizó actividades comerciales con nosotros previamente? *

- ☐ Mejor
- ☐ Peor
- ☐ Similar
- ☐ No he realizado actividades comerciales con ustedes anteriormente

¿Con qué nivel de puntualidad recibe las facturas? *

- ☐ Extremadamente puntual
- ☐ Muy puntual
- ☐ Un poco puntual
- ☐ Ligeramente puntual
- ☐ Nada puntual

¿Cuáles son las probabilidades de que nos recomiende a otras personas? *

- ☐ Extremadamente probable
- ☐ Muy probable
- ☐ Un poco probable
- ☐ Ligeramente probable
- ☐ Nada probable

Observaciones:

Tu respuesta

Enviar

Apéndice B.

Documentos requeridos	Descripción	La empresa cuenta con la información	
		NO	SI
<i>Matriz de Partes Interesadas</i>	Es una matriz donde se identifican las partes interesadas, y hace referencia a los documentos que evidencien el cumplimiento para cada caso, dando respuesta al apartado 4.2 de la norma ISO 9001:2015.		
<i>Alcance del SGC</i>	Es una parte vital del manual de calidad, ya que define el punto del Sistema de Gestión de la Calidad que se extiende dentro de todas las operaciones de la compañía, y además detalla cualquier exclusión de los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015 y justifica a los mismos. Mediante el ámbito que se define lo que cubre el Sistema de Gestión de la Calidad en tu empresa. (Nuevas Normas ISO, 2015)		
<i>Mapa de Proceso</i>	El Mapa de Procesos es una herramienta que permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura. A través de la tarea de definir y mapear procesos, se logran soluciones a problemas habituales que surgen en las organizaciones como los siguientes: Funcionamiento complejo. Costes elevados. Existencia de los denominados cuellos de botella. Falta de integración de procesos. Duplicidad de actividades. Tareas que se están realizando y que aportan poco valor a la organización		
<i>Matriz de Interrelación de procesos</i>	Es una herramienta que permite demostrar cómo se relacionan y comunican los diferentes procesos entre sí. Esta herramienta toma en consideración tanto los procesos internos como externos de la organización.		
<i>Manual de Calidad o documento resumen como la empresa cumple cada requisito</i>	Es un documento corporativo que expone los aspectos principales del sistema de calidad implantado por la empresa. Si así lo desea la organización, puede adoptar la forma de documento público que se puede presentar a		

Documentos requeridos	Descripción	La empresa cuenta con la información	
		NO	SI
	clientes reales o potenciales, proveedores y otros agentes interesados.		
<i>Política de Calidad</i>	el marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos.		
<i>Matriz de roles y responsabilidades</i>	Se enfoca en determinar qué persona es responsable de una tarea que es fundamental para que el proceso dentro de la empresa sea finalizado dentro del marco de tiempo propuesto y esperado.		
<i>Mapa de riesgo organizacionales</i>	Es una herramienta que sintetiza la información relativa a las indeterminaciones que afronta la empresa y colaborar en las estrategias destinadas a mitigar la exposición y los daños potenciales		
<i>Objetivos de calidad</i>	Es el marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad.		
<i>Plan de calidad para lograr los objetivos</i>	Es un documento a través del que se detalla cómo debe ser el proceso que garantice la calidad de los proyectos, productos o procesos		
<i>Procedimiento control de Cambios</i>	Es un formato donde se establece la metodología para gestionar de manera adecuada los cambios que se presenten en el Sistema de Gestión de Calidad.		
<i>Matriz de recursos por proceso</i>	Es una herramienta que permite identificar dentro de un proceso de la empresa los elementos necesarios de entrada y salida correctos para una buena aplicación.		
<i>Manual de Funciones y responsabilidades</i>	Es un documento donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo		
<i>Matriz de Infraestructura y maquinaria</i>	Es una herramienta que permite verificar el estado de la maquinaria y la infraestructura, que mantenimiento se le ha realizado y conocer el cronograma de mantenimiento, todo esto con el fin de mejorar la gestión de infraestructura		

Documentos requeridos	Descripción	La empresa cuenta con la información	
		NO	SI
	y maquinaria para disminuir costos y tiempo en reparaciones		
<i>Plan de mantenimiento</i>	Es el documento que registra las disposiciones para que cada equipo sea preservado.		
<i>Matriz de peligros por proceso</i>	Es una herramienta en donde se realiza una descripción organizada y calificada de sus actividades, de sus riesgos y de sus controles, que permite registrar los mismos en apoyo al gerenciamiento diario de los riesgos		
<i>Matriz de impacto ambiental por proceso</i>	Es un mecanismo que facilita la identificación de los diferentes aspectos ambientales generados por proceso productivo o servicio y sus respectivos impactos		
<i>Procedimiento para trazabilidad de medición del proceso (Plan de control de calidad)</i>	Es una herramienta donde se identifican dentro de cada actividad y/o proceso de la empresa sus equipos, parámetros y características del producto/servicio que prestan, los métodos de realización y análisis, y por último la reacción ante la presentación de anomalías.		
<i>Plan de mediciones de equipos</i>	Es un documento en donde se encuentra cronológicamente la descripción de los mantenimientos preventivos de los equipos, el historial de medición de equipos y por último es diagnóstico del estado actual de los equipos.		
<i>Procedimiento para la toma de conciencia</i>	Documento donde se establecen las actividades y mecanismos para garantizar la comunicación interna y externa entre los diferentes cargos, así como para la generación de conciencia en lo correspondiente a sus funciones y responsabilidades en el cumplimiento de las políticas y objetivos del Sistema de Gestión Integrado.		
<i>Matriz de comunicaciones</i>	Es una herramienta de evaluación diseñada para determinar con exactitud cómo se comunica un individuo y para proporcionar un marco conceptual para determinar objetivos de comunicación lógicos.		
<i>Procedimiento de control de documentos y</i>	Documento donde se establecen los parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización, control de cambios, distribución,		

Documentos requeridos	Descripción	La empresa cuenta con la información	
		NO	SI
<i>registros y retención documental</i>	eliminación, manejo e identificación de documentos obsoletos, en el marco de los Sistemas de Gestión establecidos, con el fin de facilitar su presentación, utilización y disposición final		
<i>Requisitos de los productos y servicios</i>	Documento en el que se encuentra la identificación del producto/servicio, sus características técnicas y prestaciones, las garantías, las instrucciones de uso, las especificaciones del cliente, el precio y condiciones de pago, los plazos de entrega o tiempo de prestación del servicio, y por ultimo las cláusulas tanto del proveedor como el cliente.		
<i>Plan de diseño y desarrollo</i>	Documento donde se define el proceso de transformación con base en los requisitos de productos y servicios como: especificaciones, reglamentaciones y requisitos implícitos en las características distintivas del producto o servicio que son especificados por el cliente.		
<i>Plan de producción u operación</i>	Documento que permite programar cómo se va a desarrollar el producto desde el momento del comienzo a su entrega al cliente.		
<i>Hoja de vida de indicadores</i>	Es un formato en donde se registran las características más relevantes de un indicador.		
<i>Formato plan de auditorías</i>	Formato para documentar los hallazgos y conclusiones de las auditorías que realizo, el plan de la auditoría está implícito en el .		
<i>Programa de auditorías internas</i>	Es un plan de acción que documenta qué procedimientos se seguirán en una auditoría para constatar que una organización cumple con las regulaciones internas		
<i>Procedimiento de compras</i>	Documento donde se establecen las directrices de selección, evaluación y reevaluación de proveedores para la adquisición y compra de bienes, materiales, insumos, equipos y/o servicios necesarios para el desarrollo adecuado de los procesos.		
<i>Control de servicios prestados</i>	Acta que permite llevar el control de los servicios que ha prestado la empresa, en el se encuentra toda la información		

Documentos requeridos	Descripción	La empresa cuenta con la información	
		NO	SI
	relacionada con el servicio prestado como es las fechas de inicio y finalización, el nombre del contratante, el objeto del contrato, los plazos de entrega entre otros.		
<i>Procedimiento para no aplicabilidad diseño y desarrollo de productos y servicios</i>	Documento donde se explica la no aplicabilidad del PLAN DE DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS en una empresa debido al ser de la misma que es enfocado al servicio y no a la creación de un producto		
<i>Procedimiento PQRSF</i>	Documento donde se informa el cómo será la gestión para resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas por parte de nuestros clientes, proveedores, trabajadores y demás partes interesadas		
<i>Matriz de requisición de materiales y equipos</i>	Formato donde se describen las requisiciones de materiales y/o equipos que el trabajador considera que necesita, especificando la marca, el proveedor y la fecha para la cual requiere el material y/o equipo.		
<i>Formato de Sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.</i>	Formato en el cual el cliente puede diligenciar sus datos y presentar sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, y sus posibles causas		
<i>Inventario de equipos</i>	Documento donde se recopila toda la información relativa a los equipos que podamos o queramos almacenar para su posterior evaluación		
<i>Procedimiento de sistemas informáticos</i>	Documento que establece la metodología para el control de los sistemas informáticos de una organización, asegurando que se identifiquen los accesos no autorizados, las manipulaciones indebidas o alteración de los datos de negocio y los daños en los equipos de cómputo, con el fin de garantizar la protección de la información.		
<i>Formato evaluación se SGC</i>	Consiste en una plantilla de evaluación en la que se registran distintos aspectos vinculados con el rendimiento		

Documentos requeridos	Descripción	La empresa cuenta con la información	
		NO	SI
	profesional de un empleado o el desempeño de un departamento		
<i>Presentación de capacitación SGC</i>	Presentación de lista de metas y objetivos y añadiendo detalles o puntos de discusión necesarios.		
<i>Matriz de necesidades de capacitación</i>	Herramienta que presenta debe reflejar necesidades reales de capacitación de la entidad, y que estén alineadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.		
<i>Cronograma de mantenimiento de equipos</i>	Es un cronograma donde se tiene control del mantenimiento de equipos cuenta con una descripción de actividades/mes y el cumplimiento de estas		
<i>Procedimiento de clima organizacional</i>	Documento donde se realiza un estudio de clima organizacional con el fin de identificar necesidades que permitan el desarrollo de programas de intervención hacia los empleados para el mejoramiento del ambiente laboral en la organización.		
<i>Modelo estrategia de ventas</i>	Matriz donde se muestran las estrategias de la parte comercial de una empresa, ya que estas son imprescindibles para conseguir vender y tener buenas cifras.		

Apéndice C.



Apéndice D.

PROCESO RELACIONADO		NOMBRE DEL INDICADOR:	
Administrativo y financiero		Incremento de ventas	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
Crecimiento de demanda de la empresa en el mercado			
Aumento de ingresos			
FORMULA:		FUENTE DE INFORMACIÓN:	
Cantidad de ventas x periodo	* 100	Facturas de ventas hechas por periodo	
Cantidad de ventas del periodo anterior			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:		META	
Mensual		Aumento de un 2% sobre la cantidad de ventas actual	
RANGO DE ANÁLISIS			
MÍNIMO	ACEPTABLE		SOBRESALIENTE
RESPONSABILIDADES			
RESPONSABLE DEL CALCULO (Alimenta el indicador)		RESPONSABLE DE FIJAR LA META	
Practicante SGC		Gerente Administrativa	
RESPONSABLE LOGRAR META		RESPONSABLE SEGUIMIENTO	
Gerente administrativa y gerente operativo		Practicante SGC	
PROCESO RELACIONADO		NOMBRE DEL INDICADOR:	
Gerencial		Incremento de ventas	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
Crecimiento de demanda de la empresa en el mercado			
Aumento de ingresos			
FORMULA:		FUENTE DE INFORMACIÓN:	
Cantidad de ventas x periodo	* 100	Facturas de ventas hechas por periodo	
Cantidad de ventas del periodo anterior			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:		META	
Mensual		Aumento de un 2% sobre la cantidad de ventas actual	
RANGO DE ANÁLISIS			
MÍNIMO	ACEPTABLE		SOBRESALIENTE
RESPONSABILIDADES			
RESPONSABLE DEL CALCULO (Alimenta el indicador)		RESPONSABLE DE FIJAR LA META	
Practicante SGC		Gerente Administrativa	
RESPONSABLE LOGRAR META		RESPONSABLE SEGUIMIENTO	
Gerente administrativa y gerente operativo		Practicante SGC	
PROCESO RELACIONADO		NOMBRE DEL INDICADOR:	
Mantenimiento preventivo		% mantenimiento planificado	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
Realizar regularmente la inspección del estado de nuestro sistema programado			
FORMULA:		FUENTE DE INFORMACIÓN:	
Cantidad de horas de mantenimiento programado	* 100	Control documental de las horas de mantenimiento programadas y ejecutadas	
Total horas de mantenimiento			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:		META	
Trimestral		85%	
RANGO DE ANÁLISIS			
MÍNIMO	ACEPTABLE		SOBRESALIENTE
RESPONSABILIDADES			
RESPONSABLE DEL CALCULO (Alimenta el indicador)		RESPONSABLE DE FIJAR LA META	
Practicante SGC		Practicante SGC	
RESPONSABLE LOGRAR META		RESPONSABLE SEGUIMIENTO	
Operarios		Gerente operativo	

PROCESO RELACIONADO		NOMBRE DEL INDICADOR:	
Sistemas de Gestión de Calidad		Cumplimiento de tiempos de entrega	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
Verificar el cumplimiento de realización del servicio que se brinda			
FORMULA:		FUENTE DE INFORMACIÓN:	
Proyectos proyectados - proyectos realizados		* 100	Actas de finalización por obra
proyectos proyectados			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:		META	
Semestral		100%	
RANGO DE ANÁLISIS			
MÍNIMO	ACEPTABLE		SOBRESALIENTE
RESPONSABILIDADES			
RESPONSABLE DEL CALCULO (Alimenta el indicador)		RESPONSABLE DE FIJAR LA META	
VIGÍA		VIGÍA	
RESPONSABLE LOGRAR META		RESPONSABLE SEGUIMIENTO	
PRACTICANTE SGC		PRACTICANTE SGC	

PROCESO RELACIONADO		NOMBRE DEL INDICADOR:	
Sistemas de Gestión de Vigía		% de accidentes e incidentes respecto al año anterior	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
Comprobar la disminución de posibles riesgos respecto al año anterior			
FORMULA:		FUENTE DE INFORMACIÓN:	
ntes producidos el año anterior - accidentes producidos actual		* 100	Reporte de accidentes ocasionadlso
Totales de accidentes			
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:		META	
Semestral		100%	
RANGO DE ANÁLISIS			
MÍNIMO	ACEPTABLE		SOBRESALIENTE
x			
RESPONSABILIDADES			
RESPONSABLE DEL CALCULO (Alimenta el indicador)		RESPONSABLE DE FIJAR LA META	
VIGÍA		VIGÍA	
RESPONSABLE LOGRAR META		RESPONSABLE SEGUIMIENTO	
PRACTICANTE SGC		PRACTICANTE SGC	

Apéndice E.

Cambio previsto	Implementación de la norma ISO 9001:2015 y diseño de la ISO 45001:2018	Tipo de cambio	Organizacional
Fecha de solicitud	5/08/2020	Proceso responsable del cambio	Sistemas de Gestión

Descripción del cambio	Justificación del cambio
Implementación de la herramienta ISO 9001 de la empresa SAFS SOLUCIONES	Generar mayor control por requerimiento de los clientes y fortalecer los controles internos

Análisis de Riesgo		
¿Qué puede afectar?	Medidas de control a tomar	Nivel de Riesgo
Bajo compromiso, toma de conciencia y disponibilidad de tiempo de las personas que participan en la implementación de la ISO 9001	1. Capacitaciones sobre la ISO 9001. 2. Acompañamiento sobre la implementación de la ISO 9001. 3. Seguimiento de las actividades sobre la implementación.	☐ III ☒ II ☐ I
No mejorar los controles actuales para la prestación de servicio así como tampoco generar propuesta de valor para nuestros clientes.	1. Diagnóstico de la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001. 2. Realizar el plan de acción de acuerdo al resultado del diagnóstico.	

Planeación del cambio					
No.	Actividad a realizar	Fecha programada	Fecha Ejecutada	¿Se cumplió?	Responsable
1	Modelo de negocio	Agosto 8/2020	Agosto 15/2020	☒ Si ☐ No	Gerente operativo - Gerente administrativo
2	Matriz de las partes interesadas	Agosto 15/2020	Agosto 22/2020	☒ Si ☐ No	Coordinador de calidad
3	Conocimiento sobre los requisitos de los clientes.	Agosto 28/2020	Septiembre 5/2020	☒ Si ☐ No	Gerente operativo
4	Alcance del sistema de Gestión.	Septiembre 7/2020	Septiembre 12/2020	☒ Si ☐ No	Coordinador de Calidad
5	Formato de caracterización por procesos.	Septiembre 24/2020	Septiembre 26/2020	☒ Si ☐ No	Gerente operativo Gerente administrativo Coordinador de Calidad
6	Enfoque del cliente.	Septiembre 12/2020	Septiembre 19/2020	☒ Si ☐ No	Gerente operativo
7	Roles y responsabilidades de autoridad en la organización.	Septiembre 12/2020	Septiembre 24/2020	☒ Si ☐ No	Gerente administrativo Gerente operativo
8	Establecimiento de política.	Septiembre 12/2020	Septiembre 22/2020	☒ Si ☐ No	Coordinador de calidad
9	Riesgos y oportunidades.	Septiembre 19/2020	Septiembre 26/2020	☒ Si ☐ No	Gerente administrativo Gerente operativo Coordinador de calidad
10	Planificación de los cambios del Sistema de gestión.	Octubre 5/2020	Octubre 10/2020	☒ Si ☐ No	Coordinador de calidad

Apéndice F.

F-MT-02 Requisición de materiales

			REQUISICIÓN DE MATERIALES Y EQUIPOS					F- MT -05	
								VERSIÓN 1	
FECHA			RESPONSABLE						
REQUISICIÓN									
A continuación describa la requisición de materiales y/o equipos que usted considera que necesita, si así lo considera especifique la marca, el proveedor y la fecha para la cual requiere el material y/o equipo.									
Fecha			Nombre del producto	Marca	Proveedor	Cant	Valor Unitario	Obra	Total
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							
DD	MM	AA							

F-MT-03 Inventario de equipos

			INVENTARIO DE DE EQUIPOS							
			GESTIÓN OPERATIVA							
			CÓDIGO	VIGENTE DESDE			VERSIÓN		PÁGINA	
			F-MT-03	11/10/2020			1		1 DE 1	
No.	Codigo	CANTIDAD	Descripción del activo	Estado			En uso		Responsable	Observaciones
				B	R	M	Sí	No		
1	SSAC 01		Arrestadores Caída							
2	SSAC 02		Arrestadores Caída							
3	SSAR 01		Arnes							
4	SSAR 02		Arnes							
5	SSCC 01		Corta cable "Proskit"							
6	SSCI 01		Careta Personales							
7	SSCI 02		Careta Personales							
8	SSCI 03		Careta Personales							
9	SSCI 04		Careta Personales							
10	SSCI 05		Careta Personales							
11	SSCI 06		Careta Personales							
12	SSCL 01		Corta Lamina							
13	SSCM 01		Camilla							
14	SSCO 01		Compresor							
15	SSCOA 01		Coatín							
16	SSCP 01		Careta Pulir							
17	SSCS 01		Careta Soldadura							
18	SSDC 01		Decametro							
19	SSDE 01		Detector "Luxmeter"							
20	SSDE 02		Detector "Luxmeter"							
21	SSEB 01		Ext. Bombillo							
22	SSFC 01		Escuadras							

F-SG-21 Matriz de comunicación, participación y consulta

SAFS

soluciones

MATRIZ DE PROCESO DE COMUNICACIÓN Y CONSULTA

SISTEMAS DE GESTIÓN

Código

Vigente desde

Versión

Página

F-SG-21

11/1/2020

1

1 de 1

I/E	¿Que se comunica?	¿Quién comunica?	¿Cómo se comunica?	¿A quién lo comunica?	¿Cuándo se comunica?	Soporte Evidencia
Interno	Información pertinente sobre requisitos legales y otros	Gerentes de proceso	Por medio del correo electrónico	Gerentes / Líderes de proceso	Quando exista un nuevo requisito legal o de otra índole, o se modifique uno existente, o exista un requerimiento por parte de algún ente legal	Comunicados con fecha de radicación / Documento subido en Google Drive
Interno	Sistemas de Gestión y sus procesos	Coordinador de Sistemas de gestión.	Por medio del correo electrónico	Gerentes / Líderes de proceso	Permanentemente	Comunicado interno por medio de un correo electrónico
Interno	Las Políticas de cada uno de los sistemas de gestión	Coordinador de Sistemas de gestión	Capacitaciones / Inducción - Reinducción / Revalidaciones / Folletos	Todos los operarios / Clientes / Comunidad	Según Cronograma de capacitaciones / Ingreso de personal / Cuando haya modificaciones / Cuando visiten por primera vez la empresa	Comunicado interno por medio de un correo electrónico / Registro de capacitación / Certificado de inducción al personal
Interno	La Autoridad y Responsabilidad de los cargos en la organización	Líderes de los procesos / Coordinador de Sistemas de Gestión.	Entrevista con Gerente Administrativo / Divulgación e inducción de procedimientos	Líder de proceso / Coordinador de Sistemas de Gestión.	Ingreso de personal nuevo / Reinducción / Reuniones informales	Registro de Asistencia / Entrega de manual de funciones y responsabilidades
Interno	Riesgos y oportunidades identificadas y que afectan la calidad del servicio y partes interconectadas	Coordinador de Sistemas de Gestión / Vigía / Auxiliares	Divulgación de la Matrices de Riesgos / Reuniones Corporativas internas / Correo electrónico	Todos los operarios / Clientes	Permanentemente / Cuando ingrese una persona nueva / Cambios en las matrices de Riesgos	Registro de Asistencia / Comunicado interno por correo electrónico / Control de visitantes y contratistas

F-SG-20 Evaluación SGC

	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SISTEMA DE GESTIÓN			
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
	F-SG-20	1/11/2020	1	1 de 3
	Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinadora de Calidad		Aprobó: Ángel Reina Quiñones Cargo: Gerente Operativo	

¿QUÉ TANTO SABES SOBRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) ?

Es fundamental que todos los trabajadores de SAFS SOLUCIONES tomen conciencia sobre el papel que desempeña el Sistema de Gestión de Calidad, es por esto, que a continuación, encontrarán una serie de preguntas que evaluarán qué tanto conocen sobre la influencia del SGC en la empresa, la política Integral y sus objetivos de calidad.
Por favor leer detenidamente y responder según lo que crea.

*Obligatorio

Activi:

F-SG-05 Manual de Funciones Y Responsabilidades

CAFE MANUAL DE FUNCIONES F-SG-05 VERSION 1 Tabla de contenido Proceso General01 Gerente Administrativo01 Proceso de Mantenimiento01 Gerente Operativo01 Proceso de Sistemas de Gestión01 Operarios01 Proceso de Sistemas de Gestión01 Consultor de Sistemas de Gestión01 Proceso Financiero01 Contador01	CAFE MANUAL DE FUNCIONES F-SG-05 VERSION 1 PROCESO GERENCIAL GERENTE ADMINISTRATIVO 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO Proceso: Gerencia Cargo: Gerente administrativo 2. OBJETIVO DEL CARGO Administrar la empresa y dar cumplimiento con todos los requerimientos solicitados por los clientes. Así mismo representar a la empresa ante toda entidad gubernamental y Privada en los diferentes aspectos requeridos para el desarrollo económico de SAFS. 3. PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS EDUCACIÓN Contador Público, Administrador de Empresas o similares afines FORMACIÓN Manejo de herramientas ofimáticas EXPERIENCIA Dos (2) años en cargos similares. HABILIDADES - Planificación de actividades. - Administración de la información. - Trabajo en equipo. - Liderazgo. 4. RESPONSABILIDADES - Administrar los recursos de la empresa. - Garantizar los pagos correspondientes a los compromisos de la organización. - Asegurar el cumplimiento de los requisitos para la contratación del personal. - Liderar la implementación y aplicabilidad de todos los sistemas de gestión. 5. FUNCIONES DEL CARGO - Selección y contratación de personal - Evaluar y autorizar todos los gastos, y en general, salidas de dinero para ejecución actividades de la organización - Vigilar las actividades y desempeño de los empleados, impartir las órdenes e instrucciones que se requiera para la buena marcha de la empresa e imponer las sanciones disciplinarias que le corresponde aplicar como máximo director ejecutivo y las que le determinen los reglamentos. - Velar porque los bienes y valores de la empresa se hallen adecuadamente protegidos y porque la contabilidad de la misma se encuentre al día y de conformidad con las normas legales y estatutaria. - Supervisar la aplicabilidad del sistema de gestión por parte del consultor. - Exigir el cumplimiento de los requisitos de las normas en todos los niveles de la organización - Ejecutar todos los actos u operaciones que se relacionen con el objeto social Revisar y cancelar lo correspondiente a nómina, prestaciones sociales y demás derechos de los empleados de la Empresa. - Ordenar los gastos administrativos ordinarios y rutinarios de acuerdo con el presupuesto y las facultades legales.	CAFE MANUAL DE FUNCIONES F-SG-05 VERSION 1 PROCESO GERENCIAL GERENTE ADMINISTRATIVO 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO Proceso: Gerencia Cargo: Gerente administrativo 2. OBJETIVO DEL CARGO Administrar la empresa y dar cumplimiento con todos los requerimientos solicitados por los clientes. Así mismo representar a la empresa ante toda entidad gubernamental y Privada en los diferentes aspectos requeridos para el desarrollo económico de SAFS. 3. PERFIL DEL CARGO POR COMPETENCIAS EDUCACIÓN Contador Público, Administrador de Empresas o similares afines FORMACIÓN Manejo de herramientas ofimáticas EXPERIENCIA Dos (2) años en cargos similares. HABILIDADES - Planificación de actividades. - Administración de la información. - Trabajo en equipo. - Liderazgo. 4. RESPONSABILIDADES - Administrar los recursos de la empresa. - Garantizar los pagos correspondientes a los compromisos de la organización. - Asegurar el cumplimiento de los requisitos para la contratación del personal. - Liderar la implementación y aplicabilidad de todos los sistemas de gestión. 5. FUNCIONES DEL CARGO - Selección y contratación de personal - Evaluar y autorizar todos los gastos, y en general, salidas de dinero para ejecución actividades de la organización - Vigilar las actividades y desempeño de los empleados, impartir las órdenes e instrucciones que se requiera para la buena marcha de la empresa e imponer las sanciones disciplinarias que le corresponde aplicar como máximo director ejecutivo y las que le determinen los reglamentos. - Velar porque los bienes y valores de la empresa se hallen adecuadamente protegidos y porque la contabilidad de la misma se encuentre al día y de conformidad con las normas legales y estatutaria. - Supervisar la aplicabilidad del sistema de gestión por parte del consultor. - Exigir el cumplimiento de los requisitos de las normas en todos los niveles de la organización - Ejecutar todos los actos u operaciones que se relacionen con el objeto social Revisar y cancelar lo correspondiente a nómina, prestaciones sociales y demás derechos de los empleados de la Empresa. - Ordenar los gastos administrativos ordinarios y rutinarios de acuerdo con el presupuesto y las facultades legales.
---	---	---

F-SG-23 Formato de plan de auditoria

SAFS

soluciones

FORMATO DE PLAN DE AUDITORIA

OPERATIVO

CÓDIGO:

VIGENTE DESDE:

VERSIÓN:

PÁGINA:

F-SG-24

01/02/2021

1

1 de 1

FECHA:

DURACIÓN:

TEMA TRATADO:

NOMBRE DEL AUDITOR :

N o	NOMBRE	APELLIDOS	NUMERO DE CEDULA	CARGO	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					

Activar

F-SG-04 Caracterización por procesos

	MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS				
	SISTEMAS DE GESTIÓN				
	CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA	
	F-SG-04	10/19/2020	1	1 de 4	
Nombre del Proceso	Gerencial		Tipo de Proceso	Administrativo, gerencial y operativo	
Objetivo: Establecer las políticas y directrices estratégicas a seguir para alcanzar las metas de las partes interesadas, teniendo en cuenta el enfoque hacia los procesos.					
Alcance: Este proceso es aplicable a todo los procesos esenciales que se desarrollan en las diferentes áreas de la empresa.					
Responsable (s):	Gerente administrativo.		Participante (s):	Operarios	
Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Clientes Todos los Procesos Proveedores Comunidad	Necesidades y expectativas de las partes interesadas	P	Planificar el compromiso y direccionamiento estratégico de la organización.	Misión Visión Políticas Objetivos Satisfacción del cliente	Clientes Todos los Procesos Proveedores Comunidad
Gerente Administrativo y operativo. Entes de control	Actividades a realizar Trabajadores Normatividad	P	Planificar responsabilidades y requisitos para la ejecución de las actividades de la organización.	Directrices para diseñar y mantenimiento del manual de funciones	Todos los procesos Normatividad de la empresa
Entes de Control	Normas	P	Planificar el SIG y el SGSST	Presupuesto SIG y del SGSST	Alcance de todos los procesos
Clientes Todos los Procesos Proveedores	Solicitud del servicio	P	Planificar la prestación del servicio y el sistema de procesos a desarrollar	Contratos y planeador	Administrativo
Gestión administrativa Alta dirección	Resultado de desempeño SIG	H	revisión del plan de mejoramiento por dirección	Indicadores para cada proceso	Procesos Gerenciales Entes de Control

Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
	Requisitos del SIG Indicadores para cada proceso		según los requisitos del SIG	Plan de mejoramiento	
Entes de Control Personal Todos los procesos	Normatividad Personal	P H	Ejecutar presupuesto de los procesos Identificar las actividades de cada proceso según SIG	Actividades SIG	Entes de Control Todos los procesos
Procesos de apoyo	Presupuesto asignado para mantenimiento de equipo, herramientas, compra de insumos, papelería y stock mínimo	P H	Ejecutar y cotizar presupuesto para mantenimiento de equipo, herramientas, compra de insumos papelería y stock mínimo necesario de material	Facturas de mantenimiento, cotizaciones, compra de insumos y papelería	Todos los procesos, contador
Proceso operativo	Disponibilidad del personal, disponibilidad de la empresa, requerimientos del cliente, inventario de materiales, insumos del proyecto, pedido del servicio, planeador de actividades, acta de cierre	PH	Planificación de los compromisos y actividades a realizar	Factura, relación del acta de inicio y acta de finalización, acta de cierre, acta de avance, planeador de actividades, aceptación de la factura, servicio realizado y finalizado	Gerente operativo y operario
Proceso gerencial	Necesidades y expectativas de las partes interesadas, actividades a realizar, normatividad,	V	Establecer las políticas y directrices estratégicas a seguir para alcanzar las metas de las partes	Contratos, planeador, plan de mejoramiento, indicadores para cada proceso,	Proceso administrativo

Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
	solicitud del servicio, requisitos del SIG, presupuesto asignado para el desarrollo de actividades		interesadas, teniendo en cuenta el enfoque hacia los procesos.	actividades SIG, facturas de mantenimiento y cotizaciones, Programas de SST, informes de gestión	
Proceso estratégico de la empresa	Requisitos de SG-SST Trabajadores	H	Participar en las actividades de seguridad y salud en el trabajo Identificar peligros y riesgos en la organización	Programas de seguridad y salud en el trabajo	Entidades de control, vigía y seguridad y salud en el trabajo.
Proceso Gerencial Entes de control	Indicadores de Gestión Informes de auditoría Revisión por la dirección Informe de los entes de control Direccionamiento estratégico Documentación del SIG	V	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de Gestión Acciones de mejora Indicadores de gestión medidos	Entes de Control Todos los procesos
Apoyo	Documentación de recursos humanos	V	Evaluar el desempeño de los trabajadores.	Capacitaciones a los trabajadores	Recursos humanos
Misionales	Normatividad	PH	Planificar la prestación del servicio y el sistema de procesos a desarrollar	Acciones correctivas de los equipos.	mantenimiento
Sistemas de gestión de calidad	Informes de Gestión Informes de Auditoría Revisión por la dirección	A	Evaluar el desempeño del proceso	Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora Implementadas	Todos los procesos

Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Documentos		Indicadores		Recursos	Riesgos y Oportunidades
Ver listado maestro		Ver cuadro de mando de indicadores de gestión		• Personal idóneo • Infraestructura • Software • Económicos - Ver presupuesto del periodo vigente	Ver matriz de riesgos y oportunidades
Requisitos de los Sistemas de Gestión					Requisitos Legales
• ISO 9001:2015: 4.2., 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.5, 8.2, 8.4, 8.7, 9.2, 9.3, 10.2, 10.3					Ver matriz de requisitos legales

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
	SISTEMAS DE GESTIÓN				
	CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA	
	F-SG-04	28/05/2021	1	2 de 8	
Nombre del Proceso	Recursos humanos		Tipo de Proceso	Estrategico	
Objetivo: Planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones que promuevan la mejora y desarrollo del talento humano, bienestar y mejoramiento de las competencias laborales, la seguridad y salud en el trabajo, asi como la gestión de situaciones administrativas que se generen en el ingreso, permanencia o retiro del personal de la organización					
Alcance: El proceso incluye la estructura organizacional, la provisión del recurso humano, la gestiones administrativas y las actividades de capacitación, nómina, bienestar, incentivos y evaluación del desempeño.					
Responsable (s):	Gerente administrativo.		Participante (s):	Operarios	
Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Personal Todos los Procesos Comunidad	Personal de la empresa Neesidades de la organización	P	Planificación, ejecución, control y desarrollo de la selección del personal	Políticas Contratos Programas de clasificación	Clientes Todos los Procesos Comunidad Alcance
Todos los procesos Gerente administrativo Entes de control	Actividades a realizar Trabajadores Normatividad	P	Planificar responsabilidades y requisitos del personal para la ejecución de las actividades de la manera correcta	Políticas Leyes Normas	Todos los procesos Normatividad de la empresa
Entes de Control	Políticas	P	Planificar el SGSST y controlar las relaciones laborales	Planificación de planes de acciones	Desempeño del personal
Clientes Todos los Procesos	Leyes Ambientes de trabajo	P	Planificar y dirigir los informes de relaciones	Objetivos Planeador de actividades	Estructura organizacional

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Gerente operativo	Informes de planeación		laborales según las políticas para obtener la estructura organizacional		
Entes de Control Personal Todos los procesos	Encuestas Capacitaciones Personal	P H	Realizar encuestas, capacitaciones, consultas y programas para formular un plan estratégico de talento humano	Programa de bienestar y de incentivos	Todos los procesos
Todos los procesos Entes de control	Presupuesto asignado para recursos, tecnología, herramientas, compra de insumos, papelería y stock mínimo	P H	Ejecutar y cotizar presupuesto para recursos tecnología, herramientas, compra de insumos papelería y stock mínimo necesario para la ejecución de actividades	Facturas de mantrenimiento, cotizaciones, compra de insumos y papelería	Todos los procesos Alta dirección
Entidades de control	PQRS Informes Trabajadores	H	Participar en las actividades de de seguridad y salud en el trabajo Identificar peligros y riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores	Programas de seguridad y salud en el trabajo	Todos los procesos Personal de la empresa

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Proceso Gerencial Personal	Indicadores de Gestión Informes de auditoría Revisión por la dirección Direccionamiento estratégico	V	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de Gestión Acciones de mejora Indicadores de gestión medidos	Entes de Control Todos los procesos
Todos los procesos Personal	Evaluación de desempeño Revisión por la dirección	A	Realizar informes del ambiente laboral buscando la mejora continua y estableciendo compromisos individuales	Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora	Todos los procesos Personal
Documentos		Indicadores	Recursos	Riesgos y Oportunidades	
Ver listado maestro		Ver cuadro de mando de indicadores de gestión	• Personal idóneo • Infraestructura • Software • Papelería	Ver matriz de riesgos y oportunidades	
Requisitos de los Sistemas de Gestión				Requisitos Legales	
• ISO 9001:2015: 4.2., 4.4, 6.1, 6.2, , 8.2, 8.4, 8.7, 9.2, 9.3, 10.2,				Ver matriz de requisitos legales	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
	SISTEMAS DE GESTIÓN				
	CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA	
	F-SG-04	28/05/2021	1	3 de 8	
Nombre del Proceso	Mantenimiento preventivo		Tipo de Proceso	Misional	
Objetivo (s):					
• Brindar un servicio de mantenimiento eléctrico y locativo de manera efectiva, oportuna, confiable y segura através de diagnósticos asertivos, personal competente y precios competitivos logrando la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.					
Alcance: Este proceso aplica desde la gestión de inventarios para la posterior compra de materiales y herramientas, así como el diagnóstico en sitio de acuerdo a los requerimientos del cliente y ejecución del mantenimiento acordado.					
esponsable (s):		Gerente Operativo		Participante (s):	Operarios
Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Clientes Director Administrativo Gerente Operativo	Disponibilidad del personal Disponibilidad de la Empresa y/o área Pedido (Requerimientos del cliente) Inventario de Materiales	P H V A	Planificación, ejecución, control y reprogramación de las actividades (diarias / semanales)	Formato de Planificación	Gerente Operativo / Operarios/ Vigías
Diagnóstico de requerimiento de insumos del proyecto	Insumos del proyecto (Formato Requisición de materiales)	P	Requisición de materiales	Formato Requisición de materiales	Proveedor
Proveedor	Requesición de materiales vs materiales	H V	Recepción de materiales	Aceptación de la factura	Gerente de operaciones
Clientes	Pedido de servicio	H	Inicio de obra o ejecución de trabajos.	Acta de inicio con los anexos de los soportes Preoperacional de herramientas	Interventor

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
				Permiso general de trabajo, ATS, Permiso de trabajo en alturas, Permisos de trabajos en caliente, Permiso de trabajos eléctricos, Permiso para trabajo en espacios confinados	
Vigía	Planeador de actividades	H V	Cierre diario de operación (cumplimiento de actividades e inventario de materiales, herramientas y/o equipo)	Planeador de actividades Formato de control de inventarios	Gerente de Operaciones
Interventor	Pedido de servicio	H	Acta de avance, es cuando el mantenimiento superior a 15 días, se realiza visita por parte del interventor del proyecto.	Acta de avance	Interventor
Interventor	Pedido de servicio	H	Cierre de la obra (Se revisa que se haya ejecutado el 100% de la labor contratada)	Acta de cierre	Interventor / Contratante

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Clientes	Acta de cierre	H	Cobro del servicio prestado	Factura, relación de acta de inicio y acta de finalización	Clientes
Documentos		Indicadores	Recursos	Riesgos y Oportunidades	
Ver listado maestro		Ver cuadro de mando de indicadores de gestión	• Personal idóneo • Infraestructura • Software • Económicos Ver presupuesto del periodo vigente	Ver matriz de riesgos y oportunidades	
Requisitos de los Sistemas de Gestión				Requisitos Legales	
• ISO 9001:2015: 4.2, 4.4, 7.1, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2, 10.3.				Ver matriz de requisitos legales	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
	SISTEMAS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA
	F-SG-04	21/05/2021	1	4 de 8
Nombre del Proceso	Mantenimiento correctivo		Tipo de Proceso	Misional
Objetivo (s): • Brindar un servicio que corrija los defectos que se observevan en los equipos e instalaciones mediante la localización de averías para su reparación a través de un servicio de mantenimiento eléctrico de manera efectiva, oportuna, confiable y segura através de diagnósticos asertivos, personal competente y precios competitivos logrando la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.				
Alcance: Este proceso aplica desde la gestión de inventarios para la posterior compra de materiales y herramientas, así como el diagnóstico en sitio de acuerdo a los requerimientos del cliente y ejecución del mantenimiento acordado.				
Responsable (s):	Gerente Operativo		Participante (s):	Operarios

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Clientes Director Administrativo Gerente Operativo	Disponibilidad del personal Disponibilidad de la Empresa y/o área Pedido (Requerimientos del cliente)	P H V A	Planificación, ejecución, control del plan de mantenimiento correctivo	Formato de Planificación	Gerente Operativo / Operarios/ Vigías
Diagnóstico de requerimiento de insumos del proyecto	Insumos del proyecto (Formato Requisición de materiales) Inventario de Materiales	P	Validar y aprobar el plan de mantenimiento correctivo	Formato Requisición de materiales	Proveedor
Proveedor	Requesición de materiales vs materiales	H V	Generar ordenes de servicios de reparacion de materiales	Aceptación de la factura	Gerente de operaciones
Clientes	Pedido de servicio Permiso general de trabajo, ATS, Permiso de trabajo en alturas, Permisos de trabajos en caliente, Permiso de trabajos eléctricos, Permiso para trabajo en espacios confinados	H	Elaborar y ejecutar el inicio de trabajos	Acta de inicio con los anexos de los soportes Preoperacional de herramientas Permiso general de trabajo, ATS, Permiso de trabajo en alturas, Permisos de trabajos en caliente, Permiso de trabajos	Interventor

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
				eléctricos, Permiso para trabajo en espacios confinados	
Vigía	Planeador de actividades Acta de inicio	H V	Verificar que el trabajo se haya hecho correctamente	Planeador de actividades Formato de control de inventarios	Gerente de Operaciones
Interventor	Pedido de servicio	H	Entregar un informe de mantenimientos realizados	Acta de avance	Interventor
Interventor	Pedido de servicio Acta de avance	H	Cierre de la obra (Se revisa que se haya ejecutado el 100% de la labor contratada)	Acta de cierre	Interventor / Contratante
Clientes	Acta de cierre	H	Cobro del servicio prestado	Factura, relación de acta de inicio y acta de finalización	Clientes
Documentos		Indicadores	Recursos	Riesgos y Oportunidades	
Ver listado maestro		Ver cuadro de mando de indicadores de gestión	• Personal idóneo • Infraestructura • Software • Económicos Ver presupuesto del periodo vigente	Ver matriz de riesgos y oportunidades	
Requisitos de los Sistemas de Gestión				Requisitos Legales	
• ISO 9001:2015: 4.2, 4.4, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 10.2, 10.3.				Ver matriz de requisitos legales	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
	SISTEMAS DE GESTIÓN				
	CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA	
	F-SG-04	21/05/2021	1	4 de 8	
Nombre del Proceso	Mantenimiento correctivo		Tipo de Proceso	Misional	
Objetivo (s): • Brindar un servicio que corrija los defectos que se observevan en los equipos e instalaciones mediante la localización de averías para su reparación a través de un servicio de mantenimiento eléctrico de manera efectiva, oportuna, confiable y segura através de diagnósticos asertivos, personal competente y precios competitivos logrando la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.					
Alcance: Este proceso aplica desde la gestión de inventarios para la posterior compra de materiales y herramientas, así como el diagnóstico en sitio de acuerdo a los requerimientos del cliente y ejecución del mantenimiento acordado.					
Responsable (s):	Gerente Operativo		Participante (s):	Operarios	
Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Clientes Director Administrativo Gerente Operativo	Disponibilidad del personal Disponibilidad de la Empresa y/o área Pedido (Requerimientos del cliente)	P H V A	Planificación, ejecución, control del plan de mantenimiento correctivo	Formato de Planificación	Gerente Operativo / Operarios/ Vigías
Diagnóstico de requerimiento de insumos del proyecto	Insumos del proyecto (Formato Requisición de materiales) Inventario de Materiales	P	Validar y aprobar el plan de mantenimiento correctivo	Formato Requisición de materiales	Proveedor
Proveedor	Requesición de materiales vs materiales	H V	Generar ordenes de servicios de reparacion de materiales	Aceptación de la factura	Gerente de operaciones
Clientes	Pedido de servicio Permiso general	H	Elaborar y ejecutar el inicio de trabajos	Acta de inicio con los anexos de los soportes	Interventor

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
	de trabajo, ATS, Permiso de trabajo en alturas, Permisos de trabajos en caliente, Permiso de trabajos eléctricos, Permiso para trabajo en espacios confinados			Preoperacional de herramientas Permiso general de trabajo, ATS, Permiso de trabajo en alturas, Permisos de trabajos en caliente, Permiso de trabajos eléctricos, Permiso para trabajo en espacios confinados	
Vigía	Planeador de actividades Acta de inicio	H V	Verificar que el trabajo se haya hecho correctamente	Planeador de actividades Formato de control de inventarios	Gerente de Operaciones
Interventor	Pedido de servicio	H	Entregar un informe de mantenimientos realizados	Acta de avance	Interventor
Interventor	Pedido de servicio Acta de avance	H	Cierre de la obra (Se revisa que se haya ejecutado el 100% de la labor contratada)	Acta de cierre	Interventor / Contratante
Clientes	Acta de cierre	H	Cobro del servicio prestado	Factura, relación de acta de inicio y acta de finalización	Clientes

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Documentos		Indicadores	Recursos	Riesgos y Oportunidades	
Ver listado maestro		Ver cuadro de mando de indicadores de gestión	• Personal idóneo • Infraestructura • Software • Económicos Ver presupuesto del periodo vigente	Ver matriz de riesgos y oportunidades	
Requisitos de los Sistemas de Gestión				Requisitos Legales	
• ISO 9001:2015: 4.2, 4.4, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 10.2, 10.3.				Ver matriz de requisitos legales	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
	SISTEMAS DE GESTIÓN				
	CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA	
	F-SG-04	19/10/2020	1	5 de 8	
Nombre del Proceso	Mantenimiento predictivo		Tipo de Proceso	Misional	
Objetivo (s): • Brindar un servicio de mantenimiento eléctrico y locativo de manera efectiva, oportuna, confiable y segura que detecte los fallos y defectos posibles en un equipo, instalación o maquina evtando que se ocasionen emergencias, tiempos muertos e impacto financiero negativo. Conservando el nivel de funcionabilidad en los equipos, a través de diagnósticos asertivos, personal competente y precios competitivos logrando la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.					
Alcance: diagnóstico en sitio de acuerdo a los requerimientos del cliente y ejecución del mantenimiento acordado.					
Responsable (s):	Gerente Operativo		Participante (s):	Operarios	
Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Clientes Director Administrativo Gerente Operativo	Disponibilidad del personal Disponibilidad de la Empresa y/o área Pedido (Requerimientos)	P H V A	Planes y programas para vigencia	Formato de Planificación	Gerente Operativo / Operarios/ Vigías

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
	del cliente) Inventario de Materiales				
Diagnóstico de requerimiento de insumos del proyecto	Insumos del proyecto (Formato Requisición de materiales)	P	Requisición de materiales	Formato Requisición de materiales	Proveedor
Proveedor	Requesición de materiales vs materiales	H V	Solicitud de mantenimiento	Aceptación de la factura	Gerente operativo
Clientes	Pedido de servicio	H	Recepción de materiales y recursos necesarios	Preoperacional de herramientas Permiso general de trabajo, ATS, Permiso de trabajo en alturas, Permisos de trabajos en caliente, Permiso de trabajos eléctricos, Permiso para trabajo en espacios confinados	Proveedor
Vigía	Planeador de actividades	H V	Inicio de obra o ejecución de trabajos.	Planeador de actividades Formato de control de inventarios	Gerente Operativo
Interventor	Pedido de servicio	H	Acta de avance	Acta de avance	Interventor

Interacción del proceso						
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas	
Interventor	Pedido de servicio	H	Cierre diario de operación (cumplimiento de actividades e inventario de materiales, herramientas y/o equipo)	Acta de cierre	Interventor / Contratante	
Clientes	Acta de cierre	H	Cobro del servicio prestado	Factura, relación de acta de inicio y acta de finalización	Clientes	
Documentos		Indicadores		Recursos		Riesgos y Oportunidades
Ver listado maestro		Ver cuadro de mando de indicadores de gestión		• Personal idóneo • Infraestructura • Software • Económicos		Ver matriz de riesgos y oportunidades
Requisitos de los Sistemas de Gestión					Requisitos Legales	
• ISO 9001:2015: 4.2, 4.4, 7.1, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.2, 10.3.					Ver matriz de requisitos legales	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
	SISTEMAS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA
	F-SG-04	19/10/2020	1	6 de 8
Nombre del Proceso	Administrativo y Financiero		Tipo de Proceso	De Apoyo
Objetivo: • Todos los documentos (facturas, egresos, recibos de caja, pagos, notas crédito, devoluciones) que se manejen a nivel de la empresa se reflejen en la contabilidad. • Presentación de informes financieros cada tres meses. • Presentación y pagos de impuestos en las fechas estipuladas por los entes de control. -Mejor organización de la empresa para tomas de decisiones beneficiosas.				
Alcance: Este proceso aplica desde el reprocesamiento de toda la información financiera y fiscal de la entidad para emisión de resultados para la toma de decisiones.				

Responsable (s):		Director Administrativo, Gerente Operativo		Participante (s):	Gerente Operativo
Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Cliente	Correo Electrónico Formato de cotización	P	Visita de obra (necesidad del clientes, para propuesta económica)	Formato cotización de obra	Clientes
Clientes	Orden de pedido	P H	Se recepción la orden de pedido y se genera la factura del servicio prestado	Factura de prestación de servicios	Cliente
Cliente	Devolución de factura	H	Se registra la devolución de la factura y se aplica contablemente en cartera	Documentación contable	Contadora
Clientes	Notificación de pago	H	• Consignación por parte del cliente directamente en la cuenta corriente de SAFS • Se negocia la factura para pago anticipado a través de factoring	Comprobante de la consignación en el banco	Empresa
Banco / Cliente	Reflejo de la consignación en el banco	V	Registrar contablemente la entrada del dinero	Recibo de caja	Contadora
Gerente Operativo	Formato Requisición de materiales	H	Compra de materiales	Orden de Compra	Proveedor / Gerente operativo

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Proveedores	Factura / Nota crédito	H	Se registra en el sistema contable, se archiva para pago y se genera un documento contable de compras	Documento contable	Contadora
Director Administrativo	Factura Pago	H	Se genera comprobante de egreso (pago)	Egreso firmado por el proveedor Documento contable	Proveedor Contadora
Gerente Operativo	Desprendibles de nomina	P H	Se registra la causación de la nomina, prestaciones sociales y la liquidación de los parafiscales	Registro contable de la nomina	Empleados
Empleado	Registro contable de la nomina firmado por el empleado	H	Documentación organizada en la contabilidad	Registro consecutivo	Contadora
Clientes (Interventor)	Formato de visita de obra (firmado por las partes)	P H	Petición de oferta (requisitos para ofertar)/ subasta de servicio	Formato de petición de Oferta	Proveedor
Gerente Operativo	Formato de petición de oferta (Correo Electrónico)	P H	Propuesta comercial (cotización)	Cotización	Clientes
Proveedor	Acta de finalización	H	Cobro del servicio prestado	Factura, acta de inicio y acta de finalización	Director Administrativo

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Gerente Operativo	Formato de requisición de materiales	P H	Realizar Cotizaciones	Cotizaciones	Director Administrativo
Director Administrativo	Formato de Evaluación	H	Selección de Proveedores	Formato de evaluación Listado de Proveedores	Director Administrativo
Bancos Director Administrativo	Extracto bancario	V	Conciliaciones bancarias	Bancos conciliados	Contadora
Director Administrativo	Formato de evaluación de proveedores Listado de proveedores	V	Evaluar y Reevaluar Proveedores	Formato de evaluación de proveedores hecho Listado de proveedores	Director Administrativo
Contadora	Información Contable	A	Elaborar y Presentar Declaración de Retención en la Fuente, Declaración IVA, Declaración de Renta.	Declaraciones Tributarias e Información a reportar	DIAN
Contadora	Información Contable	A	Elaboración y Entrega de Certificados Tributarios a Accionistas y Proveedores.	Certificado de Retención en la Fuente y Certificado Tributario	Proveedores Accionistas
Proceso Gerencial Entes de control	Indicadores de Gestión Informes de auditoria Revisión por la dirección	V	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de Gestión No conformidades y acciones de mejora	Entes de Control Todos los procesos

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
	Informe de los entes de control Direccionamiento estratégico Documentación del SIG			Indicadores de gestión medidos	
Todos los procesos	Informes de Gestión Informes de Auditoria Revisión por la dirección	A	Evaluar el desempeño del proceso	Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora Implementadas	Todos los procesos Empresa
Documentos		Indicadores	Recursos	Riesgos y Oportunidades	
Ver listado maestro		Ver cuadro de mando de indicadores de gestión	• Personal idóneo • Infraestructura • Software • Económicos Ver presupuesto del periodo vigente	Ver matriz de riesgos y oportunidades	
Requisitos de los Sistemas de Gestión				Requisitos Legales	
• ISO 9001:2015: 4.2, 4.3, 8.3, 8.4, 9.1, 10.2, 10.3.				Ver matriz de requisitos legales	

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			
	SISTEMAS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA
	F-SG-04	19/10/2020	1	7 de 8
Nombre del Proceso		Sistema Integral de Gestión	Tipo de Proceso	De Apoyo
Objetivo: • Garantizar al bienestar integral de los trabajadores. • Aumento de rendimiento de la empresa. • Prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales. • Mejorar continua de los procesos.				

Alcance: Este proceso aplica para implementar y mantener los sistemas de gestión de la organización y la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente.

Responsable (s):	Entedes del Sistemas de Gestión	Participante (s):	Personal de la empresa		
Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
		P	Plan trabajo estandares minimos. Plan de trabajo de higiene y seguridad industrial Plan de requisitos del sistema de gestión de calidad.		
Gerente Operativo	Descripción de la tarea	H	Se le informa el trabajo que se va a realizar en la jornada.	Documentación	Vigia
Gerente Operativo	Medio telefonico-documentación	H	Realiza los permisos de trabajo correspondientes a las actividades a ejecutar, se valida la operación por intermedio del interventor de la obra.	Documentación Permisos de trabajo	Documentación de la empresa.
Cliente Proveedor	Materiales de señlizacion (conos, cita de peligro)	P H	Área de trabajo adecuada y señalización de la misma para	Diseño de área de trabajo	Trabajadores

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
			ejecución del proyecto.		
Sistemas de Gestión	Personal idoneo	H	Charla de la responsabilidad de la Norma y la seguridad industrial y de bienestar en el desarrollo de los procesos.	Asistencia a la capacitación	Todos los procesos
Todos los procesos	Información de requisitos de la SGT	P H	Información sobre Indicadores gestión (SST (Resolución 1111 de 2017), Calidad (PQR, Satisfacción al clientes y servicio no conforme)	Ficha técnica de indicadores	Todos los procesos
Todos los procesos Entes de Control Operarios	Documentación	V	Validación de la gestión de riesgos	Matriz de riesgos y oportunidades	Gerente operativo Operarios
Todos los procesos	Documentación de indicadores	V	Validación de la gestión del cambio	Informe de mejoramiento	Todos los procesos Gerente operativo
Todos los procesos Entes de control Gerente operativo Gerente administrativo	Equipo auditor	V	Auditoria	infomes de auditoria	Entes de control Gerente administrativo Gerente operativo

Interacción del proceso					
Fuentes de entrada	Entradas	Ciclo PHVA	Actividades	Salidas	Receptores de salidas
Todos los procesos Entes de control	Informe de auditoria Indicadores de gestión	V	Revisión por la dirección	Informe de revisión por la dirección	Proceso gerencial Dirección
Proceso Gerencial Entes de control	Indicadores de Gestión Informes de auditoria Revisión por la dirección Informe de los entes de control Direccionamiento estrategico Documentación del SIG	H V	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de Gestión No conformidades y acciones de mejora Indicadores de gestión medidos	Entes de Control Todos los procesos
Todos los procesos Dirección Entes de control	Informes de Gestión Informes de Auditoria Revisión por la dirección	A	Evaluar el desempeño del proceso	Acciones Correctivas, preventivas y/o de mejora Impementadas	Todos los procesos
Documentos		Indicadores	Recursos		Riesgos y Oportunidades
Ver listado maestro en neogestión		Ver cuadro de mando de indicadores de gestión en neogestion	• Personal idóneo • Infraestructura • Software • Económicos Ver presupuesto del periodo vigente		Ver matriz de riesgos y oportunidades en neogestion
Requisitos de los Sistemas de Gestión				Requisitos Legales	
• ISO 9001:2015: 4.2., 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.5, 8.2, 8.4, 8.7, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3				Ver matriz de requisitos legales en negestion	

F-SG-28 Sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones



SUGERENCIAS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

SERVICIO AL CLIENTE

CÓDIGO: F-SG-28

VIGENTE DESDE: 4/11/2020

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 1 de 2

☐ Peticion

☐ Queja

☐ Reclamo

☐ Sugerencia

☐ Felicitaciones

Tipo de Cliente

☐ Cliente Externo

☐ Cliente Interno

En caso de ser un cliente interno el afectado, transcribe el proceso al que usted pertenece:

Fecha:

Hora:

Consecutivo No.

Nombre de persona o empresa:

C.C.NIT.

Dirección:

Teléfono:

Celular:

Email:

Recibido por:

Cargo:

Responsable de la solución:

Cargo:

Autorización de datos personales, de acuerdo a los establecido en la ley 1581 de 2012:

☐ SI

☐ No

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, CONSULTA O SUGERENCIA

POSIBLES CAUSAS

ACCIONES

Responsable

Fecha de compromiso

Seguimiento a la Eficacia

Tiempo final de la solución, en días:

Acciones Correctivas:

Fecha:

SI

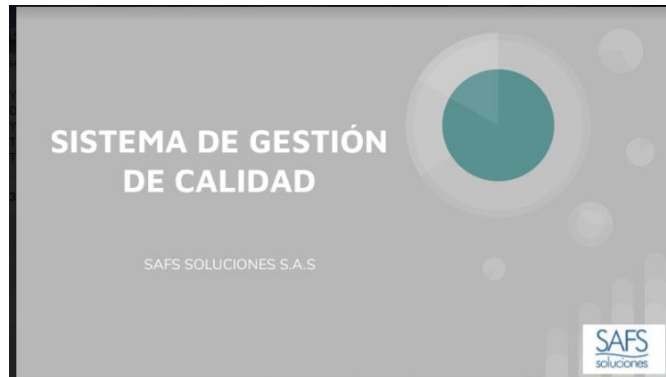
NO

Verificación y seguimiento de la implementación de las Acciones Correctivas:

Matriz de peligros

PROCESOS		ACTIVIDADES		RUTINARIO SI / NO		PELIGRO		CONTROLES EXISTENTES		EVALUACION DEL RIESGO						CRITERIOS PARA ESTABLECER CONTROLES		MEDIDAS DE INTERVENCIÓN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
						DESCRIPCION		CLASIFICACION		EFECTOS POSIBLES		FUENTE		MEDIO		INDIVIDUO		NIVEL DE DETECCION		NIVEL DE EXPOSICION		NIVEL DE PROBABILIDAD/IMPACTO/INTERPRETACION DEL NIVEL DE PROBABILIDAD		NIVEL DE CONSECUCENCIA		NIVEL DE DESARROLLO INTERVENCIÓN		INTERPRETACION DEL NR		ACEPTABILIDAD DEL RIESGO		NÚMERO EXPUESTOS		PEOR CONSECUENCIA		EXISTENCIA REQUISITO LEGAL ESPECÍFICO ASOCIADO(S) O NO		CONTROLES DE INGENIERÍA		CONTROLES ADMINISTRATIVOS/ ORGANIZACIÓN/ ATENDENCIA		EQUIPOS/ RECURSOS DE PROTECCIÓN PERSONAL																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					

I-SG-04 Capacitación SGC



Un sistema de gestión está conformado por un conjunto de elementos de análisis, ordenados en etapas y en un proceso de flujo continuo y son conducentes a lograr mejoras en la estructura de la organización.

Los sistemas de gestión constan de:

- Una **primera etapa** que consiste en la formulación de la idea central: **¿qué queremos lograr?**
- La **segunda etapa** es la de la planificación de actividades: **¿cómo lo voy a lograr?**
- La **tercera etapa** es la de implementación o de gestión, es decir, las **decisiones o acciones** que se toman para llegar a los propósitos.
- Y finaliza con la de **control**, que trata de la detención de errores.

SAFS soluciones

Beneficios del Sistema de Gestión

Un sistema de gestión de Calidad (SGC) abarca un conjunto de **normas y estándares internacionales** que promueven el cumplimiento de los requisitos de calidad en una organización.

Los **principales beneficios** de implementarlo, son :

- ➔ Genera mayor eficiencia en sus productos y servicios.
- ➔ Se motiva a los empleados a mejorar su satisfacción.

Página 2 de 8

Política Integral de Calidad

En **SAFS SOLUCIONES SAS** brindamos los servicios de suministro, mantenimiento, diseño y puesta en marcha de proyectos de ingeniería eléctrica garantizando la calidad nuestro trabajo y comprometidos en fidelizar a nuestros clientes por medio de la mejora continua de nuestro sistema de gestión de calidad de acuerdo con el cumplimiento estricto de los requisitos de del cliente, legales y otros aplicables.

SAFS soluciones

4. **Abrir con** la evaluación de riesgos, valorando e las posibles condiciones probables de ocurrencia, para disminuir la accidentalidad de las mismas.

5. Implementar controles y valoraciones médicas mensuales para el monitoreo de las condiciones de salud de los empleados.

6. Cumplir con la normatividad nacional según los requisitos de Seguridad y Salud en el trabajo vigente aplicable sobre los riesgos laborales.

SAFS soluciones

Objetivos de Calidad

La empresa **SAFS SOLUCIONES S.A.S** muestra sus objetivos del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo a la política de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme al decreto 1072-2015 siendo coherentes con el plan actual de trabajo.

1. Reducir los riesgos y la aparición de accidentes laborales.
2. Presentar a los empleados los conocimientos sobre seguridad y salud en el trabajo por medio de capacitaciones para un mejor bienestar de los empleados.
3. Disminuir las enfermedades a causa del trabajo que pueden crearse por medio de medidas de prevención y control de peligros.

Página 5 de 8

SAFS

Cumplimiento del Sistema de Gestión

➔ El **control de calidad** es el conjunto de procedimientos que sirven para **orientar, supervisar y controlar** todas las etapas desde la obtención de un producto de calidad deseada hasta la satisfacción del cliente.

➔ **Todos los miembros** de una empresa son responsables del control de calidad. Sea cual sea que desarrolle una persona o una máquina, quien realiza el trabajo o maneja la máquina.

Página 7 de 8

SAFS soluciones

I-S P-AF-04 Procedimiento de sistemas informaticos-04 Capacitación SGC

PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

SAFS soluciones

CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-GT-01	22/10/2020	1	1 de 3

Elaboró: Silvia Alejandra Reina
Cargo: Coordinadora de Calidad

Aprobó: Fany Moreno
Cargo: Gerente Administrativa

1. OBJETIVO
Establecer la metodología para el control de los sistemas informáticos de la organización, asegurando que se identifiquen los accesos no autorizados, las manipulaciones indebidas o alteración de los datos de negocio y los daños en los equipos de cómputo, con el fin de garantizar la protección de la información de SAFS SOLUCIONES S.A.S.

2. ALCANCE
Este procedimiento aplica tanto para el hardware y el software de SAFS SOLUCIONES S.A.S.

3. RESPONSABLE
Es responsabilidad del auxiliar de cómputo y la gerente administrativa dar cumplimiento a lo dispuesto en este documento.

4. DEFINICIONES
Control: actividad de seguimiento del desarrollo y etapas de los procesos en la cadena de suministro, para asegurar el resultado esperado y tomar medidas preventivas, correctivas y de mejora, para reducir la posibilidad de materialización de riesgo.
Documento: información y su medio de soporte o registro, especificación, procedimiento documentado, plano, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.
Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Programa: un programa es un conjunto de actividades planificadas, que tienen un inicio y fin determinado, que requieren recursos de acuerdo a las características, alcance y ejecución del mismo, pretendiendo alcanzar objetivos y metas a corto, mediano, largo plazo.
Mantenimiento Preventivo: servicio de mantenimiento programado anualmente a los equipos de cómputo tanto en su parte hardware (física) y su parte de software (lógica), con el objetivo de que estos siempre se encuentren en adecuadas condiciones de uso.
Hardware: se refiere a la parte física de la computadora, la parte tangible.
Software: conjunto de programas de cómputo, así como datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático.

Página 1 de 5

PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

SAFS soluciones

CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-GT-01	22/10/2020	1	2 de 3

Elaboró: Silvia Alejandra Reina
Cargo: Coordinadora de Calidad

Aprobó: Fany Moreno
Cargo: Gerente Administrativa

Copia de seguridad (Backup): Actividad de resguardar de forma segura la información en un medio de almacenamiento de datos (disco duro, disco extraíble, servidor, memoria USB, entre otros.).

Dispositivos periféricos: Son instrumentos tecnológicos que interpretan la información y permiten la comunicación entre las personas y las computadoras.

Activo fijo: Un activo fijo es un bien o un derecho perdurable en la empresa. Los activos fijos o activos son la infraestructura necesaria para la operatividad de una empresa.

5.1 ASIGNACIÓN DE CUENTAS Y CONTROL DE LA BASE DE DATOS DE LOS USUARIOS

Las cuentas de correo corporativo de **google drive business** se asignan a líderes de proceso con el nombre del cargo o proceso, y la contraseña es asignada por el administrador (**safssoluciones@hotmail.com**) la cual es cambiada de manera anual por el departamento Administrativo o cuando se retire una persona que tenía asignada una cuenta por seguridad.

Ejemplo: **contabilidadsafssoluciones@hotmail.com**

Las cuentas de correo corporativo serán asignadas a los asistentes y auxiliares con el nombre del cargo, con su respectivo pld de página y la contraseña por el departamento de Gerencia Administrativa, la cual es modificada cada vez que se requiera por seguridad.

Nota: Las cuentas de correo corporativo se instalan únicamente a nivel local (Solo se puede acceder desde las instalaciones de la compañía) por lo que los usuarios no tienen permitido realizar cambio de contraseñas lo cual se lleva a cabo por intermedio de Gerencia Administrativa.

Las cuentas de SIIGO son asignadas al personal administrativo por medio de su correo corporativo y su contraseña debe ser cambiada por el usuario cada que este considere y comunicada a la Gerente Administrativa por medio de un comunicado interno en el correo electrónico.

Los usuarios que no están en la oficina administrativa, que requiera conexión a la base de datos o al servidor deben utilizar el módulo de conexión sistema remoto (File Stream), se le asigna por nombre de dependencia y contraseña suministrada por la Gerente Administrativa.

5.2 CONTROL DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

SAFS soluciones

CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-GT-01	22/10/2020	1	3 de 3

Elaboró: Silvia Alejandra Reina
Cargo: Coordinadora de Calidad

Aprobó: Fany Moreno
Cargo: Gerente Administrativa

El objetivo a cumplir es proporcionar las bases para lograr mantener el registro, control, ubicación, estado y distribución de todos los bienes y servicios informáticos al cuidado del área de sistemas, garantizando con ello una asignación y administración de los mismos a fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios y lograr el aprovechamiento de estos recursos.

Por consiguiente, el proceso de TICS es el encargado de registrar las novedades de salidas, ingreso de equipos o elementos en el formato Hoja de Vida de Computo (P-AF-07), se debe asegurar la custodia y trazabilidad de esta información en medio magnético o físico.

Adicionalmente, cada vez que se realice un traslado de dichas herramientas tecnológicas deberá ser notificado mediante un comunicado interno de SIIGO, indicando en la clase de comunicado "activos fijos" y relacionando a las personas correspondientes de contabilidad para que ellos procedan a realizar el respectivo cambio en el sistema de información de activos.

De igual forma, los dispositivos periféricos (diademas, cámaras web, mouse, teclados, memorias USB, teléfonos fijos, entre otros) serán entregados y reportados por medio del formato de Entrega de Elementos y Equipos de Oficina.

Por último, todo aquello que se entregue, se traslado o sea devuelto debe quedar registrado en el módulo de activos fijos de SIIGO enlazado al expediente (cédula) de cada trabajador, permitiendo llevar un control óptimo de todos los equipos y elementos periféricos del proceso.

5.3 DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS O DISPOSITIVOS DETERIORADOS
Todo equipo que se encuentre en mal estado, se debe informar al proceso de sistemas por medio de un comunicado interno hacia los gerentes, quienes son los encargados de revisar el estado del mismo y evaluar si es necesario realizar reparación o cambio del equipo.

5.4 MANTENIMIENTO DE HARDWARE
Se realiza a todos los equipos de la organización, el cual está programado en el cronograma de mantenimiento de cómputo (P-MT-01) de manera semestral por proceso para cumplir cada cada año la totalidad de los equipos de la empresa.

Nota: En el caso que se adquiera un nuevo equipo o se deba realizar mantenimiento a un equipo por daño, se requiere actualizar el cronograma de mantenimiento de cómputo P-MT-01.

5.5 COPIA DE SEGURIDAD

Página 3 de 5

PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

SAFS soluciones

CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-GT-01	22/10/2020	1	4 de 3

Elaboró: Silvia Alejandra Reina
Cargo: Coordinadora de Calidad

Aprobó: Fany Moreno
Cargo: Gerente Administrativa

Se realizan **cuatro (4)** tipos de copias de seguridad como se menciona a continuación:

1. Copias de las bases de datos del software SIIGO, la cual se realiza de manera automática en una memoria que se encuentra ubicado en la oficina administrativa, donde se realizan dos copias al día, la primera a las 11:30 am y la segunda a las 11:30 pm, posteriormente se comprime la información y se sube a la nube de Google drive de la cuenta dependiendo el área.
2. Las copias de seguridad de los equipos de usuarios que no poseen G-Suite Business, se les instaló un programa de copias de seguridad, el cual realiza una copia diaria posteriormente son revisadas por parte del auxiliar tecnológico, quien es el encargado de seleccionar una de las copias para subir esta información a la nube de google drive.
3. Cada encargado de los procesos cuentan con la herramienta Google Drive (file stream drive) deben subir toda la información de su unidad de CPU a este aplicativo, de esta forma se genera de manera automática la copia de seguridad en la nube.

5.6 PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La compilación, almacenamiento, consulta, uso, intercambio, transmisión, transferencia y tratamiento de las bases de datos requiere del manejo debido y correspondiente, garantizando la protección de toda la información que se reúne.

Con base en lo anterior se utilizan actualmente las siguientes prácticas en pro de salvaguardar la información:

- ☐ Creación de contraseñas con un nivel de seguridad aceptable y se cambian periódicamente.
- ☐ Proteger la red de datos de la compañía mediante una barrera perimetral (Firewall) la cual filtra todo aquello que entre o salga de la misma, bloqueando aquello que afecte los datos.
- ☐ Protección contra códigos maliciosos, mediante el uso de antivirus el cual es un filtro adicional por donde se salvaguarda el equipo de cómputo y servidores.
- ☐ Cada uno de los equipos y ordenadores tienen sus respectivas claves evitando que cualquiera pueda ingresar y acceder a la información del mismo.
- ☐ La información que maneja la empresa, se protege almacenando copias de seguridad en la nube (google drive)
- ☐ La información de cada uno de los ordenadores se protege llevando las copias realizadas en cada uno de ellos a la nube (google drive).

5.7 ABUSO DE LA INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

SAFS soluciones

CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-GT-01	22/10/2020	1	5 de 3

Elaboró: Silvia Alejandra Reina
Cargo: Coordinadora de Calidad

Aprobó: Fany Moreno
Cargo: Gerente Administrativa

Al ingresar cada usuario a la empresa en cargo administrativo y que tenga manejo con equipos de cómputo, se le indica las políticas y procedimientos que maneja el proceso de TICS para su conocimiento y aplicabilidad, en el cual si el funcionario incurre en una falta grave será enviado a descargo al proceso de Talento Humano de la empresa el cual determinará las acciones correspondientes según la falta cometida por el trabajador.

6. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	22/10/2020	Liberado para su implementación.

P-AF-06 Procedimiento de compras

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-AF-06	5/11/2020	01	1 de 7
Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de Calidad		Aprobó: Luz Fany Moreno Cargo: Consultor de Sistemas de Calidad	

1. OBJETIVO

Gestionar y garantizar el suministro, mantenimiento, diseño de proyectos de ingeniería eléctrica en el área de media y baja tensión, procurando cuidar el medio ambiente y brindando bienestar social.

2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S en sus actividades administrativas y operativas.

3. RESPONSABLES

Líderes de Proceso, Gerencia Administrativa, Gerencia Operativa son los responsables de garantizar, dirigir, controlar y coordinar el cumplimiento del presente documento.

4. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se refieren para un mejor manejo, claridad, uso y aplicación de este procedimiento.

SOLICITUD DE COMPRA: Documento en el cual se registran los elementos que se requieren comprar, adicional permite registrar para qué área o proceso se requiere y quien aprueba la compra.

COTIZACIÓN: Documento requerido en el que se establecen los valores de un bien o servicio el cual debe ir adjunto a la solicitud de compra.

ORDEN DE COMPRA: Solicitud escrita equivalente a una autorización dirigida a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega.

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica que presta servicios a otras personas naturales o jurídicas. Por lo general, esto se refiere a un negocio que ofrece una atención casi personalizada para adquirir productos o servicios.

SERVICIO NO CONFORME: Producto, bien o servicio que no cumple las características acordadas, por tanto puede ser un producto/servicio no aceptado o rechazado.

DEVOLUCIÓN: Cuando nuestra empresa realiza una compra y surge cualquier problema con la mercancía, ya sea porque no cumple con los requisitos de calidad pactados, porque llega en mal estado, entre otros.

GARANTÍA: Compromiso del fabricante de un producto, mediante escrito, de reparar de forma gratuita las averías que tenga dicho producto durante un período determinado.

CONTRATISTA: Persona natural o jurídica que presta servicios a otras personas naturales o jurídicas. Por lo general, esto se refiere a un negocio que ofrece una atención casi personalizada para adquirir productos o servicios.

BIODEGRADABLE: Producto vivo sustancia que no causa descomposición en elementos químicos.

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-AF-06	5/11/2020	01	2 de 7
Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de Calidad		Aprobó: Luz Fany Moreno Cargo: Consultor de Sistemas de Calidad	

RECICLAR: Someter materiales usados o desperdicios a un proceso de transformación o aprovechamiento para que puedan ser nuevamente utilizados. En el proceso de reciclado, el material mediante diferentes técnicas como fundición, desintegración o procesos químicos se separa para luego convertirse en un nuevo objeto.

REUTILIZAR: Volver a utilizar algo, generalmente con una función distinta a la que tenía originalmente.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. Condiciones generales

5.1.1 Los servicios se realizan por medio de:

Los servicios brindados en SAFS SOLUCIONES S.A.S, son responsabilidad de los líderes de los procesos definidos por Gerencia Administrativa y Gerencia Operativa, con el propósito de controlar los requerimientos que los clientes necesitan. La empresa aprobará y controlará los servicios según las características que el cliente desee, una ventaja que se presta con el servicio es el contrato a todo costo, ya que se cuenta con todos los suministros de todos los insumos para la realización de la obra.

Nota: El personal autorizado para realizar el control tendrá sus propios proveedores para el suministro de materiales, al mismo tiempo, deberá llenar el formato de Solicitud de requerimiento de materiales (F-MT-02) y tener el seguimiento de planeador semanal donde muestran las actividades diariamente para el desarrollo de la obra.

El responsable de la requisición y compra de materiales se encarga de cotizar los materiales por medio de estrategias de compras para llevar a cabo la contratación de la mano de obra, al mismo tiempo, se encarga de la vigilancia de la ejecución de la obra y tener a los trabajadores para un desarrollo de trabajo eficiente.

Por otra parte, la Gerencia Administrativa se encarga del registro de la facturación y control de recursos humanos entre el personal de la empresa, asegurándose de los recursos propios, las entradas y salidas de capital, es decir, la gestión financiera de la empresa, llevando un control contable de los movimientos que hace la empresa internamente o externamente, con los clientes, entre otras actividades.

5.1.2 Registro de proveedores / Contratistas a la documentación de la empresa.

El registro de proveedores / contratistas se debe realizar por medio de una tabla en Excel por parte de cada líder de área. El procedimiento a seguir es el siguiente:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Ingreso a la plataforma virtual	Cada líder de proceso debe ingresar al correo empresarial de Google con el usuario y contraseña según el correo que	Responsable de cada área

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-AF-06	5/11/2020	01	3 de 7
Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de Calidad		Aprobó: Luz Fany Moreno Cargo: Consultor de Sistemas de Calidad	

Registro de proveedores / contratistas	servicios Se debe ingresar al módulo de Drive en la opción de compartidos y posteriormente se escoge la carpeta llamada SAFS SOLUCIONES, en el listado que se visualiza es necesario subir los datos del proveedor / contratista teniendo en cuenta que los campos obligatorios.	Líder de cada área
--	---	--------------------

Nota: Es necesario hacer el registro de proveedores en el sistema y se debe solicitar al proveedor o contratista los siguientes documentos:

- Copia del RUT
- Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de comercio
- Copia de la cédula del representante legal
- Certificación Bancaria

5.1.3 Selección de Proveedores

Después de registrar al proveedor / contratista, se solicita la evaluación de selección, en la cual se debe calificar teniendo en cuenta los siguientes criterios:

CRITERIO	VALOR	1	2	3	4
CERTIFICACIÓN ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 Y BASC	10	No está certificado en ninguna norma	Certificado en una de las normas	Certificado en dos normas	Certificado en tres o más normas
CONDICIONES DE PAGO	10	Un mes	A 30 días	A 60 días	Más de 60 días
PRECIO	20	Muy por encima del promedio del mercado	Por encima del promedio del mercado	Promedio del mercado	Más de cinco años de experiencia
EXPERIENCIA	20	Un año de experiencia	De dos a tres años de experiencia	4 años de experiencia	Más de cinco años de experiencia
ANTECEDENTES JURÍDICOS	15	Con antecedentes en la Lista Criterio	Con antecedentes fiscales	Con investigaciones relacionadas	Con antecedentes en la Lista Criterio
CUMPLIMIENTO CON LAS NORMAS EN SSTA	15	Casi nunca	Muy pocas veces	La mayoría de las veces	Siempre
GESTIÓN AMBIENTAL	5	Producto NO biodegradable, Empaque NO reciclable o reutilizable	Producto NO biodegradable, Empaque reciclable o reutilizable	Producto biodegradable, Empaque NO reciclable o reutilizable	Producto biodegradable, Empaque reciclable o reutilizable
APOYO AL DESARROLLO CULTURAL Y ECONOMICO DE LA REGIÓN	5	Nulo	Bajo	Medio	Alto

Después de evaluar al proveedor / contratista, el sistema pondera el puntaje automáticamente y lo clasifica de la siguiente manera:

Principal: 100-80	Página 3 de 7
Original: 70-60	

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-AF-06	5/11/2020	01	4 de 7
Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de Calidad		Aprobó: Luz Fany Moreno Cargo: Consultor de Sistemas de Calidad	

En caso de que un proveedor / contratista no sea apto, es necesario buscar otro proveedor / contratista en el mercado que cumpla con los requisitos de la compañía.

5.1.4 Verificación de los artículos y/o servicios adquiridos

Después de realizada la compra, en el momento de recibir los elementos requeridos, quien solicita la compra debe verificar los artículos o servicios recibidos y procederá a calificar al proveedor en el módulo de Evaluación de proveedores.

En caso de haber faltantes o productos en mal estado, el responsable de las compras en cada proceso procederá a no recibir la factura y hará las reclamaciones a las que haya lugar con cada proveedor.

5.1.6 Radicación de Factura o documentos equivalentes en el módulo de correspondencia

El registro de las facturas o documento equivalente se debe realizar en el software SIIGO en el módulo de correspondencia por parte del encargado de cada proceso, el procedimiento a seguir es el siguiente:

1. Ingresar a SIIGO

Usuario

Contraseña

TRANSMISIÓN

¿Has olvidado tu contraseña? [OLVIDAR](#)

2. Activación de facturador electrónico:

2.1. Se debe seleccionar el espacio que dice "Factura electrónica" y luego entrar a tipo de factura del cliente como campos obligatorios.

Página 4 de 7

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	05/11/2020	Liberado para su implementación

P-MT-02 Control de servicio prestados

ACTA DE CONTROL DE SERVICIOS PRESTADOS										
SAFS soluciones		GESTIÓN OPERATIVA								
		CÓDIGO		VIGENTE DESDE		VERSION		PÁGINA		
		P-MT-02		11/10/2020		1		1		
Contrato N°	Fecha de suscripción	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Objeto de contrato	Forma de pago	Contratista	Interventor	Piso de entrega	Duración	Valor inicial
4700016585	4/15/2020	4/15/2020	4/15/2021	Marco - Alumbrado	60 días	Safs Soluciones Ssa	Camilo Gonzalez	1 año	1 año	1.000.000.000
4700016994	3/15/2020	3/15/2020	3/15/2021	Marco - Redes y tableros eléctricos	60 días	Safs Soluciones Ssa	Gabriel Hernandez	1 año	1 año	1.000.000.000
4700018299	3/15/2020	3/15/2020	3/15/2021	Marco - Enrase	60 días	Safs Soluciones Ssa	Julio Mendieta	1 año	1 año	1.000.000.000
5002695657	10/11/2020	10/11/2020	11/15/2020	Mantenimiento de alumbrado en subestaciones	60 días	Safs Soluciones Ssa	Camilo Gonzalez	30 días	1 año	3.852.500
5002700689	10/15/2020	10/15/2020	10/30/2020	Adecuaciones electricas en casino y baños	60 días	Safs Soluciones Ssa	Zhirely Lopez	15 días	1 año	4.973.030
5002702444	11/1/2020	11/1/2020	11/30/2020	Adecuaciones electricas en L1 del enrase	60 días	Safs Soluciones Ssa	Julio Mendieta	30 días	1 año	1.440.747
5002700302	11/4/2020	11/4/2020	11/19/2020	Adecuaciones en aalones VPO	60 días	Safs Soluciones Ssa	Julian Salazar	15 días	1 año	1.830.000
5002703003	11/4/2020	11/4/2020	11/30/2020	Mantenimiento de alumbrado en el CD	60 días	Safs Soluciones Ssa	Juan Gomez	30 días	1 año	50.330.221
										50.330.221

		MATRIZ DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN			
		SISTEMAS DE GESTIÓN			
		CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA
		P-SG-06	10/30/2020	1	1 de 1
CARGO	PERFIL DEL CARGO	FUNCIONES		RESPONSABILIDADES	
Gerente Administrativo y Financiero	Educación: Contador público, administrador de empresas o carreras afines. Formación: Manejo de herramientas ofimáticas. Experiencia: Dos años en cargos similares. Habilidades: Planificación de actividades, administración de la información, trabajo en equipo, liderazgo.	Selección y contratación del personal		Administrar los recursos de la empresa	
		Evaluar y autorizar las salidas de dinero para la ejecución de actividades de la organización		Garantizar los pagos correspondientes a los compromisos de la organización	
		Vigilar las actividades y desempeño de los empleados, impartir instrucciones que e requieren para la buena marcha de la empresa		Asegurar el cumplimiento de los requisitos para la contratación del personal	
		Supervisar la operatividad del sistema de gestión por parte del consultor		Liderar la implementación y operatividad de todos los sistemas de gestión	
				Administrar la empresa y dar cumplimiento con todos los requerimientos solicitados por los clientes	
		Velar porque los bienes y valores de la empresa se hallen adecuadamente protegidos y porque la rentabilidad de la empresa se encuentre al día y de conformidad con las normas legales.		Representar a la empresa ante toda entidad gubernamental y privada en los aspectos requeridos para el desarrollo económico	
		Exigir el cumplimiento de los requisitos de las normas en todos los niveles de la organización		Dar cumplimiento que opere bajo el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo	
Gerente Operativo	Educación: Técnico eléctrico Formación: Curso avanzado en Alturas, coordinador en alturas Experiencia: Dos años en cargos similares Habilidades: Toma de decisiones, administración del personal, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación.	Gestión comercial		Administrar los recursos de la empresa	
		Atender comunicación y requerimientos del cliente		Verificar el cumplimiento de todos los requisitos solicitados por los clientes	
		Elaborar programación y asignación de tareas para cumplir con las especificaciones del servicio		Cumplir con los requerimientos legales y exigidos por las entidades gubernamental y privadas relacionadas con seguridad	
		Realizar entrega de los trabajos realizados a todos los clientes			
		Definir las directrices para la ejecución de las actividades requeridas por el cliente		Dar cumplimiento con todos los requerimientos solicitados por los clientes, buscando la productividad y haciendo uso eficiente de los recursos (humanos, técnicos, financieros)	

[illegible]

	PROCEDIMIENTO DE PORSE			
	SERVIDIO AL CLIENTE			
	CODIGO	VISANTE DESG	VERSION	PAGINA
	P-001-03	11/1/2020	01	Página 1 de 6
Nombre: Siba Alejandra Diaz Cargo: Coordinadora de Calidad				

I. OBJETIVO

Resolver de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas por parte de nuestros clientes, proveedores, trabajadores y demás partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PORSE) de las diferentes ventas de productos y servicios de la UEN, hasta el cierre de las mismas. Aplica a todas las PORSE recibidas en cualquiera de los medios estipulados por SAFS SOLUCIONES.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de Gerente Administrativo y Gerente Operativo y demás líderes de proceso dar cumplimiento al presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

UEN: Unidades Estratégicas de Negocio

PORSE: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Petición: Es un acto mediante el cual un cliente, trabajador, proveedor, asociado, persona natural o jurídica, se dirige a la organización con el objetivo de solicitar una acción o actividad.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o restitución (ISO 10002:2015)

Reclamo: Es una solicitud que se realiza a modo de exigencia.

Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la empresa.

Felicitaciones: Manifestación de satisfacción hecha a la empresa, trabajador, proceso, y/o área sobre los resultados del servicio prestado.

REVISED	RECEIVED	RECEIVED
---------	----------	----------

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES, DEL CLIENTE Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS							
SAPS		SISTEMA DE GESTIÓN					
CÓDIGO		VIGENTE DESDE	VERSIÓN		PÁGINA		
P-SG-12		11/6/2020	1		1 DE 1		
CLASIFICACIÓN	REQUISITO APLICABLE	DISPOSICIÓN QUE REGULA	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	EXISTE EVIDENCIA ACTUALIZADA	OBSERVACIONES
						SI	
REQUISITOS LEGALES	Resol. 2400	Por el cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Obligaciones de los patronos Sofletes y locinas Servicios de higiene De la higiene en los lugares de trabajo Evacuación de riesgos y desechos De temperatura y humedad De la ventilación De la iluminación	Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo	Vigía / Consultor de Calidad	x	
	Ley 82	Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas	Principios de política de readaptación profesional y de empleo y medidas para el desarrollo de servicios de readaptación profesional y empleo para personas inválidas Disposiciones finales	Programar la plena participación e igualdad, con actividades, en materia de empleo y de integración en la comunidad.	Gerencia Administrativa	x	
	Ley 19	Por la cual se reglamenta la profesión de técnico electricista en el territorio nacional	Reglamentación de la profesión Técnico Electricista - Matrícula expedida por el ministerio de mines y energía	Licencia CONTE	Gerencia Administrativa	x	
		Se reglamenta la organización y	Organización y funcionamiento				

P-SG-12 Cambios en los requisitos de productos y servicios

		MATRIZ DE CAMBIO DE LOS REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS							
		SISTEMAS DE GESTIÓN							
		CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSION			PÁGINA		
		P-SG-13	13/5/2020	1			1		
Nº	Posibles cambios	Descripción del control	Ordenes de compra	Planos	Registros	Documentos de control	Contratos	Aprobado	Revisado
1	Tiempo de entrega	Influye el cambio de recepción y finalización de la obra	X				X	✓	✓
2	Materiales necesarios	Cantidad de materiales necesarios para el desarrollo de la obra	X			X		✓	✓
3	Método aplicado	Control del planeamiento acordado para el desarrollo de la obra			X	X		✓	✓
4	Permisos de trabajo	Autorización e tiempo de los trabajadores			X			✓	✓
5	Personal estipulado	Personal escogido para la solución de la obra			X		X	✓	✓
6	Diseño desarrollo de la obra	Metodología utilizada para llevar a cabo la obra		X		X		✓	✓

P-SG-14 No Aplicabilidad del diseño y desarrollo de Productos y Servicios

	DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
	SISTEMAS DE GESTIÓN		
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:
	P-SG-01	05/11/2020	01
Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinadora de Calidad		Aprobó: Fanny Moreno Cargo: Gerente administrativa	

No Aplicabilidad del diseño y desarrollo de Productos y Servicios

Se emite la presente declaración de no aplicabilidad al requisito de "Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios" de controles para el Sistema de Gestión de Calidad, por lo que la empresa brinda servicios según el cliente lo requiere, por lo cual, según el numeral 8.3 no se encuentra dentro del proceso.

La presente declaración de aplicabilidad será revisada conjuntamente con los resultados de cada nuevo proceso de valoración según los numerales que se relacionan con la norma ISO 9001:2015. Esta información será material de comparación en los procesos de revisión por la dirección del SGI, en los periodos convenidos para su actualización.

Fecha de verificación:	Nombre de quien verifica:
Firma de quien verifica:	Cargo:

CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	05/11/2020	Liberado para su implementación.

P-SG-16 Modelo de estrategias de ventas

MODELO DE ESTRATEGIAS						
SISTEMAS DE GESTIÓN						
CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA			
P-SG-16	11/10/2020	1	1 DE 1			
NOMBRE DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA	SOPORTE	OBSERVACIONES
Conocimiento de proveedores (mercado de suministros)	Fortalecimiento de las relaciones hacia los proveedores	1. Calidad en las ofertas a pasar, teniendo en cuenta la capacidad financiera, el nivel organizativo y los plazos de pago	Gerencia Operativa	11/10/2020	Inspección de los movimientos financieros, balances e ingresos organizacionales	Movimientos financieros actualizados
	Seguridad en las operaciones de compra	2. Conocimiento de los precios, ofertas y novedades para obtener una buena gestión empresarial		11/10/2020	Control de controles reconocidos a proveedores para ofertas y análisis de ventas	Estar informado sobre las matrices del mercado
	Creación de un vínculo para mejorar en el proceso comercial	3. Tener en cuenta una oferta competente en función del volumen del trabajo, relación "ganar-ganar"		11/10/2020	Satisfacción y cumplimiento a proveedores para fortalecer las relaciones	Cumplimiento de requisitos que los proveedores exigen
Compromiso de la dirección	Demostrar el liderazgo enfocado en la satisfacción del cliente, cumpliendo con todos los requisitos legales y del cliente	1. Cumplir con los requisitos legales y del cliente	Gerencial	11/10/2020	Fomento de requisitos legales y del cliente	Reunión para dar a conocer la documentación al personal
		2. Responsabilidad ante la mejora de desempeño de cada proceso que tiene la empresa	Gerencia Administrativa	11/10/2020	Control de caracterización de cada proceso actualizado	Control de externalización
		3. Considerar las oportunidades de mejora y la necesidad de cambio e innovación	Gerencial	11/10/2020	Capacitaciones y reuniones sobre la entidad del cambio	Registro de capacitaciones
Procesos estratégicos de compra	Mejora del desempeño del servicio	1. Considerar fortalezas como el estado actual de la organización de prestación de servicio, la visión que se tiene sobre las ventas y las condiciones actuales del mercado 2. Separar de las alertas totales de la empresa, el % de cumplimiento de los contratos y el total del peso controlado	Gerencia Administrativa Gerencia Operativa	11/10/2020	Documentación actualizada Control de cumplimiento de requisitos legales y del cliente	Registro de control

P-SG-17 procedimiento de auditoria sistemas de gestión (programa de auditorias)

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN			
SISTEMAS DE GESTIÓN			
CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-SG-17	02/12/2020	1	1 de 12
Elaboró: Silvia Reina Cargo: Coordinador de SG		Aprobó: Enring Ordoz Rodríguez Cargo: Consultor de SG	

1. OBJETIVO

Establecer la planificación, implementación, ejecución, y seguimiento de auditorías de primera, segunda y tercera parte de los sistemas de gestión de la empresa, con el propósito de evaluar, verificar y asegurar la conformidad de sus actividades de acuerdo a las disposiciones planificadas, determinando su eficacia y mejora continua.

2. ALCANCE

Aplica para la revisión de todos los procesos de la empresa.

3. RESPONSABLE

Es responsable del Coordinador de Sistemas de Gestión dar cumplimiento al presente documento.

4. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se refieren de acuerdo a la NTC-ISO 9000:2015.

- Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Auditoría Combinada:** Auditoría llevada a cabo conjuntamente a un único auditado en dos o más sistemas de gestión.
- Programa de la auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Alcance de la auditoría:** Extensión y límites de una auditoría.
- Plan de auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Criterio de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva.
- Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.
- Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- Nota 2 a la entrada:** Página 1 de 11

Auditor: Organismo independiente que realiza una auditoría con el apoyo, si es necesario, de un equipo de auditores.

N (PROGRAMA DE AUDITORÍAS) docx

Abrir con

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN			
SISTEMAS DE GESTIÓN			
CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
P-SG-17	02/12/2020	1	1 de 12
Elaboró: Silvia Reina Cargo: Coordinador de SG		Aprobó: Enring Ordoz Rodríguez Cargo: Consultor de SG	

5. PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Registro
1	NECESIDAD DE AUDITORÍA Las necesidades de auditoría se identifican de acuerdo a los siguientes criterios: - Los requisitos de las normas internacionales aplicables. - Los requisitos propios de la organización. - Los resultados de la revisión por la dirección. - Los requisitos legales. - La naturaleza de los riesgos asociados a cada proceso. - Los resultados de auditorías previas.	Coordinador de Sistemas de Gestión	1. Informe de Revisión por la dirección 2. Informe de auditoría 3. Internalización de riesgos por proceso.
2	PROGRAMA DE AUDITORÍAS Se debe elaborar el programa de auditorías determinando: - Objetivos - Riesgos y oportunidades (Matriz de riesgos del proceso encargado) - Alcance - Calendario - Tipos de auditoría - Criterios de auditoría - Métodos de auditoría a emplear - Criterios para seleccionar miembros equipo auditor	Coordinador de Sistemas de Gestión	Programa de auditorías (PG-SG-02)

Será responsabilidad del departamento de Sistemas de Gestión en cabeza del líder del proceso, implementar y realizar seguimiento al cumplimiento del calendario y actividades propuestas dentro del programa de auditorías.

Página 2 de 11

PROGRAMA DE AUDITORÍAS		E AUDITORÍA SISTEMAS DE GESTIÓN	
Abrir con		TEMAS DE GESTIÓN	
CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSION:	PÁGINA:
P-SG-17	02/12/2020	1	3 de 12
Elaboró: Silvia Reina Cargo: Coordinador de SG		Aprobó: Erving Orozco Rodríguez Cargo: Consultor de SG	

3	una vez al año. SELECCIÓN DE AUDITORES En el caso del líder del proceso de sistemas de gestión, dentro de su manual de funciones es obligatorio contar con la formación y competencia de auditor interno en las normas internacionales en el que la empresa este certificada. Para la selección de los miembros del equipo auditor se realiza bajo el siguiente esquema: Determinar competencia requerida para satisfacer necesidades del programa de auditoría: Los miembros del equipo auditor deben contar como mínimo un (1) año de experiencia dentro la empresa y debe tener cualidades de liderazgo, ética y honestidad. Establecer criterios de evaluación: Cada miembro del equipo será seleccionado en base a criterios cualitativos (demostrar comportamiento deseado, desempeño y habilidades) y cuantitativo (experiencia laboral, educación, auditorías realizadas o recidivas). Evaluación del candidato: El Líder del proceso de sistema de gestión en conjunto con el consultor de Calidad realizarán inicialmente una entrevista en la cual deberán evaluar los criterios cualitativos del trabajador, así mismo deberá presentar una evaluación de métodos de auditoría. Selección del auditor: El trabajador seleccionado ingresara a formar parte del equipo de auditoría de la empresa, en la cual podrá participar en los diferentes procesos de formación y auditorías de primera parte que planifique la empresa. En caso de que el personal no cuente con formación certificada como auditor en alguna norma internacional, la empresa le brindará la oportunidad de participar en el programa de formación.	Coordinador de Sistemas de Gestión / Coordinador de Talento Humano Procedimiento de evaluación y selección equipo auditor Certificado de Auditor Interno Formación en auditoría remota Curso de 30 horas de seguridad y salud en el trabajo
---	---	--

Página 3 de 11

P-Sg-21 Procedimiento De Clima Organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL			
SISTEMAS DE GESTIÓN			
CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSION:	PÁGINA:
P-SG-23	20/02/2021	01	1 de 5
Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinadora de calidad		Aprobó: Erving Orozco Cargo: Consultor de calidad	

1. OBJETIVO

Realizar un estudio de clima organizacional con el fin de identificar necesidades que permitan el desarrollo de programas de intervención hacia los empleados para el mejoramiento del ambiente laboral en la organización.

2. ALCANCE

Aplica a la totalidad del personal administrativo y operativo de la organización.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad y demás líderes de la organización dar cumplimiento al presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

Clima: conjunto de valores promedio de las condiciones de cualquier género que caracteriza un lugar que rodea a una persona o que caracterizan o condicionan una situación o una circunstancia.

Clima Organizacional: Es el ambiente de trabajo percibido por los miembros de una organización que incluye aspectos como: estructura, estilo de liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales, entre otros; ejerciendo influencia directa en el comportamiento o desempeño de los individuos.

Organización: Sistema de actividades conscientemente coordinadas, formada por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella y solo existe cuando las personas se comprometen a actuar conjuntamente y de acuerdo a los objetivos de la organización.

Página 1 de 3

CLIMA ORGANIZACIONAL			
SISTEMAS DE GESTIÓN			
CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSION:	PÁGINA:
P-SG-23	20/02/2021	01	1 de 5
Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinadora de calidad		Aprobó: Erving Orozco Cargo: Consultor de calidad	

Objetiva: Factores externos de la organización que inciden en el entorno laboral de los colaboradores. Los obstáculos pueden ser de nivel: MENOR, MEDIO O GRAVE.

Índice de Satisfacción del Clima Laboral (ISCL): Es el indicador de monitoreo del nivel de satisfacción, basado en los resultados obtenidos en la medición del clima laboral.

5. CONSIDERACIONES

A. Es responsabilidad del gerente operativo y del gerente administrativo de cumplir con las necesidades manifestadas o presentes resultados de estudios respecto a los operarios a cargo.

B. Las variables de medición dentro del estudio de clima organizacional son:

- Medio ambiente: Son las particularidades del ambiente de trabajo con referencia al tiempo, lugar, recursos y distribución de las tareas.
- Trabajo en equipo: Oportunidades de crecimiento personal, profesional y mejoramiento continuo en el trabajo.
- Gestión afectiva: Grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas y considerables.
- Participación: Calidad de la comunicación entre usuarios internos y externos y flujo de información para realizar efectivamente el trabajo.
- Reconocimiento y recompensas: Claridad y participación en la definición de metas de cada área, seguimiento y evaluación de las mismas.
- Competencia: Percepción que tiene el personal acerca del ambiente externo.
- Compromiso: Medida de la buena disposición, lealtad de los empleados hacia el trabajo y contribución a los propósitos de la organización.

C. El diligenciamiento de la encuesta Estudio de Clima Organizacional (ECO) protege la privacidad y anonimato de las personas encuestadas.

D. Los planes de intervención se desarrollarán anualmente de acuerdo a los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta ECO y de acuerdo a las necesidades que presente la unidad.

6. PROCEDIMIENTO

Página 2 de 3

	SISTEMA ORGANIZACIONAL			
	Abrir con AS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
	P-SG-23	20/02/2021	01	1 de 5
Elaboró: Silvia Alejandra Reina			Aprobó: Erwing Orozco	
Cargo: Coordinadora de calidad			Cargo: Consultor de calidad	

ECO, el procedimiento de aplicación y su finalidad.		
2. Se selecciona el tiempo para el desarrollo de la encuesta y se les instruye a los operarios el procedimiento	P-SG-21	Gerentes - Coordinadora de Calidad
3. Realizar la socialización para la contextualización acerca de ECO, exponer las acciones realizadas desde el proyecto de mejoramientos del clima organizacional, explicar el procedimiento para la aplicación del instrumento y desarrollar la encuesta.	REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIONES (P-SG-23)	Coordinadora de Calidad - Vigía
4. Realizar y tabular los resultados teniendo en cuenta el reporte estadístico obtenido a través del programa, informe de resultados, y elaboración de socialización.	INFORME DE CLIMA LABORAL	Coordinadora de Calidad
5. Diseñar un plan de intervención a los trabajadores con el objetivo de mejorar los aspectos críticos arrojados por el estudio del clima organizacional.	PLAN DE ACCIÓN DE CLIMA LABORAL	Gerentes - Coordinadora de Calidad- Vigía
6. Realizar acompañamiento a gerentes para la ejecución de actividades planteadas en cada proceso.	N/A	Vigía

7. CONTROL DE DOCUMENTOS

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
01	Página 3 de 3	Implementación

Matriz de impacto ambiental por proceso

		MATRIZ DE IMPACTO AMBIENTAL EN LOS PROCESOS																			
		SISTEMAS DE GESTIÓN																			
		CÓDIGO	VIGENTE DESDE				VERSIÓN								PÁGINA						
		F-SG-47	4/12/2021				1								1 DE 2						
PROCESOS	ACTIVIDAD	ASPECTOS AMBIENTALES	IMPACTOS AMBIENTALES	CONDICIONES EXISTENTES	CONDICIONES AMBIENTALES	CONDICIONES DE SENSIBILIDAD	Alcance (A)	Importancia (I)	Relevancia (R)	Alcance (A)	Prevalencia (PE)	Reversibilidad (R)	Restricción (R)	Alcance (A)	Prevalencia (PE)	¿Cuál es la relevancia del impacto ambiental?	PROGRAMA AMBIENTAL	ACCIONES DE CONTROL			
GENERAL	Planificar el compromiso y direccionamiento estratégico de la organización	Consumo de energía eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales	x			—	4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	-32	IRRELEVANTE	Programa de gestión eficiente de la energía	Uso eficiente de la energía
	Planificar responsabilidades y requisitos para la ejecución de las actividades de la organización	Consumo de papel	Agotamiento de los recursos naturales (electroconsumo de bobinas para hacer papel)	x			—	8	2	2	4	2	4	2	1	4	4	-51	SEVERO	Programa de gestión integral de residuos	Reducción de consumo de papel
	Ejecutar e identificar las actividades que se van a desarrollar en cada proceso según el SIG	Generación de residuos electrónicos	Agotamiento del recurso del suelo	x			—	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	-19	IRRELEVANTE	Programa de gestión integral de residuos	Reducción de la generación de residuos
	Calcular el presupuesto para mantenimiento de equipo, implementación, compra e insumos de papelería y otros insumos necesarios de los materiales	Generación de emisiones atmosféricas por residuos móviles	Contaminación atmosférica	x			—	2	4	8	1	2	1	1	1	1	2	-31	IRRELEVANTE	Sistema de gestión Ambiental	N/A
	Evaluar los desempeños de cada proceso	Uso de publicidad visual	Contaminación visual	x			—	1	2	4	4	2	2	2	1	1	1	-24	IRRELEVANTE	Sistema de gestión Ambiental	N/A

Matriz de peligros por procesos

SAFS

EVALUACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DEL CONTROL EXISTENTE																	
CONTROLES EXISTENTES			EVALUACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DEL CONTROL EXISTENTE							VALORACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DEL CONTROL		MEDIDAS DE INTERVENCIÓN				No. De Intervenciones	INTERVENCIÓN RE (Fecha)
CONTROL EXISTENTE EN EL MEDIO	CONTROL EXISTENTE EN LA PERSONA	CONTROL EXISTENTE EN EL MÉTODO	NIVEL DE SEVERIDAD (NO)	NIVEL DE EXPOSICIÓN (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (NP)	INTERPRETACIÓN DEL (NP)	NIVEL DE CONSECUENCIA (NC)	NIVEL DE RIESGO INTERVENCIÓN	INTERPRETACIÓN DEL NR	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO Aceptables con Control Aceptables o Aceptable	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	CONTROLES DE INGENIERERÍA	CONTROLES ADMINISTRATIVOS Y SEÑALIZACIÓN	EQUIPOS / EPP *		
Ninguno	Charlas de administración del tiempo, pausas activas	se debe implementar sistema de vigilancia epidemiologica	2	2	4	BAJO	10	40	IV	Aceptable.	-	-	-	charlas de seguridad, pausas activas	-	8	
-	Inducción de seguridad y salud en el trabajo, no llevar objetos de valor, joyas, etc.	-	2	2	4	BAJO	10	40	III	Mejorable	-	-	-	Capacitación en manejo del riesgo publico, que hacer antes durante y despues	-	1	
-	Inducción de seguridad y salud en el trabajo, Entrenamiento en que hacer antes, durante y despues de una emergencia	-	2	1	2	BAJO	25	50	III	Mejorable	-	-	-	Seguir las indicaciones de los brigadistas de las obras, seguir las rutas de evacuación, salidas de emergencia, etc.	-	1	

Fecha de Emisión: Mayo 1 de 2018														
Versión 02														
EVALUACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DEL CONTROL EXISTENTE														
VALORACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DEL CONTROL EXISTENTE	MEDIDAS DE INTERVENCIÓN					INTERVENCIÓN REALIZADA (Fecha)	No. de Intervenciones	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DE LAS MEDIDAS DE INTERVENCIÓN					VALORACIÓN DEL RIESGO DESPUÉS DE LAS MEDIDAS DE INTERVENCIÓN
	ELIMINACIÓN	SUSTITUCIÓN	CONTROLES DE INGENIERERÍA	CONTROLES DE ADMINISTRACIÓN Y SEÑALIZACIÓN	EQUIPOS / EPP *				NIVEL DE SEVERIDAD (NO)	NIVEL DE EXPOSICIÓN (NE)	NIVEL DE PROBABILIDAD (NP)	NIVEL DE CONSECUENCIA (NC)	NIVEL DE RIESGO INTERVENCIÓN	
Aceptable	-	-	-	charlas de seguridad, pausas activas	-	0	0	0%	-	-	0	0	0	0
Mejorable	-	-	-	Capacitación en manejo del riesgo público, que hacer antes durante y después	-	1	1	0%	-	-	0	0	0	0
Mejorable	-	-	-	Seguir las indicaciones de los brigadistas de las obras, seguir las rutas de evacuación, salidas de emergencia, etc.	-	1	1	0%	-	-	0	0	0	0

Matriz de infraestructura y equipamiento

		MATRIZ DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPO			
		SISTEMAS DE GESTIÓN			
		CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA
		F-0148	4/2/2021	1	1 DE 1
ENCARGADO	EQUIPOS E INFRAESTRUCTURAS	OPERACIONES DE MANTENIMIENTO	PLAN DE MANTENIMIENTO ANUAL	OPERACIONES EJECUTADAS	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PLANES
GERENTE OPERATIVO	TALADRO DW 525C-B3	1. Mantener el taladro con cuidado para un rendimiento óptimo. 2. Limpiar el taladro. 3. La carcasa del motor y el aparato de carga deben estar limpios y despejados. 4. Sustituir las tapas de protección del polvo. 5. Apretar el casquillo y quitar la tapa protectora para limpiar las brocas.	dic-21	5	ANUAL
GERENTE OPERATIVO	TALADRO HR 2470	1. Mantener el taladro con cuidado para un rendimiento óptimo. 2. Limpiar el taladro. 3. La carcasa del motor y el aparato de carga deben estar limpios y despejados. 4. Sustituir las tapas de protección del polvo. 5. Apretar el casquillo y quitar la tapa protectora. 6. Limpiar las placas y engrasarlas antes del montaje. 7. Montar el mandril para limpiar las brocas.	dic-21	7	ANUAL
GERENTE OPERATIVO	PULIDORA DW 4325-B3	1. Se debe mantener en un alto seguro. 2. Se debe sujetar las piezas. 3. Se revisa la clavija por medio de un multímetro para verificar que el apertor tenga continuidad. 4. Se revisa que el switch pase corriente. 5. Se revisa la cantidad de grasas, carbones, baleros, engranes y cables. 6. Retirar el exceso de polvo. 7. La parte inferior no debe estar en contacto con líquidos. 8. Eliminar las manchas y borrar todo del interior con un paño húmedo. 9. No engrasar la barra sobre la que se mueven los caudales.	dic-21	6	ANUAL
GERENTE OPERATIVO	IMPRESORA EPSON	1. Mantenimiento actualizado. 2. Desinstalar los programas que no se utilizan.	dic-21	3	ANUAL

Matriz de interrelación por proceso

Proceso	Servicio	Procesos					
		Gerencial	Operativo	AYF	SGC	RH	SGSST
Gerencial							
	Relaciones del proceso P01						
Operativo							
	Relaciones del proceso P02						
Administrativo y financiero							
	Relaciones del proceso P03						
Sistemas de Gestión							
	Relaciones del proceso P04						
Recursos humanos							
	Relaciones del proceso P05						
Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo							
	Relaciones del proceso P06						

Matriz de recursos por proceso

	MATRIZ DE RECURSOS POR PROCESOS			
	SISTEMAS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PAGINA
	F-SG-60	12/04/2021	1	1 DE 1
PROCESO:	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO			
TIPO DE PROCESO	Misional			
OBJETIVO	• Presentación de informes financieros cada tres meses. • Presentación y pagos de impuestos en las fechas estipuladas por los entes de control. Mejor organización de la empresa para tomas de decisiones beneficiosas.			
ELEMENTOS DE ENTRADA	Correo electrónico Formato de cotización Orden de pedido Devolución de la factura Notificación del pago Extracto bancario Información contable			
ELEMENTOS DE SALIDAS	Formato de cotización de obra Factura de prestación de servicios Documentación contable Orden de compra Documento contable Cotizaciones Informes de gestión Certificado de retención en la fuente y certificado tributario			
RESPONSABLES	Gerente Administrativo y financiero			
RECURSOS Y AMBIENTE	Clientes Empresas Papel Computador Materiales de papelería			

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS
TIPO DE PROCESO	Estratégicos
OBJETIVO	Planificar y clasificar la selección del personal Desarrollo de bienestar social

	Dirigir y controlar las relaciones laborales Interpretación de políticas y normas respecto a talento humano.
ELEMENTOS DE ENTRADA	Personal de la empresa Leyes y reglamentos Políticas Consultas y reclamos de la organización Ambientes de trabajo
ELEMENTOS DE SALIDAS	Programas de clasificación Informes de clima laboral Evaluación de desempeño Planillas de relaciones laborales
RESPONSABLES	Gerente Administrativo
RECURSOS Y AMBIENTE	PersonalTecnologíaMateriales de papelería
PROCESO:	OPERATIVO
TIPO DE PROCESO	Misional
OBJETIVO	Brindar un servicio de mantenimiento eléctrico y locativo de manera efectiva, oportuna, confiable y segura a través de diagnósticos asertivos, personal competente y precios competitivos logrando la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.
ELEMENTOS DE ENTRADA	Disponibilidad del personal, disponibilidad de la empresa, requerimientos del cliente, inventario de materiales, insumos del proyecto, pedido del servicio, planeador de actividades, acta de cierre
ELEMENTOS DE SALIDAS	Factura, relación del acta de inicio y acta de finalización, acta de cierre, acta de avance, planeador de actividades, aceptación de la factura, servicio realizado y finalizado
RESPONSABLES	GERENTE OPERATIVO Y OPERARIOS
RECURSOS Y AMBIENTE	Personal idóneo, infraestructura, software, presupuesto del periodo
PROCESO:	MANTENIMIENTO PREVENTIVO
TIPO DE PROCESO	Misional
OBJETIVO	Brindar un servicio que logre la conservación de equipos e instalaciones mediante la revisión y limpieza de los mismos, para garantizar su buen funcionamiento.
ELEMENTOS DE ENTRADA	Inventario de materiales, insumos del proyecto, pedido del servicio, requerimientos del cliente, disponibilidad de material, conocimiento del tema
ELEMENTOS DE SALIDAS	Acta de avance, planeador de actividades, servicio realizado, recomendaciones
RESPONSABLES	Gerente operativo y operarios
RECURSOS Y AMBIENTE	Personal capacitado, infraestructura, recursos y presupuesto

PROCESO:	MANTENIMIENTO CORRECTIVO
TIPO DE PROCESO	Misional
OBJETIVO	Brindar un servicio que corrija los defectos que se observen en los equipos e instalaciones mediante la localización de averías para su reparación
ELEMENTOS DE ENTRADA	Acta de inicio, inventario de materiales, insumos del proyecto, requerimientos del cliente, recursos, disponibilidad del material, personal capacitado
ELEMENTOS DE SALIDAS	Acta de avance, planeador de actividades, servicio realizado, recomendaciones
RESPONSABLES	Gerente operativo y operarios
RECURSOS Y AMBIENTE	Personal capacitado, infraestructura, recursos y presupuesto
PROCESO:	MANTENIMIENTO PREDICTIVO
TIPO DE PROCESO	Misional
OBJETIVO	Brindar un servicio que detecte los fallos y defectos posibles en un equipo, instalación o máquina evitando que se ocasionen emergencias, tiempos muertos e impacto financiero negativo. Conservando el nivel de funcionalidad en los equipos.
ELEMENTOS DE ENTRADA	Disponibilidad del personal, disponibilidad de la empresa, requerimientos del cliente, inventario de materiales, insumos del proyecto, pedido del servicio, planeador de actividades, acta de cierre
ELEMENTOS DE SALIDAS	Acta de avance, planeador de actividades, servicio realizado, recomendaciones
RESPONSABLES	Gerente operativo y operarios
RECURSOS Y AMBIENTE	Personal capacitado, infraestructura, recursos y presupuesto
PROCESO:	SISTEMAS DE GESTIÓN
TIPO DE PROCESO	De apoyo
OBJETIVO	Garantizar al bienestar integral de los trabajadores. • Aumento de rendimiento de la empresa. • Prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales. • Mejorar continua de los procesos.
ELEMENTOS DE ENTRADA	Plan de trabajo de estándares mínimos, descripción de la tarea, materiales, señalización, personal idóneo, información de requisitos de sgt, documentación de indicadores
ELEMENTOS DE SALIDAS	Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas, informes de gestión, indicadores de gestión medidos, no conformidades y acciones de mejora, informes de revisión por la dirección, matriz de riesgos y oportunidades

RESPONSABLES	Entidades de los sistemas de gestión
RECURSOS Y AMBIENTE	Personal idóneo • Infraestructura • Software • Económicos
PROCESO:	SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
TIPO DE PROCESO	De apoyo
OBJETIVO	Brindar un servicio que prevenga las lesiones y enfermedades causadas por condiciones de trabajo y protección y promoción de la salud de los trabajadores.
ELEMENTOS DE ENTRADA	Condiciones de trabajo, trabajadores, medio ambiente, actividades rutinarias, normatividad y leyes
ELEMENTOS DE SALIDAS	Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas, informes de gestión, indicadores de gestión medidos, no conformidades y acciones de mejora, informes de revisión por la dirección, matriz de riesgos y oportunidades
RESPONSABLES	Vigía y operarios
RECURSOS Y AMBIENTE	Infraestructura, recursos humanos, presupuesto personal idóneo
PROCESO:	Gerencial
TIPO DE PROCESO	Estratégico
OBJETIVO	Establecer las políticas y directrices estratégicas a seguir para alcanzar las metas de las partes interesadas, teniendo en cuenta el enfoque hacia los procesos.
ELEMENTOS DE ENTRADA	Necesidades y expectativas de las partes interesadas, actividades a realizar, normatividad, solicitud del servicio, requisitos del SIG, presupuesto asignado para el desarrollo de actividades
ELEMENTOS DE SALIDAS	Contratos, planeador, plan de mejoramiento, indicadores para cada proceso, actividades SIG, facturas de manenimiento y cotizaciones, Programas de sst, informes de gestión
RESPONSABLES	Gerente operativo y gerente administrativo
RECURSOS Y AMBIENTE	Personal idóneo • Infraestructura • Software • Económicos

Matriz de partes interesadas

		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS					
		SISTEMAS DE GESTIÓN					
		CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA		
		F-MT-58	4/3/2021	1	1 DE 1		
#	Parto interesada	Necesidades y expectativas	Planificación en el sistema gestión		Inf	Imp	Información documentada
1	Gerencia	Productividad, buen clima laboral, mejora continua, relación costo/beneficio, rentabilidad y crecimiento de la empresa	Gestión de las estrategias, control de producción y costos, toma de decisiones		5	5	Informe de resultados y cumplimiento Registros de producción, clientes y costos Métricas DOFA y de riesgos
2	Clientes	Relación calidad/precio, adaptación del servicio a las necesidades, buena atención pre y pos venta, satisfacción del cliente	Control y mejora de los procesos, ajuste en costos de producción, uso de		3	6	Registro de producción y costos de los procesos Métricas de capacitación Plan de formación Encuestas de satisfacción
3	Proveedores	Cobro a tiempo, requisitos definidos	Procedimiento de recepción y negociación con proveedores		3	2	Órdenes de compra Subcontratación
4	Técnicos / Auxiliares	Formación y entrenamiento adecuado, seguridad en el trabajo, buen ambiente de trabajo, estabilidad laboral	Metodología de formación, capacitación y prevención de riesgos laborales		3	3	Plan de formación Registros de equipos de protección Informe de seguimiento a operaciones

Matriz de roles y responsabilidades

MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES					
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD					
CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA		
F-59-44	4/10/2021	1	1 DE 1		
R - Responsable	A - Autoridad	C - Consultor	I - Informado		
#	Actividades		Gerente	Gerente operativo	Técnico electricista
1	Condiciones de la tarea, personal a cargo.		A	R	I
2	Situación de abrigo, robo u otras situaciones de violencia		A	R	I
3	Sismos, terremotos, inundaciones, derrumbes, lluvias, granizadas		A	R	I
4	Emisión, documentación e implementación de procedimientos para el control las labores de la empresa		I	I	I
5	Traslado de sitio de trabajo, comunicación con los clientes y trabajadores		A	R	I
6	Accidentes de tránsito		A	R	I
7	Cambios en el nivel de desplazamiento		A	R	I
8	Movimientos Repetitivos		A	C	I
9	Posturas prolongadas		R	A	I
10	Ingreso a áreas como la pitar, donde encontramos mucha naturaleza		G	A	I
11	Cambios en el nivel de desplazamiento		A	R	I
12	Ingreso a áreas donde se encuentran elementos partes de máquinas, materiales proyectados, aceites o fluidos		G	R	I
13	Traslado de sitio de trabajo, comunicación con los clientes y trabajadores		A	R	I
14	Ingreso a áreas con altos niveles de ruido		G	R	I
15	CALOR		A	R	I
16	Trabajo en alturas por encima de 1.50 metros		A	R	I
17	Manipulación manual de herramientas		A	R	I
18	Manipulación manual de cargas		A	R	I
19	Mantenimiento de elabrado		A	R	I

Procedimiento de toma de conciencia

SAFS soluciones	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PTC-01
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE CONCIENCIA	Fecha: 01/04/2021 Página: 2/4

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para gestionar de manera adecuada los procedimientos de toma de conciencia que se presenten en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

Aplica para los cambios que afecten significativamente al Sistema de Gestión de Calidad, así como los riesgos y oportunidades.

3. POLÍTICAS

3.1 POLÍTICAS GENERALES

- A fin de garantizar la correcta administración y distribución de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, es importante que se cumplan los lineamientos estipulados en el presente documento por las personas de la organización.
- No se pueden utilizar documentos, fuera del control del presente procedimiento, esto incluye formatos, instructivos, entre otros.
- Para el desarrollo de las diferentes actividades incluidas en los documentos, se debe contar con la versión actualizada del documento, a fin de garantizar la utilización de la documentación vigente.
- Cuando se presenten incumplimientos derivados de la aplicación del presente procedimiento y dependiendo de la magnitud del caso, los líderes de proceso deciden la pertinencia de la generación de un reporte.
- Toda información referente a los clientes y/o servicios suministrados externamente, se considera de carácter confidencial, por tanto, no puede ser divulgada, sino con autorización expresa por parte de los mismos. (Propiedad, del cliente y/o servicios suministrados externamente).
- Todos los "documentos que conservaran la información" deben ser identificados de manera única, para de esta manera se eviten ambigüedades, y se controlan de acuerdo al sistema de gestión de documentos, registros y retención documental.

Página: 2 de 4

SAFS soluciones	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PTC-01
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE CONCIENCIA	Fecha: 01/04/2021 Página: 2/4

- Inclusión o eliminación de procesos al Sistema de Gestión de Calidad
- Cambio en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- Cambio en la norma ISO 9001
- Inclusión de software que elimine documentación aplicable a un proceso.
- Inclusión de una sede de operación
- Cambios en la normatividad que requieran modificación de más de dos (2) procesos y más de tres (3) procedimientos.
- Los cambios en la Política y Objetivos de Calidad se dejan documentados en la Revisión por la dirección.

4. VOCABULARIO

- Cambio:** Modificación significativa de un proceso, instalación, metodología de hacer o equipo ya existente.
- Cambio Interno:** Introducción de nuevos procesos, cambios de métodos de trabajo, cambio en instalaciones.
- Cambio Externo:** Cambio en la Legislación.
- Gestión del Cambio:** Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para generar una nueva salida del proceso o resultado previsto.
- Toma de conciencia:** elementos sobre los que se tiene que tomar conciencia y las consecuencias que puede acarrear que no se cumplan los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimientos	
PCDRD-01	Control de documentos y registros y retención documental.
PTC-01	Toma de conciencia
PACPM-01	Procedimiento Acción correctiva, preventiva y de mejora
PPLG-01	Matriz de Peligros por proceso

SAFS soluciones	PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PTC-01
		Versión: 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE CONCIENCIA	Fecha: 01/04/2021 Página: 4/4

6. DESARROLLO

GRUPOS DE REQUISITOS	GESTIÓN DE CALIDAD	GESTIÓN SST
1. Comunes	- La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: - Política de calidad; - Contribución a la eficiencia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño. - Las implicaciones del incumplimiento del sistema de gestión de calidad.	- La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: - La política de la SST - Su contribución a la eficiencia del SST, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño de la SST. - Las implicaciones del incumplimiento del SST

		PROCEDIMIENTO PARA TRAZABANDO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS								
CODIGO		VICENTE ORTIZ			VERSION		PAGINA			
P-SG-47		4/15/2021			2		1 DE 1			
Contrato N°	Fecha de suscripción	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Objeto de contrato	Actividades	Forma de pago	Contratista	Interventor	Plazo de entrega	Duración
470011805	4/15/2020	4/15/2020	4/15/2021	Marco - Alumbado	Inspeccionar el área de trabajo Ajustar los lugares en los que se va a realizar la instalación Cortar la cantidad de materiales a utilizar Instalar los alumbados de acuerdo al área Verificar la instalación Inspeccionar el interventor Finalización de obra	60 días	Safe Soluciones SAs	Camilio Gonzalez	1 año	1 año
470011994	3/15/2020	3/15/2020	3/15/2021	Marco - Rodas y tableros eléctricos	Inspeccionar el área donde se va a realizar la obra Cortar los materiales necesarios Medición de la energía eléctrica a utilizar Suministro de materiales según especificaciones de la obra Verificar el comando Montar la protección de los alimentadores Instalar la electricidad de los tableros Finalizar la obra	60 días	Safe Soluciones SAs	Galberto Hernandez	1 año	1 año
470011929	3/15/2020	3/15/2020	3/15/2021	Marco - Envase	Inspeccionar el trabajo de las maquinarias del lugar Hacer un listado de las maquinarias necesarias para mantenerlo Compra de materiales Mantenimiento de maquinaria Verificación de su mantenimiento Finalización de obra	60 días	Safe Soluciones SAs	Julio Mendilaharsu	1 año	1 año
500393657	10/13/2020	10/13/2020	11/15/2020	Mantenimiento de alumbados en adyacencias	Inspeccionar la energía eléctrica de los equipos Analizar el área de trabajo y su iluminación Detectar los problemas Planeamiento de las actividades para realizar el mantenimiento Compra de materiales para la obra Inicio de obra Inspeccionar los equipos y clasificativos según el tipo de mantenimiento que necesitan Realizar su respectivo mantenimiento Verificación de su funcionamiento Finalización de obra	60 días	Safe Soluciones SAs	Camilio Gonzalez	30 días	1 año
500270989	10/15/2020	10/15/2020	10/30/2020	Adecuaciones eléctricas en casino y baños	Inspeccionar el área de trabajo para detectar fallas en los equipos y máquinas Inspeccionar el funcionamiento de las maquinarias Realizar un respectivo mantenimiento y cambio de piezas según corresponda Realizar un cronograma de mantenimiento preventivo a los equipos Finalización de obra	60 días	Safe Soluciones SAs	Zhirley Lopez	15 días	1 año
500273244	11/1/2022	11/1/2020	11/30/2022	Adecuaciones eléctricas en L1 del envase	Inspeccionar el área de trabajo para detectar fallas en los equipos y máquinas Inspeccionar el funcionamiento de las maquinarias Realizar un respectivo mantenimiento y cambio de piezas según corresponda Realizar un cronograma de mantenimiento preventivo a los equipos Finalización de obra	60 días	Safe Soluciones SAs	Julio Mendilaharsu	30 días	1 año
500270392	11/4/2020	11/4/2020	11/18/2020	Adecuaciones en salones VPO	Inspeccionar la energía eléctrica de los equipos Analizar el área de trabajo y su iluminación	60 días	Safe Soluciones SAs	Julian Salazar	15 días	1 año

[illegible]

[illegible]

	MANUAL DE CALIDAD		Versión: 1
			Fecha: 11-Abril-2012
			Página: 2 de 14
1. PRESENTACIÓN DE EMPRESA S.A.			
SAFS SOLUCIONES S.A.S es una de 23 alistas del contrato 121 bajo el concepto de bienes y servicios al cliente que se adjudicó con las respectivas:			
El objeto principal de la compañía es suministrar, dar mantenimiento, diseñar y poner en marcha proyectos de ingeniería eléctrica en el área de media y baja tensión, realizando la instalación de redes eléctricas, extracción de cables, cableado de redes, mantenimiento de sistemas de energía, cableado de medio ambiente y brindando bienestar social mediante mantener la integridad de su recurso humano.			
En la actualidad SAFS SOLUCIONES S.A.S está dedicada a la mejora continua del medio de la implementación de la ISO 9001:2015 y comprometida para la prestación de servicios que cumplan con ciertos requerimientos, los clientes para responder ante aquellas situaciones cambiantes en el mercado por medio de la calidad asociada en sus servicios.			
La política de la empresa, presta especial atención a la calidad del servicio y la rapidez en el suministro, diseño y puesta en marcha.			
2. OBJETO			
El presente Manual de Calidad tiene por objeto definir los requisitos a cumplir por parte de SAFS SOLUCIONES S.A.S, con el fin de:			
• Definir la capacidad de la empresa SAFS SOLUCIONES S.A.S para proporcionar de forma oportuna los servicios, de manera que satisfagan los requisitos de los clientes, los normativos y los reglamentarios aplicables.			
• Definir y aumentar la calidad de los servicios de manera que mejore la aplicación de los requisitos que se establecen en este Manual de Calidad, incluyendo la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad de nuestros productos con los requisitos del cliente.			
3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
Los requisitos del presente Manual de Calidad y del resto de la documentación a la que se hace referencia a lo largo de este, son de aplicación a las actividades relacionadas a SAFS SOLUCIONES S.A.S en el desarrollo de los proyectos de diseño y puesta en marcha de proyectos de ingeniería eléctrica en el área de media y baja tensión y la instalación de redes eléctricas, brindando bienestar social mediante mantener la integridad de su recurso humano.			
La Normativa de referencia usada para desarrollar este manual es la ISO 9001:2015. Los requisitos de esta normativa que han sido excluidos se documentan justificadas a lo largo del documento.			

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MOK Fecha: 15 / Abril 2021 Página: 1 de 14
4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
4.1.- REQUISITOS GENERALES		
El sistema de gestión de la calidad de SAFS SOLUCIONES S.A. está analizada e implementada de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015, siendo mantenido y mejorado de forma continua.		
SAFS SOLUCIONES S.A. ha identificado los procesos y actividades que conforman el sistema de gestión de la calidad, así como definidos su secuencia e interacción entre sí. Mapa de Procesos a 1º Nivel.		
Uno de los procesos de mayor importancia para la satisfacción de los clientes, son los servicios que se establecen en el Procedimiento para regular la actividad de los clientes que se encuentran en el Mapa de Procesos a 1º Nivel. Se controla la eficacia de estos procesos mediante la realización de auditorías, a través de períodos definidos, continuando hasta la resolución de incidencias.		
Periódicamente, SAFS SOLUCIONES S.A. analiza los resultados de las mediciones de sus procesos y establece objetivos de mejora para el próximo año, asignando los recursos necesarios para ello.		
4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN		
4.2.1.- GENERALIDADES		
La documentación del sistema de calidad de SAFS SOLUCIONES S.A. está compuesta por:		
• Manual de Calidad, Políticas, y Objetivos de calidad. • Manual de funciones y responsabilidades • Matriz Partes Interiores, interrelación de procesos, roles y responsabilidades, recursos por proceso, infraestructura y maquinaria, papeles por proceso, impacto ambiental por proceso, comunicaciones • Mapa de riesgo organizacional. • Plan. Calidad para lograr los objetivos, mantenimiento, mediciones de riesgos, diseño y desarrollo, producción u operación • Procedimiento: Control de cambios, control de documentos y control de entrega, devoluciones y reclamaciones		

SAFS
soluciones

MANUAL DE CALIDAD

Código: MIX
Versión: 1
Fecha: 1-Abr-2014
Página: 1 de 14

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia de **SAFS SOLUCIONES S.L.** asume el compromiso de mantener y mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

- La comunicación al personal de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, los normativos y los reglamentarios aplicables, asegurándose que se cumplan los requisitos del sistema.
- Estableciendo la Política y Objetivos de Calidad.
- Realizando periódicamente revisiones del sistema.
- Preocupándose del bienestar humano y haciendo mención particular con estos compromisos.

Los planes en los que se basan el Sistema de Gestión de Calidad de **SAFS SOLUCIONES S.L.** son su Política de Calidad y el compromiso de la Gerencia de **SAFS SOLUCIONES S.L.**

Los planes de la Gerencia de **SAFS SOLUCIONES S.L.** se basan en la política, objetivos y procedimientos, con los que la gerencia cuenta para cumplir con estas compromisos.

5.2. POLÍTICA DE CALIDAD

SAFS SOLUCIONES S.L. es una empresa principista basados en el desarrollo de las actividades que:

- El cumplimiento con las requisitos de nuestros clientes.
- La satisfacción de nuestros clientes con el servicio que les prestamos, siendo consciente de nuestra responsabilidad.
- La mejora continua de nuestros actividades, del servicio que prestamos a nuestros clientes y de la empresa en general.
- El cumplimiento de las normas de **SAFS SOLUCIONES S.L.** con la prevención de riesgos.
- El mantenimiento de condiciones de trabajo adecuadas para desarrollar las actividades que, *favorezca el buen ambiente entre los empleados y colaboradores de SAFS SOLUCIONES S.L.*
- El cumplimiento de estos objetivos que nos sirven a cumplir con estas principios.

La Gerencia de **SAFS SOLUCIONES S.L.** asume el compromiso de

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MOD- Sistemas-1 Fecha: 1 / 3 de 2021 Página: 3 de 14
5.3. OBJETIVO DE CALIDAD Los Objetivos de Calidad son fijados por Gerencia para la revisión del sistema de calidad, según se establece en el Presidencia de Control de Calidad.		
5.4. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Gerencia, mediante la revisión del sistema de calidad y los herramientas de planificación, asegura de que se cumplan todos los objetivos como los requisitos del sistema de gestión de calidad. Los herramientas de planificación del sistema de calidad de SAFS SOLUCIONES S.A.S son: - La gestión de los procesos identificadas en el Mapa de Procesos. - Los procedimientos documentados e instrucciones. - Los objetivos de calidad. - Las acciones derivadas de las revisiones del sistema. Los cambios que puedan realizarse en el sistema de calidad se analizan en la revisión del sistema de calidad, para así reflejar los cambios en las actividades de SAFS SOLUCIONES S.A.S. Los responsables, de acuerdo a las actividades de SAFS SOLUCIONES S.A.S que se organicen, de acuerdo a las actividades de SAFS SOLUCIONES S.A.S de aplicación, información, etc., según se define en el Presidencia de Control de Calidad.		
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		
5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD La Dirección de SAFS SOLUCIONES S.A.S es la definida las responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal que dirige, ejecuta y verifica cualquier actividad, en el trabajo. Cada uno se los responsabiliza en el Máximo Puesto y responsabilidades. 5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN La Dirección de SAFS SOLUCIONES S.A.S es designado como su representante a: y/o delegado en el área de la autoridad y responsabilidad para, con independencia de su cargo, ser el representante de la		

	Código: MDK Versión: 1 Fecha: 04/09/2023 Página: 4 de 14
MANUAL DE CALIDAD	
5.3. OBJETIVOS DE CALIDAD Los Objetivos de Calidad son fijados por Gerencia, más la revisión del Comité de Calidad, según se establece en el Procedimiento de Control de Calidad.	
5.4. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Gerencia, mediante la revisión del sistema de calidad y las herramientas de planificación, asegura que se cumplan todos los objetivos como resultado del sistema de gestión de calidad. Las herramientas de planificación del sistema de calidad de SAFS SOLUCIONES S.A.S son: - La gestión de los procesos identificada en el Mapa de Procesos. - Los procedimientos documentados e instrucciones. - Los objetivos de calidad. - Las acciones derivadas de las revisiones del sistema. Gerencia, como parte que realiza en el sistema de calidad se analiza en la revisión del sistema, tanto en lo referente a cambios en las actividades de SAFS SOLUCIONES S.A.S, como administrativas, de procesos, de procedimientos o instalaciones, de replicaciones, información, entre, según se defina en el Procedimiento de Control de Calidad.	
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	
5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	
La Dirección de SAFS SOLUCIONES S.A.S ha definido las responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier actividad que resulte en la calidad. Todo ello se resume en el Manual Posición y responsabilidad.	
5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
La Dirección de SAFS SOLUCIONES S.A.S ha designado como su representante a: Yolanda María Rodríguez, y ha delegado en él la autoridad y responsabilidad para, con carácter de representante, de Gerencia, de la calidad.	

SAFS soluciones	MANUAL DE CALIDAD	Código: MDC Versión: Fecha: 14 de Abril 2021 Página: 7 de 14
6.1.2 COMPETENCIA, DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN		
S.A.S. SOCIOCESOS S.A.S. es establecida en el Procedimiento para la toma de conciencia la metodología para:		
Definir la competencia necesaria para el personal que realiza tareas que afectan a la calidad de los servicios. - Evaluar la formación necesaria para las acciones necesarias para satisfacer las necesidades identificadas. - Evaluar los efectos de las acciones tomadas. - Asignar que el personal se conecte con la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y que como contribuye a los logros de los objetivos de SAFS SOCIOCESOS S.A.S		
6.3. INFRAESTRUCTURA		
S.A.S. SOCIOCESOS S.A.S. tiene como herramienta principal para atender las necesidades de infraestructura, diseño y otros servicios la remisión de requerido del sistema de calidad, así como las reuniones semanales de los responsables de seguimiento del proyecto Integral E.S.A. dentro del Plan de mantenimiento y Plan de medicina de equipo , en lo que se indica sobre su gestión al mantenimiento de los sistemas.		
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO		
Las necesidades en cuanto a mejoramiento y mantenimiento de las condiciones ambientales de trabajo, así como de las condiciones que afectan a la calidad del material o del servicio prestado al cliente son determinadas por los responsables de cada proceso y atendidas dentro el control de cambios a fin de asegurar su adecuación en todo momento.		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		
7.1 PLANIFICACION		
La planificación de cada proceso del sistema de gestión de calidad SAFS SOCIOCESOS S.A.S se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los Objetivos y la Política de Calidad y los requisitos del punto de proceso.		

	MANUAL DE CALIDAD	Version: 1 Fecha: 13 / Aho 2016 Página: 4 de 14
2.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		
2.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL MATERIAL		
SOLUCIONES S.A. dispone del Procedimiento para trazabilidad de mediciones del proceso por medio del cual se garantiza la trazabilidad de los datos de los clientes, incluyendo los requisitos de entrega y documentación a entregar con el material, identificando aquellas preguntas no satisfactorias por el cliente pero necesarias para su uso específico o para el uso previsto cuando sea conocido, y los requisitos normativos y reglamentarios aplicables al material suministrado.		
2.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL MATERIAL		
SOLUCIONES S.A. dispone de los Requisitos de los productos y servicios mediante los cuales se garantiza que los requisitos del producto quedan definidos, que concuerdan con los requisitos del cliente y que se tiene capacidad para cumplir con ellos.		
2.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE		
SOLUCIONES S.A. dispone de mecanismos para la información sobre el desempeño del personal comercial (tanto voluntariamente como por escrito en respuesta a solicitudes, pedidos o consultas) y de los requisitos y especificaciones de material, así como la normativa aplicable, la documentación referida a los productos suministrados, y la información comercial, como por medio de consultas telefónicas, por correo electrónico, mediante el uso de Comunicaciones, se gestionan por medio de la Matriz de Comunicaciones .		
2.3 DISEÑO Y DESARROLLO		
SOLUCIONES S.A. realiza actividades de diseño de los materiales que comercializa, ya que dichos materiales están ya producidos y normalizados en el mercado, por lo que, de datos, y se limita a asignar los materiales necesarios para satisfacer los requisitos de nuestros clientes.		

SAFS

soluciones

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 1
Fecha: 11/Abr/2021
Página: 10 de 14

siempre bajo las indicaciones del cliente por lo que este aparece no en de aplicación.

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

SAFS SOLUCIONES S.A.S. dispone de las herramientas necesarias para asegurar que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados.

7.4.2 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

SAFS SOLUCIONES S.A.S. cuenta con métodos adecuados para el control del material comprado. Cuando se requiere llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor se establecen en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida.

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SAFS SOLUCIONES S.A.S. planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas gracias al **Procedimiento para trazabilidad de medicio del proceso**.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las actividades que lleva a cabo SAFS SOLUCIONES S.A.S. requieren del proceso de validación, ya que el material puede verificarse mediante inspección, incluido el material que se transforma, pues las transformaciones que se realizan no implican cambios en la estructura metalúrgica del material, por lo que este requisito no es de aplicación.

En cuanto a las actividades esporádicas de granulado, pumado y galvanizado realizadas por empresas externas, son validadas por SAFS SOLUCIONES S.A.S.

soluciones

Página: 10 de 14

SAFS

soluciones

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 1
Fecha: 11/Abr/2021
Página: 11 de 14

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRACABILIDAD

SAFS SOLUCIONES S.A.S. dispone de los procedimientos documentados de Control de Recepción, Manipulación, Almacenamiento y Protección, Control de Material y Expedición en los que se establecen los requisitos de identificación del material a lo largo de todo el proceso y los requisitos de trazabilidad a cumplir.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

SAFS SOLUCIONES S.A.S. no manipula ni almacena material propiedad del cliente, por lo que este aparece no es de aplicación.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

La gestión de la preservación del material que manipula y almacena SAFS SOLUCIONES S.A.S. se ha establecido en el **Procedimiento para trazabilidad de medicio del proceso**.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La gestión del control, la verificación y la calibración de los equipos de medición usados por SAFS SOLUCIONES S.A.S. se ha definido en el **Plan de medición de equipo** considerando mediante su cumplimiento la conformidad del material con los requisitos determinados tanto por el cliente como por el sistema.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.1.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SAFS SOLUCIONES S.A.S. como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento con sus expectativas, basándose en la retroalimentación de los mismos y en el análisis de las insatisfacciones detectadas.

8.1.2 AUDITORÍA INTERNA

SAFS SOLUCIONES S.A.S. ha establecido el **Programa de auditorías internas**, en el que se realiza la metodología propia para verificar que el sistema de gestión de calidad se conforme con los requisitos internos, del cliente y de la normativa ISO 9001:2015, que se documenta correctamente implementando y que se sustenta de manera eficaz.

SAFS

soluciones

MANUAL DE CALIDAD

Versión: 1
Fecha: 11/Abr/2021
Página: 12 de 14

8.1.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

SAFS SOLUCIONES S.A.S. verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planeados, mediante el seguimiento y en su caso medición de estos, según queda establecido en el **Plan de medición de equipo**.

8.1.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

SAFS SOLUCIONES S.A.S. ha definido por medio del **Plan de producción y operación**, los métodos para medir las características del material y verificar el cumplimiento con los requisitos definidos desde la recepción, durante el almacenamiento, operaciones de manipulación y entrega al cliente.

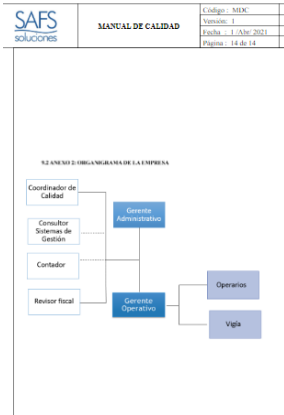
8.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

SAFS SOLUCIONES S.A.S. ha establecido la **Matriz de conformidades**, mediante la cual se gestionan los no conformidades e incumplimientos detectados con respecto a los requisitos del sistema de gestión de calidad.

9. ANEXOS

Anexo 1: Mapa de procesos

Anexo 2: Origenes de la empresa



Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

SAFS soluciones	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN			
	SISTEMAS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
	P-SG-02	19/10/2020	1	1 de 1
	Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de SG		Aprobó: Luz Fanny Moreno Cargo: Gerente Administrativa	

Prestación de servicio de mantenimiento eléctrico, instalaciones eléctricas y diseño de proyectos de ingeniería eléctrica.

Apéndice G.



Apéndice H.

General > SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)	
 Nombre ▾	Modificado ▾
☐  <u>No 10. Mejora</u> ...	12/20/2020
 No 4. Contexto de la organización	8/8/2020
 No 5. Liderazgo	10/19/2020
 No 6. Planificación	9/19/2020
 No 7. Apoyo	10/10/2020
 No 8. Operación	9/19/2020
 No 9. Evaluación de desempeño	11/21/2020
 ISO 9001 2015.pdf	9/12/2020

 Drive

🔍 ⚙️ ⋮

Nuevo

Mi unidad

Ordenadores

Compartido conmigo

Reciente

Destacados

Papelera

Almacenamiento

Mi unidad > SAFS

Carpetas

Cotizaciones

Encuesta de satisfacción ...

Evaluación de Proveedor

Habeas Data

Num 4. Contexto de la or...

Num 5. Liderazgo

Num 6. Planificación

Num 7. Apoyo

Num 8. Operación

Num 9. Evaluación de de...

PENDIENTES

Requisitos Legales

SAFS SOLUCIONES E.U

SG-SST

Z. CLAUDIA

Carpetas

2021

Administrativo y Financiero

CALIDAD

Gerencial

Mantenimiento

SAFS

Sistema Integrado de Ges...

511,8 MB de 15 GB usado

Comprar espacio

Apéndice I.

1. VALIDACIÓN DE DATOS					
TRABAJADOR		CARGO:		FECHA APLICACIÓN	
JEFE INMEDIATO		CARGO:		PERIODO EVALUACIÓN	
2. EVALUACIÓN				3. RESULTADOS	
Cada factor deberá ser calificado teniendo en cuenta:				Resultado	Vr. En Puntos Vr. En %
Excelente	5	El factor se cumple superando sus expectativas.		Excelente	198 - 245 $\geq 81\%$
Bueno	4	El factor se cumple según el requisito sin ser extraordinario		Bueno	149 - 197 $\geq 61\% \leq 80\%$
Aceptable	3	El factor se cumple, pero requiere retroalimentación permanente		Aceptable	100 - 148 $\geq 41\% \leq 60\%$
Regular	2	El factor se cumple parcialmente con dificultad		Regular	51 - 99 $\geq 21\% \leq 40\%$
Deficiente	1	El factor no se cumple.		Deficiente	0 - 50 $\leq 20\%$

VALOR	HABILIDAD	#	FACTORES DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
LIDERAZGO Y CONOCIMIENTO	Pensamiento estratégico	1	Comprende los cambios en el entorno y las oportunidades de mercado, se mantiene informado e interpreta correctamente y en tiempo razonable la información	
		2	Detecta nuevas oportunidades para hacer negocios y para crear alianzas estratégicas con clientes, proveedores y/o competidores, a fin de potenciar los negocios actuales o futuros.	
		3	Claramente despliega las estrategias a lo largo de la estructura organizacional, les hace seguimiento y obtiene resultados efectivos	
	Empoderamiento	4	Comparte responsabilidad y autoridad al mismo tiempo que permite a sus colaboradores confianza en la toma de decisiones para alcanzar sus metas y resolver problemas	
	Desarrollo de equipo	5	Fomenta en su equipo de trabajo el crecimiento profesional de los individuos, transfiere conocimiento y brinda acompañamiento	
	Innovación	6	Fomenta nuevas ideas y la creación de nuevos proyectos, productos, servicios o métodos que puedan aportar valor a la organización	
	Adaptación al Cambio	7	Tiene habilidad para adaptarse a los cambios, escucha y adopta conocimientos o puntos de vista distintos para mejorar la eficiencia de su trabajo	
CONDUCTA ETICA	Transparencia	8	Sus conductas se enmarcan en la honestidad, informa las desviaciones que afecten su integridad o de la empresa	
	Tolerancia a la diversidad	9	Muestra respeto por la diversidad de genero, religiosa, cultural y política sin generar controversias en su grupo de trabajo o discrepancias de pensamiento	
	Respeto	10	Su trato con las personas es respetuoso y amable, independientemente de su nivel o cargo.	
		11	Sus respuestas son respetuosas y adecuadas en tiempo y forma	

POTENCIAL	Iniciativa	36	Propone ideas y soluciones para mejorar las actividades encargadas							
	Atención al detalle	37	Tiene atención al detalle de manera que reduce los errores y reprocesos de área							
LIDERAZGO EN GESTION INTEGRAL	Pensamiento basado en riesgo	38	Promueve el pensamiento basado en riesgo como enfoque preventivo en la continuidad del negocio y éxito de proyectos							
	Autocuidado	39	Sus acciones se orientan a la prevención de lesiones y enfermedades, procurando el cuidado de su salud e informando oportunamente sobre los peligros y riesgos latentes de su sitio de trabajo							
		40	Cumple los procedimientos de reporte e investigación de accidentes y reintegro laboral							
		41	Cumple las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST							
	Cuidado del ambiente	42	Contribuye al uso racional de los recursos naturales (Agua, energía, papel y otros)							
	Cuidado de activos	43	Sus prácticas promueven la conciencia ambiental, busca reducir la generación de residuos.							
		44	Cuida y protege la integridad de los activos asignados a su labor							
	Responsabilidad social	45	Reporta formalmente daños o fallas en el funcionamiento de los activos asignados							
		46	Sus decisiones consideran el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente							
	Participación en el SIG	47	Promueve, respalda y exige el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión desde su nivel de responsabilidad							
48		Motiva y promueve el autocuidado y el cuidado del ambiente								
49		Se involucra, asigna recursos, participa en capacitaciones y permite el espacio para desarrollar las actividades de participación del personal frente al sistema integrado								
					RESULTADO				0%	
Puntuación Máxima	Cant. Habilidades	Calificación Máxima	Puntuación máxima		Peso máximo permitido	Sistema integrado	25%	Máximo	12	Habilidades
	49	5	245			Competencias cargo	75%	Mínimo	37	Habilidades

Apéndice J.

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

Con la aplicación de esta encuesta se pretende medir el nivel de satisfacción del personal en cuanto a distintos aspectos relacionados con el entorno y la empresa.

Antes de comenzar la encuesta, por favor diligencie la siguiente información, la cual tiene como propósito hacer un análisis demográfico.

***Obligatorio**

Área o dependencia a la que pertenece *

- ☐ Gerencial
- ☐ Administrativa y financiera
- ☐ Operativa
- ☐ Sistemas de Gestión

Género *

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino

Edad *

- ☐ De 18 a 25 años
- ☐ De 26 a 35 años
- ☐ De 36 a 50 años
- ☐ De 51 años o más

Instrucciones

Tenga en cuenta que su anonimato será protegido.

Para diligenciar esta encuesta considere el departamento y la organización al que usted pertenece.

Valore cada uno de los enunciados que se presentan a continuación teniendo en cuenta que debe asignar una calificación de 1 a aquellos enunciados con los que está en total desacuerdo y una calificación de 5 a los enunciados con los que está totalmente de acuerdo.

Medio ambiente *

	Totalemente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Mi área de trabajo cuenta con un medio ambiente que contribuye a mi seguridad física	☐	☐	☐	☐	☐
Mi área de trabajo está bien organizada y limpia	☐	☐	☐	☐	☐
Cuento con el espacio suficiente en mi puesto de trabajo para realizar mis labores	☐	☐	☐	☐	☐
Las condiciones físicas de trabajo están mejorando continuamente	☐	☐	☐	☐	☐

En mi organización se hace un gran trabajo de mantenimiento preventivo del equipo que utilizo	☐	☐	☐	☐	☐
En mi organización se hace un gran trabajo de sustitución y modernización del equipo que utilizo	☐	☐	☐	☐	☐
Cuento con los recursos físicos que necesito para mi trabajo eficientemente	☐	☐	☐	☐	☐
Mi lugar de trabajo no es estresante	☐	☐	☐	☐	☐

Trabajo en equipo *

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	☐	☐	☐	☐	☐
Confío en la calidad del trabajo del personal de mi departamento	☐	☐	☐	☐	☐
La gente en mi departamento trabaja bien en equipo	☐	☐	☐	☐	☐
Todos los departamentos de la organización trabajan bien juntos	☐	☐	☐	☐	☐

Los recursos físicos se reparten libremente en la organización	☐	☐	☐	☐	☐
La comunicación de mi departamento es buena con las otras áreas de la organización	☐	☐	☐	☐	☐
Mi departamento hace una valiosa contribución a la organización	☐	☐	☐	☐	☐
Mi departamento cumple con los requerimientos de los clientes internos (compañeros) y externos de la organización	☐	☐	☐	☐	☐

Compromiso *					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Estoy orgulloso de decir que trabajo en esta organización	☐	☐	☐	☐	☐
Sobrepaso las expectativas que la organización tiene sobre mí	☐	☐	☐	☐	☐
Estoy muy dispuesto a trabajar tan duro como sea necesario para lograr que el trabajo se lleve a cabo	☐	☐	☐	☐	☐
Me gusta trabajar en esta organización	☐	☐	☐	☐	☐

En mi organización se hace un gran trabajo de mantenimiento preventivo del equipo que utilizo	☐	☐	☐	☐	☐
En mi organización se hace un gran trabajo de sustitución y modernización del equipo que utilizo	☐	☐	☐	☐	☐
Cuento con los recursos físicos que necesito para mi trabajo eficientemente	☐	☐	☐	☐	☐
Mi lugar de trabajo no es estresante	☐	☐	☐	☐	☐

Me gusta trabajar en esta organización	☐	☐	☐	☐	☐
Me gusta mucho mi trabajo actual	☐	☐	☐	☐	☐
Considero que cuento con una buena ética laboral	☐	☐	☐	☐	☐
Mis planes son realizar mi carrera o enriquecerla en esta organización	☐	☐	☐	☐	☐
Me siento orgulloso de trabajar en esta organización	☐	☐	☐	☐	☐

Enviar

Apéndice K.



Apéndice L.

OBRA:																											
DIRECTOR OBRA:																											
Semana No.		1																									
Fecha de Inicio																											
Fecha de Fin																											
		Contratista:																									
		Interventor:																									
PLAN DE ACTIVIDADES SEMANALES EN CONTROL DIARIO																											
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PLANEADA	¿Conforman RC?	Cantidad acordada por obra	Cant. Req. Ya igualar program.	Requerimiento plan Niv?	LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERNES			SÁBADO			DOMINGO			ENCARGADO:	P A S
					Plan.	Ejec.	Rest.	Plan.	Ejec.	Rest.	Plan.	Ejec.	Rest.	Plan.	Ejec.	Rest.	Plan.	Ejec.	Rest.	Plan.	Ejec.	Rest.	Plan.	Ejec.	Rest.		
						0			0			0			0			###	0	0	0			###			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			
						0			0			0			0			0		0			0	0			

FIRMAS

DIRECTOR DE OBRA

RESIDENTE

CONTRATISTA

Apéndice M. Informe clima laboral*Informe clima laboral***Introducción**

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él, es decir, es el ambiente que se desarrolla entre los empleados al interior de la compañía.

Tener un clima laboral positivo es esencial para que los empleados de una organización se sientan contentos y realicen sus actividades motivados y dispuestos a lograr los objetivos. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad.

Dado lo anterior el clima laboral debe ser una de las más grandes prioridades de la empresa ya que los beneficios que se pueden obtener de mantener un buen ambiente de trabajo son innumerables. Cualquier empresa que desee lograr un crecimiento debe invertir y concentrarse en lo que pasa en el interior de su empresa, las relaciones entre empleados y por supuesto, medir la calidad de la misma.

Son numerosos los factores que influyen en el clima laboral de la compañía, entre ellos podemos destacar:



Criterios de evaluación

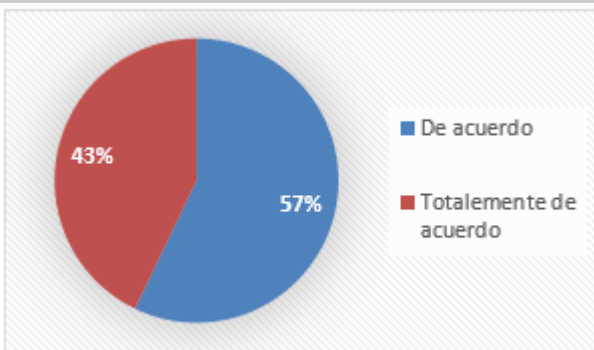
Con la aplicación de esta encuesta se pretende medir el nivel de satisfacción del personal en cuanto a distintos aspectos relacionados con el entorno y la empresa y a partir de este diagnóstico, tomar las medidas pertinentes para fortalecer y garantizar un clima laboral adecuado en la compañía.

El instrumento aplicado agrupa 7 variables:

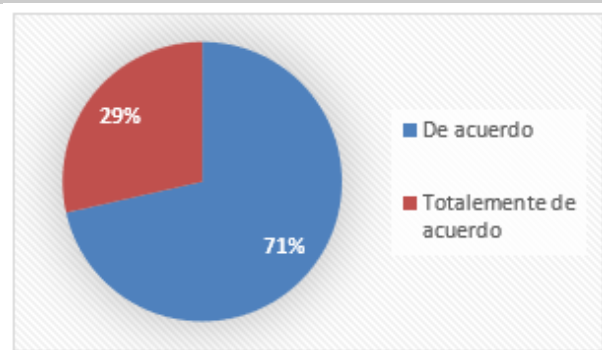
- Medio ambiente
- Trabajo en equipo
- Gestión afectiva
- Participación
- Recompensa y reconocimiento
- Competencia
- Compromiso

Resultados – Medio Ambiente

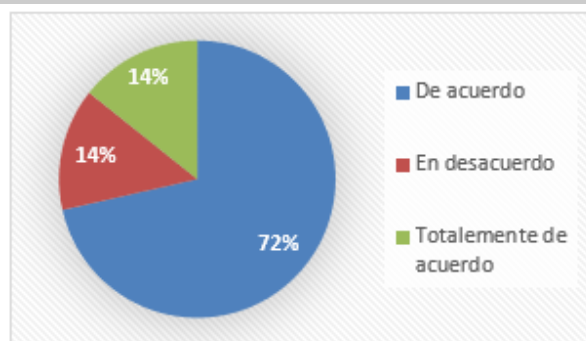
1. ¿Mi área de trabajo cuenta con un medio ambiente que contribuye a mi seguridad física?



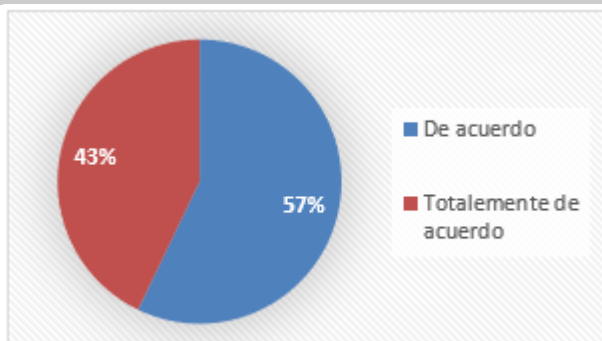
2. ¿Mi área de trabajo está bien organizada y limpia?



3. ¿Cuento con el espacio suficiente en mi puesto de trabajo para realizar mis labores?

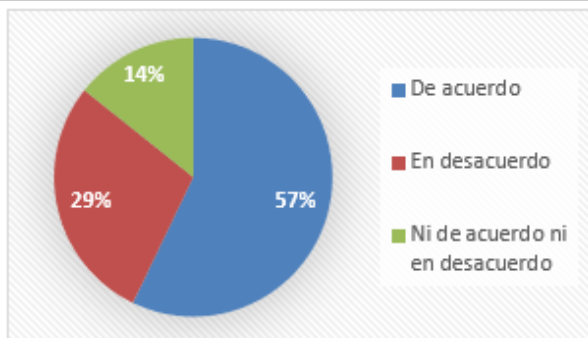


4. ¿Las condiciones físicas de trabajo están mejorando continuamente?

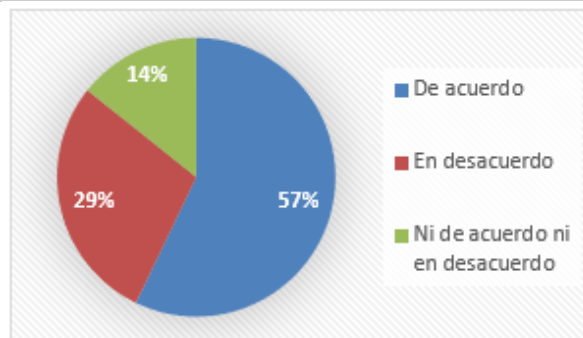


Resultados – Medio Ambiente

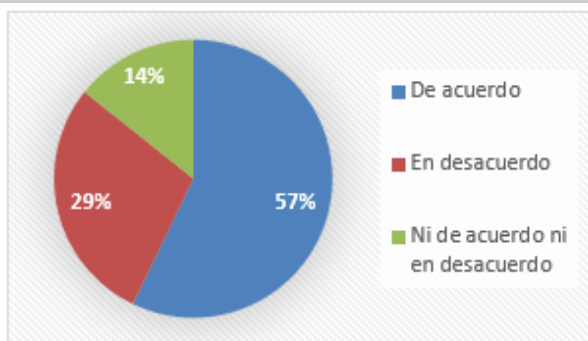
5. ¿En mi organización se hace un gran trabajo de mantenimiento preventivo del equipo que utilizo?



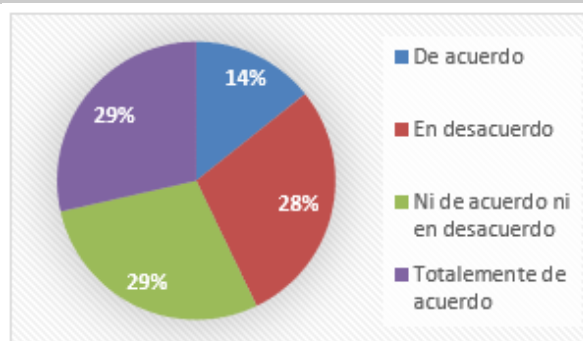
6. ¿En mi organización se hace un gran trabajo de sustitución y modernización del equipo que utilizo?



7. ¿Cuento con los recursos físicos que necesito para mi trabajo eficientemente?

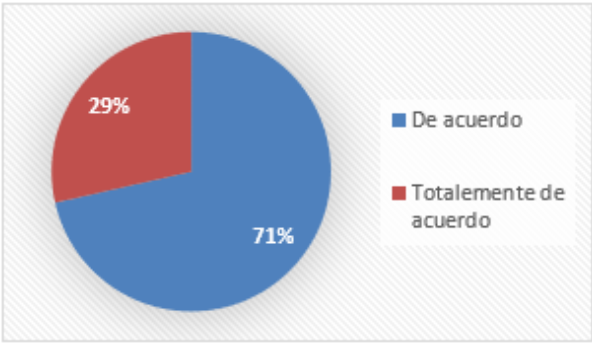
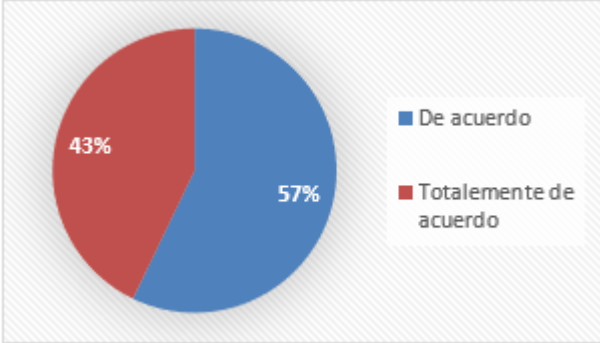
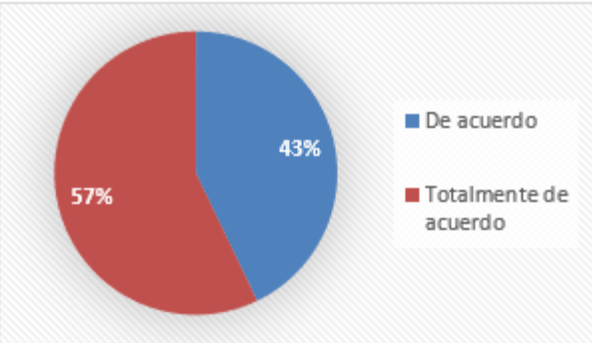
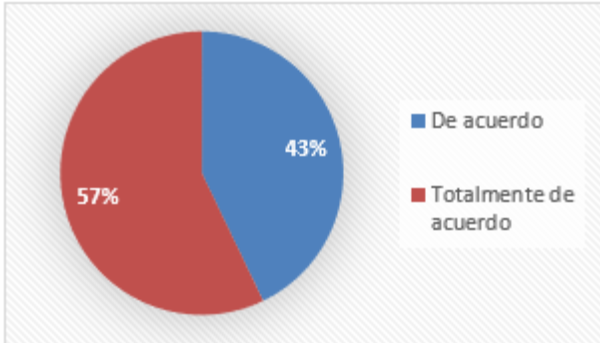
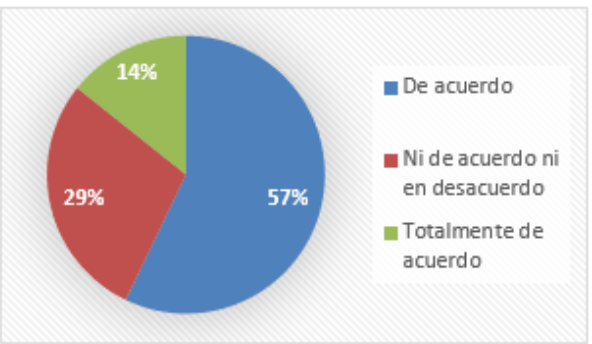
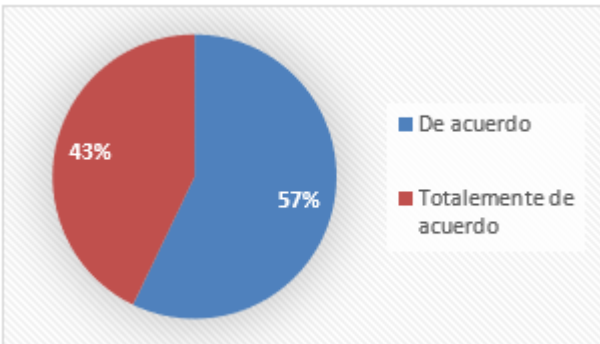


8. ¿Mi lugar de trabajo no es estresante?



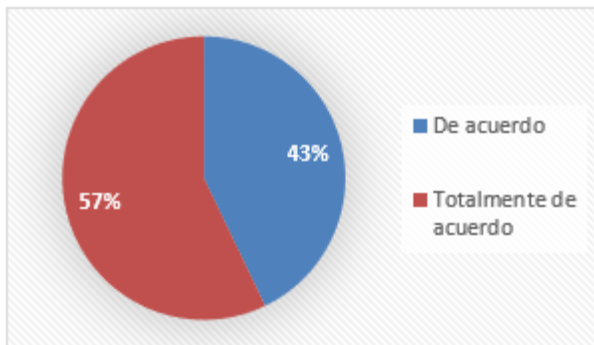
Con relación al factor medio ambiental es importante destacar que un empleado que cuenta con las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus deberes, es un empleado eficiente. A partir de los resultados de la encuesta podemos observar que un 14% de los trabajadores considera no contar con el espacio suficiente para el desarrollo de las labores, así mismo, un 29% considera que no se cuenta con los recursos físicos adecuados para realizar el trabajo de forma eficiente; así como tampoco se realiza un gran trabajo de mantenimiento preventivo, ni modernización de equipos. Por último, un 28% de trabajadores considera que el lugar de trabajo es estresante. Ante lo anterior, es importante tomar medidas, dado que aspectos tan simples como el manejo de la iluminación, el control de ruido, el mantenimiento de los equipos, distribución de espacios y ubicación de áreas

de trabajo, son los que marcan la diferencia en el aumento de la salud de los trabajadores, motivación y por ende, la productividad de la compañía.

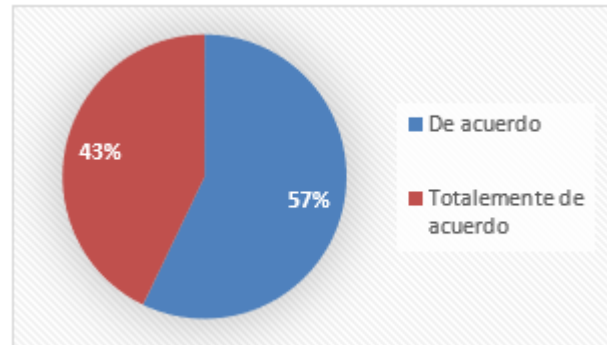
Resultados– TRABAJO EN EQUIPO	
9. ¿Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo?	10. ¿Confío en la calidad del trabajo del personal de trabajo?
	
11. ¿La gente en mi proceso trabaja bien en equipo?	12. ¿Todos los departamentos de la organización trabajan bien juntos?
	
13. ¿Los recursos físicos se reparten libremente en la organización?	14. ¿La comunicación con mis compañeros es buena con las otras áreas de la organización?
	

Resultados– TRABAJO EN EQUIPO

15. ¿Mis compañeros hacen una valiosa contribución a la organización?



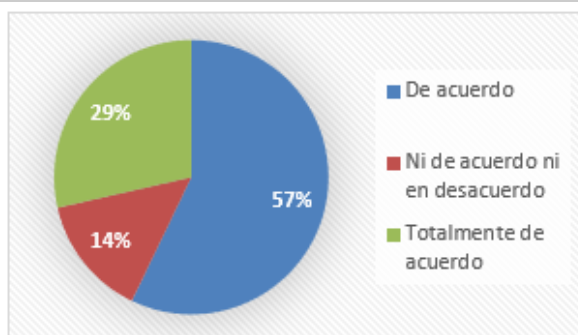
16. ¿Mis compañeros cumplen con los requerimientos de los clientes internos (compañeros) y externos de la organización?



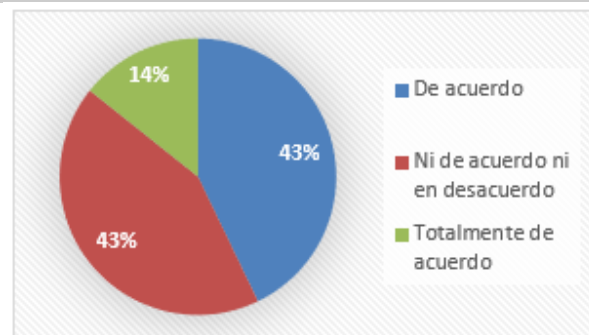
Los resultados del módulo anterior remarcan el trabajo colaborativo y los valores organizacionales al interior de la compañía, los equipos de trabajo deben funcionar precisamente como equipos, debe haber confianza, compromiso, respeto, cooperación, tolerancia y cohesión. Por ello, es importante seguir trabajando y fortaleciendo una buena comunicación entre los integrantes y un ambiente donde prime la colaboración y el trabajo en equipo, en pro del bienestar común y metas de la organización.

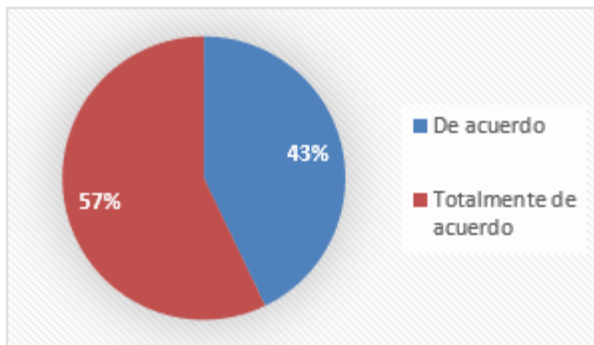
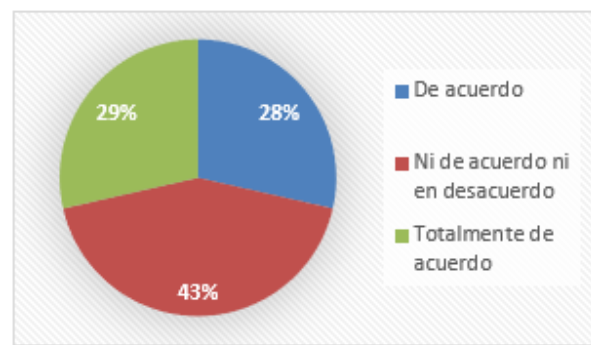
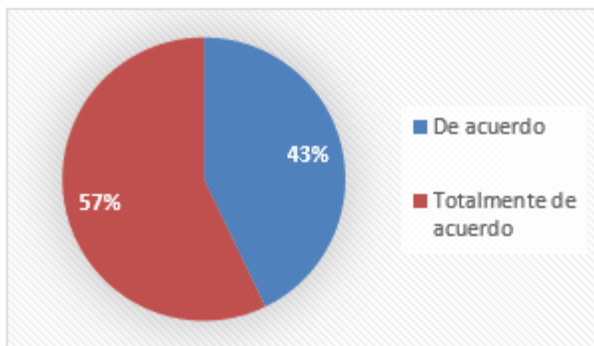
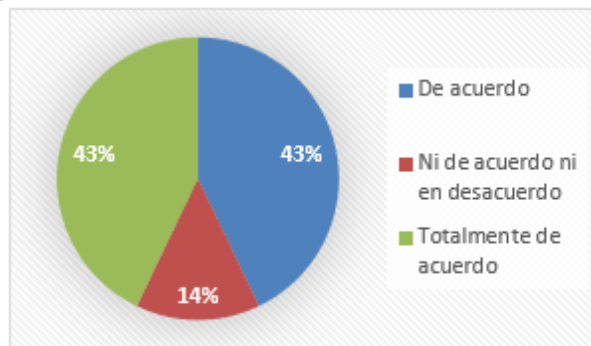
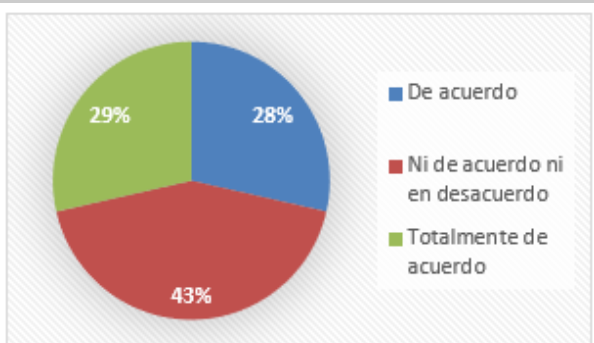
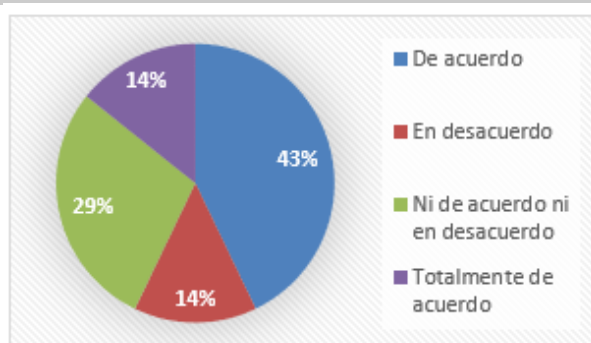
Resultados– GESTIÓN AFECTIVA

17. ¿Me puedo comunicar efectivamente con la Gerencia?



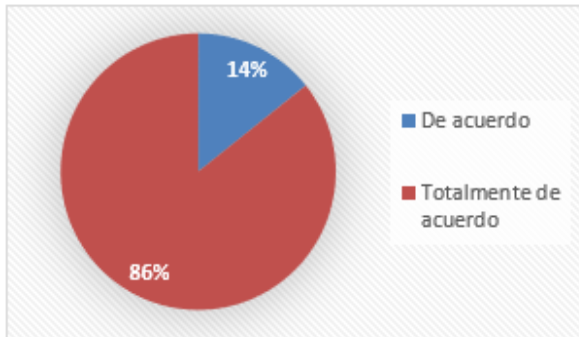
18. ¿Mi departamento es liderado efectivamente?



Resultados– GESTIÓN AFECTIVA**19. ¿Confío en la Gerencia?****20. ¿La Gerencia tiene una buena comprensión de lo que pasa en mi departamento?****21. ¿El trato por parte de mi jefe inmediato es cordial y respetuoso?****22. ¿Mi jefe inmediato toma seriamente las sugerencias de sus subalternos?****23. ¿Existen coherencia entre los planteamientos hechos por la Gerencia y sus acciones?****24. ¿Mi jefe inmediato me asigna una apropiada cantidad de trabajo?**

Resultados– GESTIÓN AFECTIVA

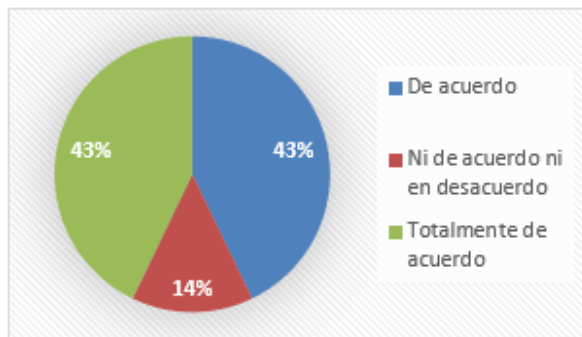
25. ¿Mis datos personales son tratados de manera adecuada y de acuerdo a la normatividad establecida en materia de protección de datos personales?



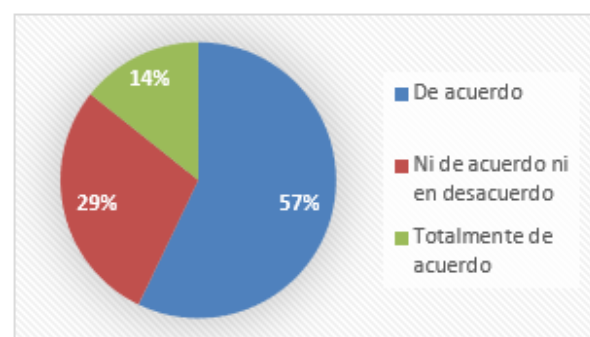
Es muy importante la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito. De igual forma es importante que a nivel de la organización se manejen cargas de trabajo apropiadas y a toda costa, evitar cualquier tipo de discriminación. En cuanto al factor gestión afectiva la calificación presenta estándares altos en su mayoría por parte de los trabajadores, a excepción de un 14% que considera que la cantidad de trabajo asignada por el jefe no es apropiada.

Resultados– PARTICIPACIÓN

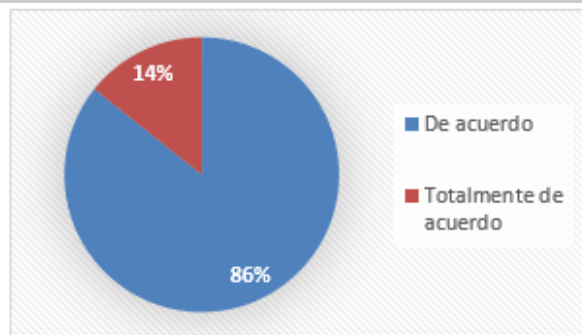
26. ¿La Gerencia mantiene a mi departamento informado acerca de lo que está sucediendo en la organización?



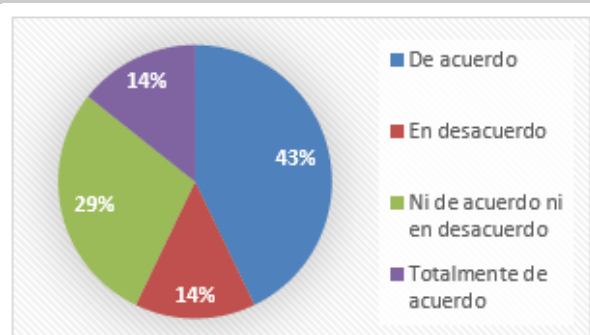
27. ¿La información es compartida libremente a lo largo de toda la organización?



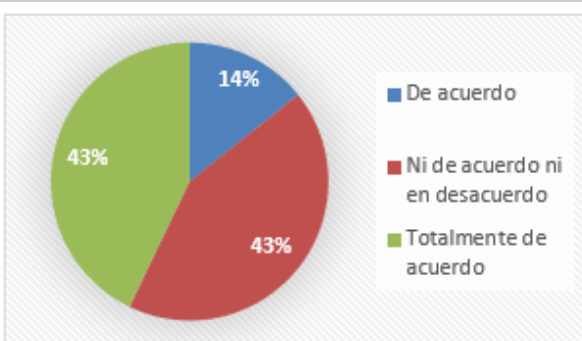
28. ¿Mi organización me alerta para ayudar a mejorar el desarrollo de los procesos de mi trabajo?



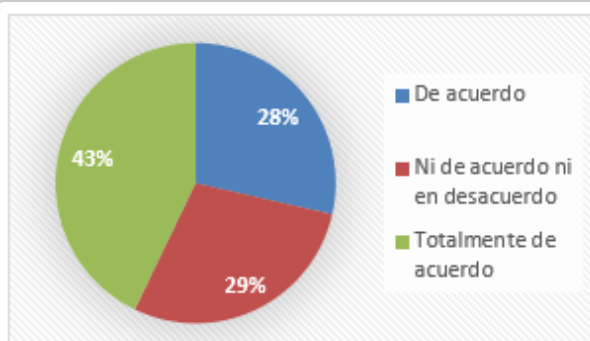
29. ¿En mi departamento se tiene en cuenta a sus integrantes para la toma de decisiones importantes?



30. ¿Mi organización confía en mí en sus planes para el futuro?

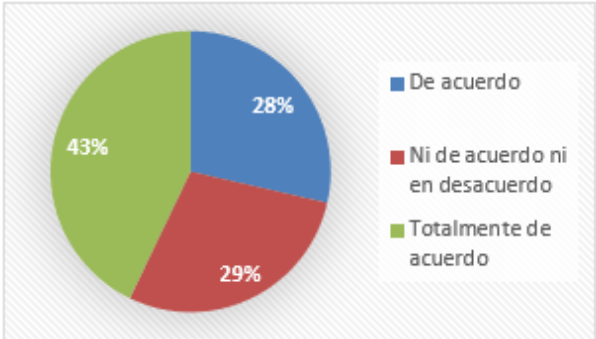
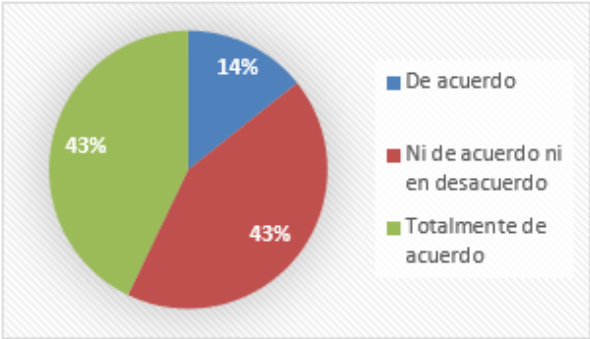


31. ¿Se llevan a cabo las ideas que apporto para el mejoramiento en la calidad de mi trabajo?



Resultados– PARTICIPACIÓN

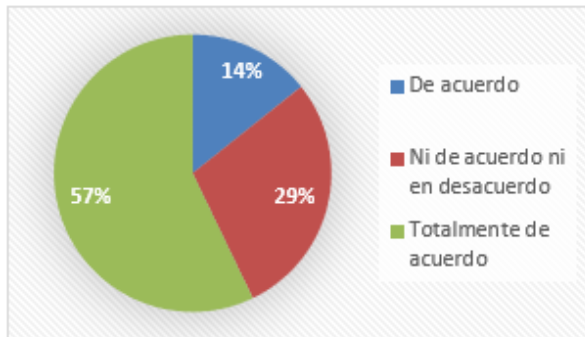
32. ¿Mi organización es sensible con mis necesidades individuales?	33. ¿Mi desempeño se analiza conjunto con mi jefe, brindando la posibilidad de discutir los errores?
--	--



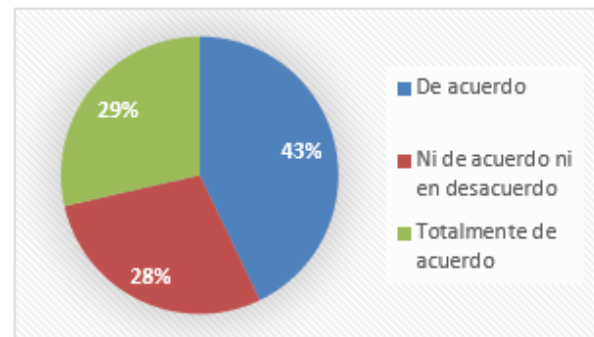
Favorece a un entorno positivo cuando los empleados cuentan con responsabilidades claras y tienen libertad para pensar de forma crítica y expresar sus ideas; esto tiene un gran peso, ya que sienten su valía en la organización y se involucran mejor con los objetivos y metas planteados. En este aspecto se puede observar que la percepción general es positiva, los trabajadores se sienten incluidos, con voz y voto dentro de las decisiones y el rumbo de la compañía, salvo un 14% del personal que considera que en su departamento no son tenidas en cuenta opiniones para la toma de decisiones importantes, por lo cual se debe fortalecer este ítem en cada una de las áreas y en todos los niveles de la organización.

Resultados– RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO

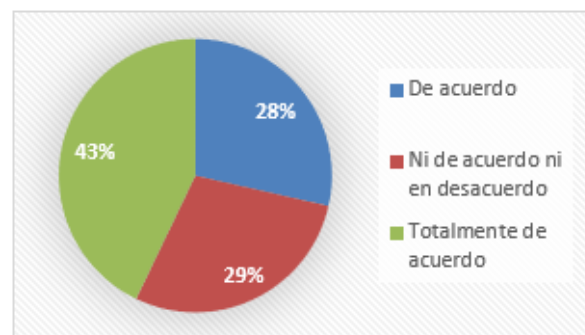
34. ¿Mi organización reconoce mi contribución cuando los objetivos y metas se cumplen?



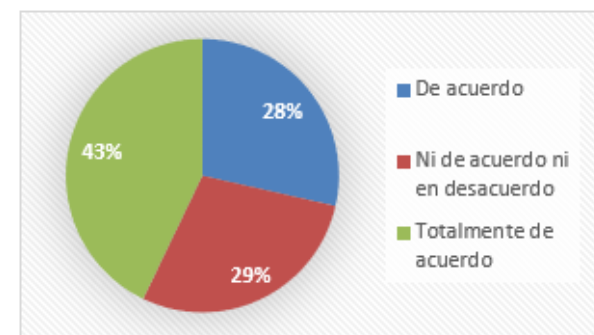
35. ¿Recibo una adecuada retroalimentación por las funciones que realizo?



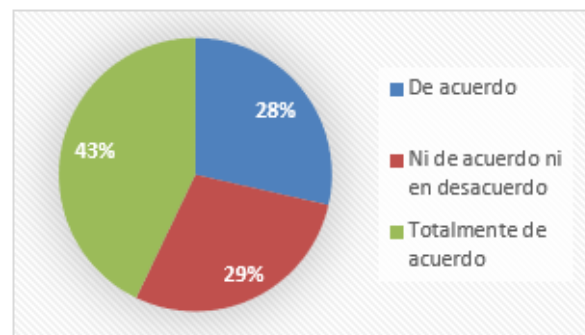
36. ¿En mi departamento se destaca mi contribución en cuanto a los objetivos y metas alcanzados?



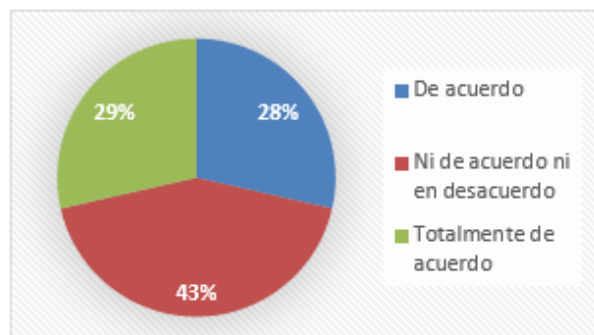
37. ¿Recibo la remuneración justa por mi trabajo?



38. ¿Los beneficios que me ofrecen en mi organización son satisfactorias?

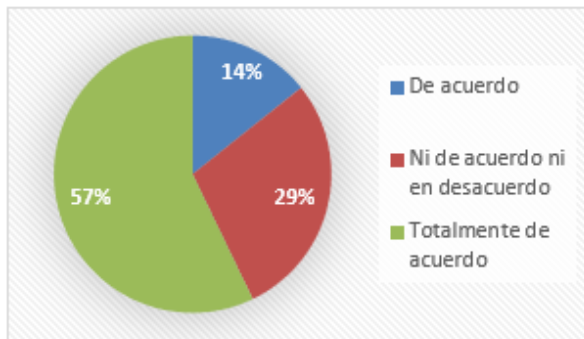


39. ¿El desempeño de mi departamento se encuentra por encima del promedio comparado con otros departamentos?

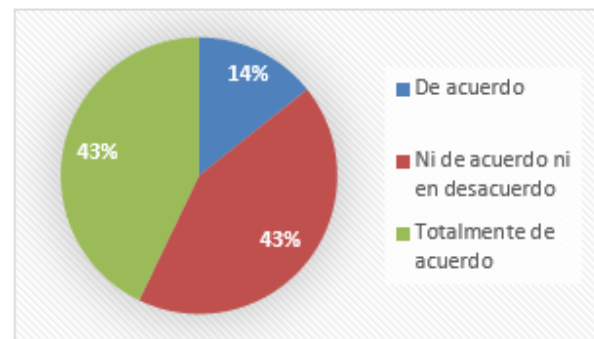


Resultados– RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO

40. ¿Se da mayor importancia al trabajo bien hecho que a los errores cometidos?



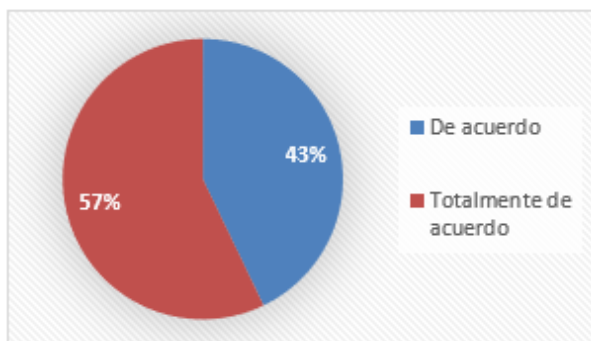
41. ¿Las promociones internas en mi organización se manejan de una manera justa?



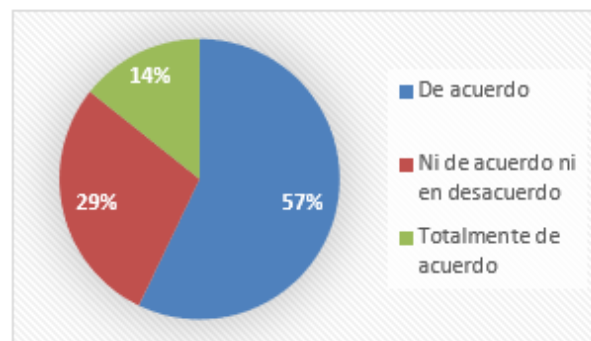
La percepción de los trabajadores con relación a la remuneración y recompensa es bastante positiva; un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar de que a pesar del salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, el ser humano por naturaleza reclama un reconocimiento adicional, ante lo cual la retroalimentación y crítica constructiva se vuelve un factor imprescindible y clave para el crecimiento profesional del equipo.

Resultados– COMPETENCIA

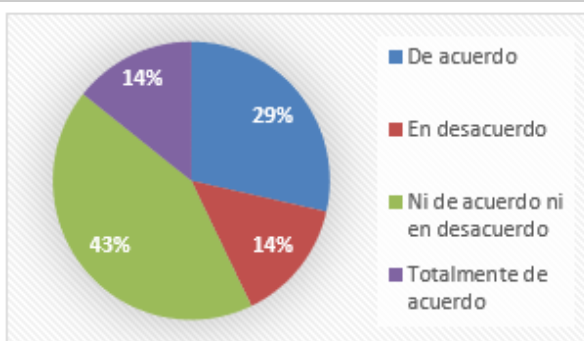
42. ¿Tuve las habilidades que se requerían para este trabajo cuando fui contratado?



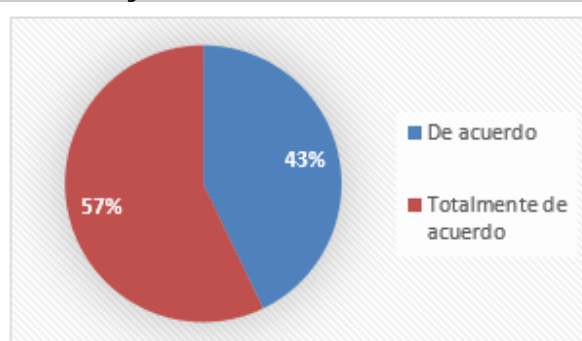
43. ¿Recibo la capacitación adecuada para estar actualizado en las habilidades que necesito para ser efectivo en mi trabajo?



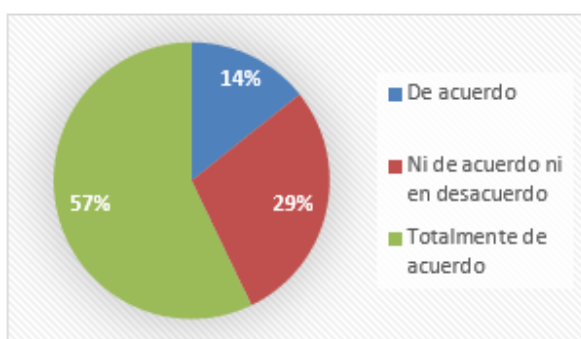
44. ¿La capacitación es una prioridad en mi organización?



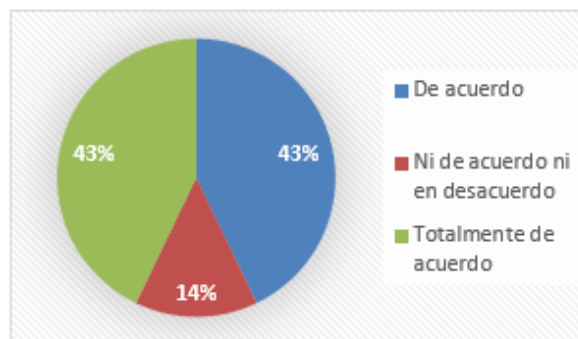
45. ¿Tengo las habilidades que considero más importantes para realizar mi trabajo eficientemente?



46. ¿Puedo manejar adecuadamente la cantidad de mi carga de trabajo?

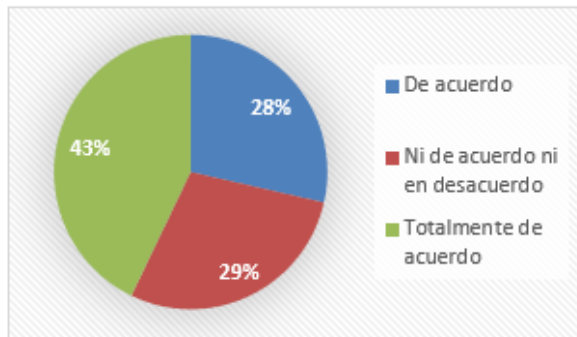


47. ¿Mi organización me ayuda a desarrollar y enriquecer mi carrera u ocupación?



Resultados– COMPETENCIA

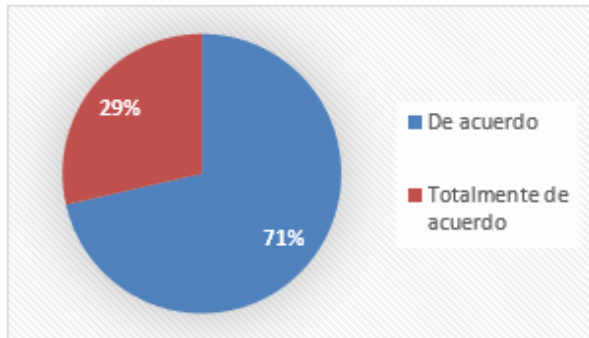
48. ¿Considero que estoy entre los mejores en mi especialidad?



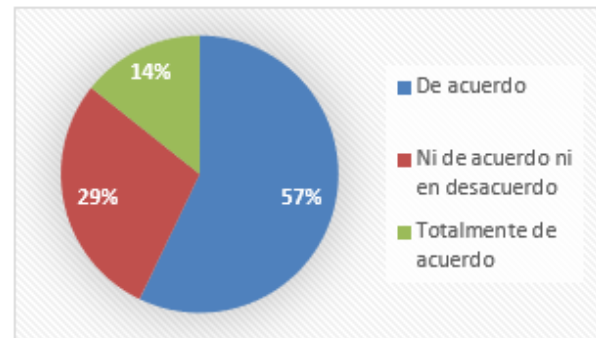
Es importante tener presente que dado el acelerado ritmo de la economía y el mundo en general, ningún trabajador espera quedar estancado en la misma posición por un largo periodo de tiempo, más aún, sin adquirir nuevas habilidades y/o conocimientos. Por lo que este ítem es clave; ya lo decía Henry Ford, “Sólo hay algo peor que formar a tus empleados y que se vayan. No formarlos para que se queden”; y con esto no se quiere decir que hay que buscar la manera de que el trabajador se vaya de la compañía o que se deba tener una alta rotación de personal, pero si es importante brindar las herramientas necesarias para fortalecer habilidades y capacidades del capital humano; pues lo anterior se verá reflejado en mayor rendimiento y calidad para la compañía.

Resultados– COMPROMISO

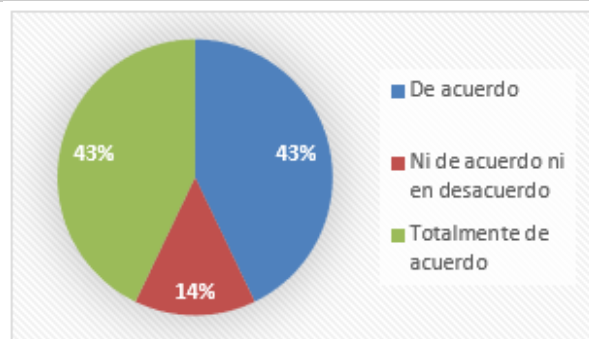
49. ¿Estoy orgulloso de decir que trabajo en esta organización?



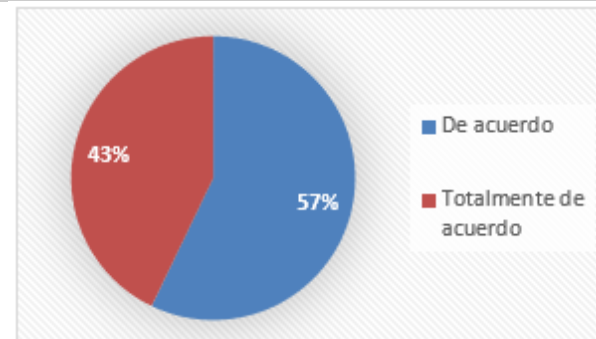
50. ¿Sobrepaso las expectativas que la organización tiene sobre mí?



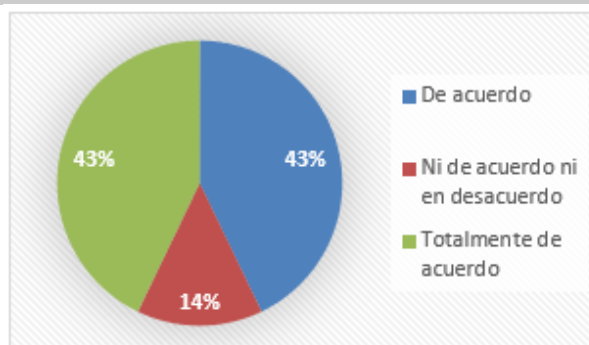
51. ¿Estoy muy dispuesto a trabajar tan duro como sea necesario para lograr que el trabajo se lleve a cabo?



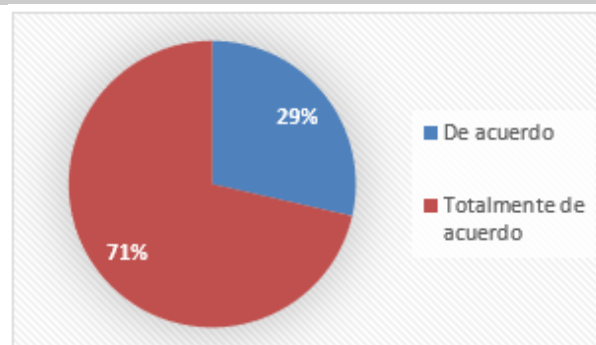
52. ¿Me gusta trabajar en esta organización?



53. ¿Me gusta mucho mi trabajo actual?

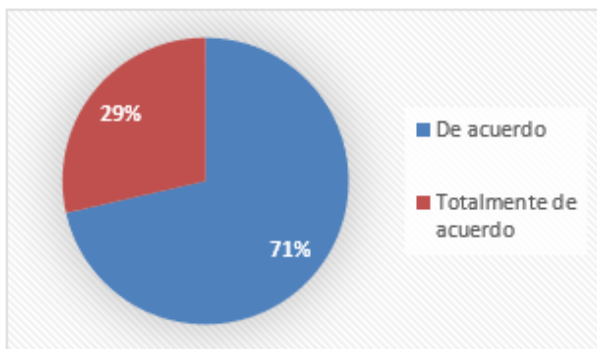


54. ¿Considero que cuento con una buena ética laboral?

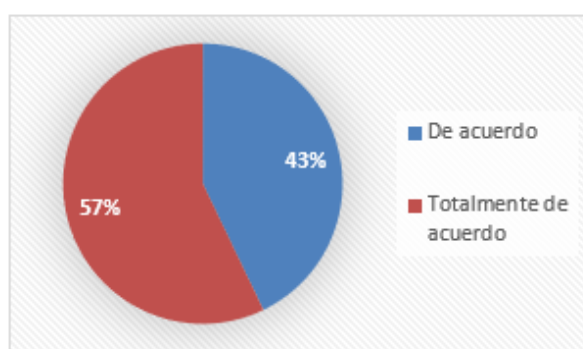


Resultados– COMPROMISO

55. ¿Mis planes son realizar mi carrera o enriquecerla en esta organización?



56. ¿Me siento orgulloso de trabajar en esta organización?



El factor compromiso está directamente relacionado con el sentido de pertenencia, y tal como se observa en los resultados, los trabajadores sienten orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembros activos de ella. Se debe seguir fortaleciendo esfuerzos en mantener a los trabajadores motivados, sabiendo que la labor que se realiza está aportando sus esfuerzos para lograr los objetivos de la organización.

Conclusiones

- Es importante la distribución de espacios adecuados y suficiente para realización de tareas por parte de los colaboradores
- Se debe diseñar un programa adecuado de mantenimiento preventivo de equipos, lo cual garantizará funcionamiento adecuado de máquinas y elementos de trabajo, así como también, el aumento en la productividad y rendimiento de los trabajadores.
- El desarrollo de pausas activas en la jornada laboral facilita el descanso y relajación de la mente; de esta forma se evita el burn-out y se garantiza máximo rendimiento y calidad en las labores realizadas.
- La aplicación de dinámicas de trabajo colaborativas al interior de la organización mejora la comunicación y crean sinergia entre todas las dependencias, garantizando un mejor flujo de los procesos.
- Es recomendable formar a los trabajadores en competencias blandas, el liderazgo el interior de la organización permitirá alcanzar objetivos y metas trazadas.

Conclusiones

- Realizar mesas de trabajo colaborativas, con grupos multidisciplinarios para la planeación y ejecución de nuevas ideas y proyectos aumenta el compromiso entre los trabajadores y el sentido de pertenencia por la empresa,
 - La remuneración adecuada, así como la retroalimentación y críticas constructivas acerca de la labor realizada permiten a los trabajadores mejorar su rendimiento e incrementar la productividad de la compañía en general.
-

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Informe de satisfacción al cliente

Introducción

Satisfacer correctamente al cliente sin lugar a duda se erige como la clave del éxito comercial de una empresa, por tanto, las empresas deben ostentar un eficiente servicio de atención al cliente, al cual los usuarios, clientes puedan dirigirse con la promesa de venta.

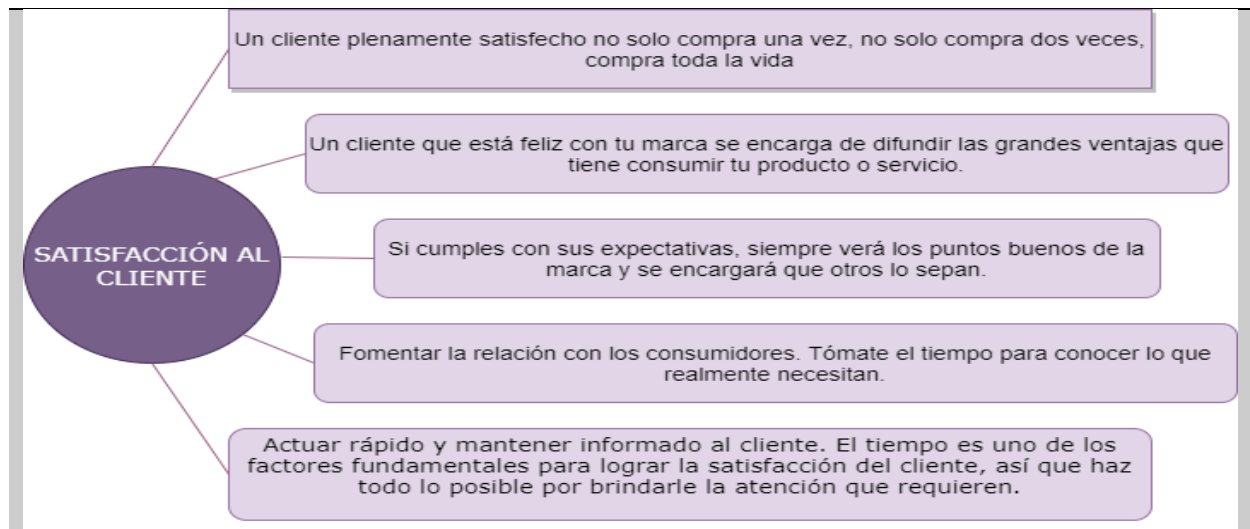
La satisfacción que experimenta un cliente con relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo, es decir, se trata de la conformidad del cliente con el producto o servicio que compró, ya que el mismo cumplió satisfactoriamente con la promesa de venta oportuna.

Es un recurso ciertamente eficaz a la hora mantenerse en contacto con los clientes porque además de recibir un reclamo pueden saber cuál es el sentimiento y la opinión del cliente sobre el producto, qué deberían mejorar, cómo sienten que los trata el servicio de atención al cliente cada vez que se comunican, entre otras cuestiones, y con ello mejora notablemente la productividad.

Es por eso que la satisfacción de los clientes es una de las principales métricas utilizadas para medir la recompra de consumidores y la lealtad de los clientes. Una buena recomendación siempre está respaldada por una buena experiencia del cliente. Las empresas que ofrecen experiencias increíbles tienen mayores promotores y defensores. La satisfacción del cliente no solo te ayuda a controlar el pulso de tus clientes actuales, sino que también puede actuar como un punto de diferenciación para nuevos clientes.

Son numerosos los factores que influyen en la satisfacción del cliente de la organización, entre ellos podemos destacar:

Introducción



Criterios de evaluación

Con la aplicación de esta encuesta se pretende medir el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto a distintos factores relacionados con el nivel de comprensión de necesidades y la calidad de los servicios; a partir de este diagnóstico, tomar las medidas pertinentes para conocer y asegurar un mercado adecuado hacia la compañía.

El instrumento aplicado agrupa en 4 variables:

- Recomendaciones
- Puntualidad
- Atención eficaz
- Calidad de los servicios

Escalas de evaluación

La escala de evaluación es aplicada agrupa en 4 grupos de 4 variables.

1. El primer grupo está definido por:

- Extremadamente importante.
- Muy importante.
- Un poco importante
- Ligeramente importante
- Nada importante

2. El segundo grupo está definido por:

- Excelente
- Muy buena
- Buena

Escalas de evaluación

- Regular
- Pobre

3. El tercer grupo está definido por:

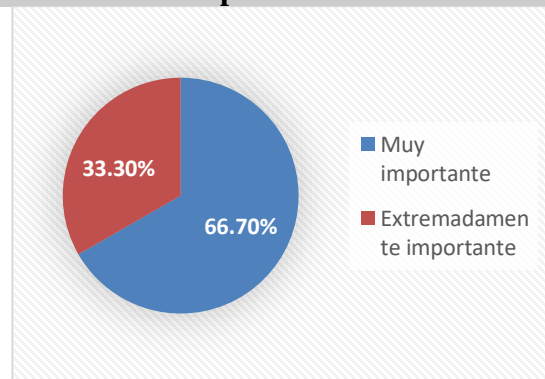
- Extremadamente informado
- Muy informado
- Un poco informado
- Ligeramente informado

4. El cuarto grupo está formado por:

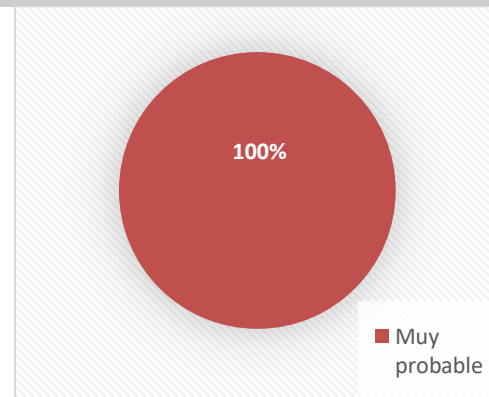
- Mejor
- Peor
- Similar
- No he realizado actividades comerciales con ustedes.

Resultados – RECOMENDACIONES

57. ¿Qué tan importante son las referencias personales a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra?

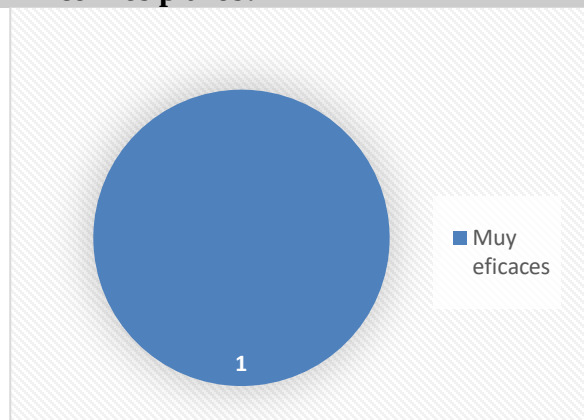
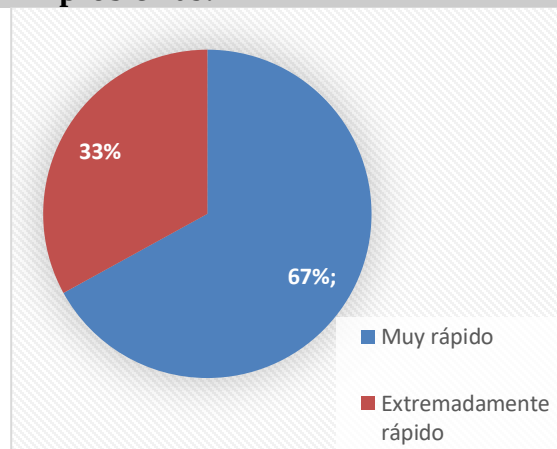
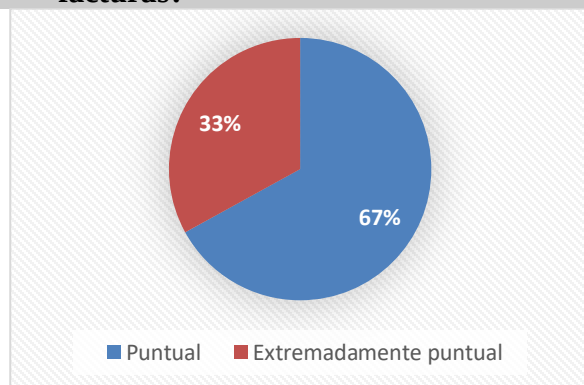


58. ¿Cuáles son las probabilidades de que nos recomiende a otras personas?



Con relación al aspecto de recomendaciones, hay que destacar que las recomendaciones que los clientes hagan de nuestra empresa son fundamentales para ofrecer beneficios que resulten atractivos y ayudarlos a tomar una decisión de compra. A partir de los resultados de la encuesta podemos observar que un 33% de los trabajadores considera que son extremadamente importantes las referencias personales al momento de decidir por los servicios, así mismo, el 67% de clientes considera que es muy importante las recomendaciones al momento de decidir la prestación de un

servicio. Por último, el total de los clientes considera que es muy probable que nos recomiende a otras personas, ante eso, hay que resaltar el buen servicio que se presta ya que nuestros clientes confían en nuestro trabajo y considera que prestamos un servicio eficiente, esto nos ayuda debido a que nos abre puertas para poder conseguir más clientes.

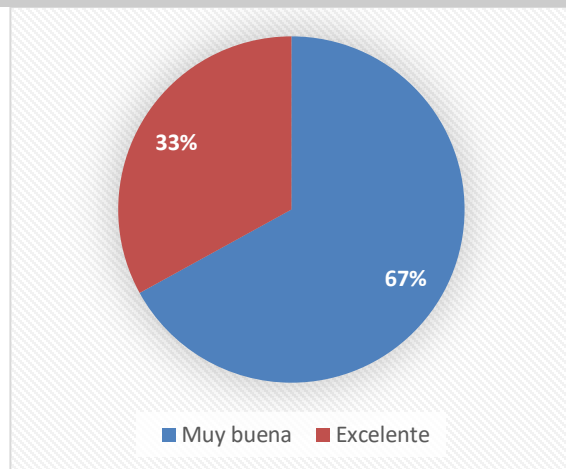
Resultados– PUNTUALIDAD**59. ¿Con qué nivel de eficiencia cumplimos con los plazos?****60. ¿Qué tan rápido respondemos ante los problemas?****61. ¿Con qué nivel de puntualidad recibe las facturas?**

Los resultados del módulo anterior demuestran el desempeño laboral que tiene SAFS SOLUCIONES debido al planeamiento y organización del trabajo, promoviendo la productividad empresarial y destacando el compromiso, la confianza, cooperación y cohesión de un buen equipo hacia los clientes. Es muy importante la puntualidad en la entrega de compromisos ya que

así se demuestra la coordinación de tareas y al mismo tiempo, se fomenta confianza hacia los clientes.

Resultados– ATENCIÓN

62. Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades empresariales



63. ¿Qué tan informado sobre nuestro progreso lo mantuvimos?

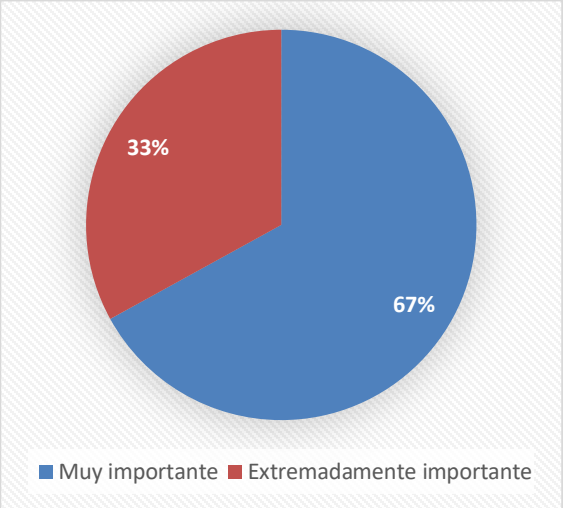
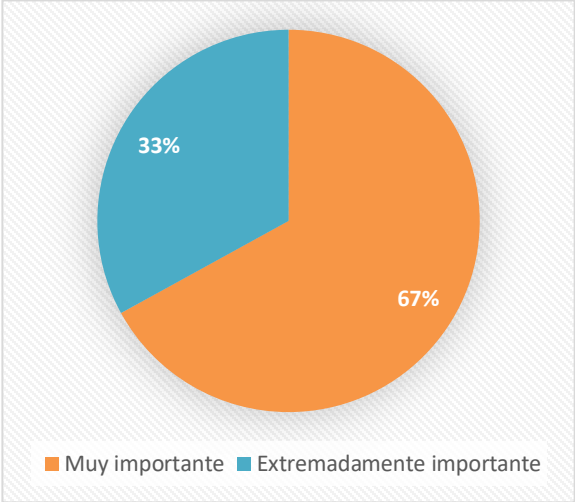
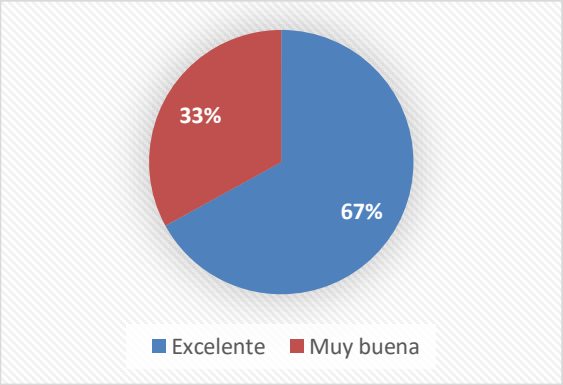
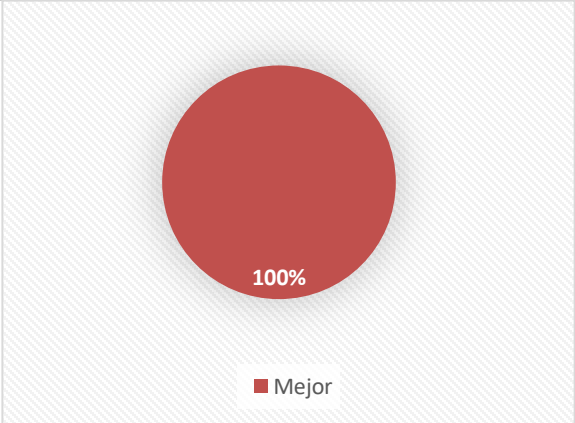


64. ¿Qué tan claras fueron nuestras comunicaciones con usted?

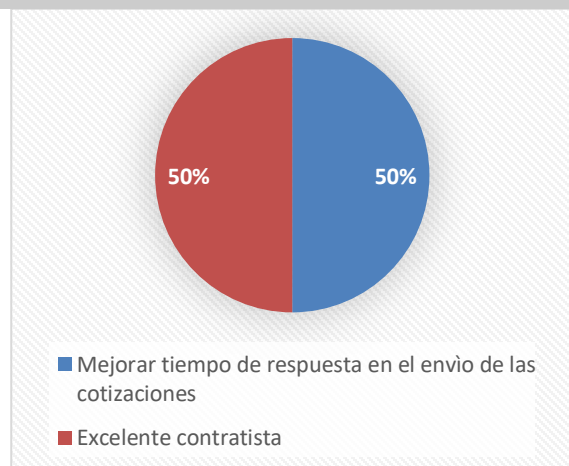


La atención que se le presta al cliente está directamente relacionado con el sentido de pertenencia, tal como se observa en los resultados, los clientes están satisfechos con la atención que se le brinda, y el compromiso que tenemos de informarle sobre el progreso del servicio que se

está prestando. Se debe seguir fortaleciendo los esfuerzos para mantener a los clientes motivados para que nos siga prefiriendo.

Resultados– CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
65. ¿Qué tan importante es el conocimiento de la industria a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra?	66. ¿Qué tan importantes son las herramientas y la tecnología ofrecidas a la hora de elegir entre diversas empresas como la nuestra?
	
67. Califique la calidad general de nuestros productos y servicios	68. ¿Nuestro desempeño es mejor que antes, peor que antes, similar o usted no realizó actividades comerciales con nosotros previamente?
	

Resultados– CALIDAD DE LOS SERVICIOS

69. Observaciones

Es muy importante la capacidad de los gerentes para saber administrar los recursos en la organización para brindar un servicio de calidad, así mismo, tener en cuenta las múltiples situaciones laborales que se presentan para garantizar un desempeño eficiente. La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos clave para permanecer entre la preferencia de los consumidores, debido a que es la imagen que van a recordar siendo el diferenciador ante la competencia, por lo tanto, se deben contar con herramientas y tecnologías adecuadas para generar un servicio innovador y conforme a como lo solicita el cliente.

Conclusiones

- Es importante la distribución de los recursos suficientes para brindar un buen servicio.
 - Se debe diseñar un programa de control de actividades y procesos, el cual va a garantizar el cumplimiento de responsabilidades y el aumento de un servicio eficaz, así mismo, el aumento del rendimiento en el desarrollo de los trabajos programados.
 - La aplicación de encuestas al finalizar el servicio prestado hacia los clientes para conocer cuáles ventajas tuvimos y los aspectos por mejorar se deben trabajar, así se facilitará el control interno del desarrollo de los procesos y lograr mejorar continuamente.
 - Instruir a los trabajadores sobre la colaboración e importancia que tienen al momento de realizar sus labores, trabajar en la satisfacción de ellos dentro de la organización para así, asegurar un buen desempeño en el servicio que brinda la empresa hacia los clientes.
-

Apéndice N.

Documentación	Descripción	La empresa lo aplica	
		NO	SI
1. MANUAL DE SG- SST	Es un documento corporativo que expone los aspectos principales del sistema de SST implantado por la empresa. Si así lo desea la organización, puede adoptar la forma de documento público que se puede presentar a clientes reales o potenciales, proveedores y otros agentes interesados.		
2. POLITICA DE EPPS	Es el marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de SST . Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y la implementación personal.		
3. POLITICA DE PREPACIÓN, PREVENCIÓN Y RESPUESTA DE EMERGENCIA	Es una política que buscan disminuir la vulnerabilidad ante las amenazas por medio de las medidas necesarias que garanticen la supervivencia de los involucrados de manera directa o indirecta y la reducción de costos por daños a muebles, maquinaria y/o enseres.		
4. POLITICA DE SEGURIDAD Y SAUD EN EL TRABAJO	Intenciones y dirección de una organización. Es la política que constituye las normas del sistema de gestión de la alta dirección.		
5. POLITICA DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y TABACO	Es una política que ha definido y establecido la política de no consumo de alcohol, tabaco y drogas, con el fin de promover, prevenir y fomentar el bienestar de los trabajadores, contratistas, clientes y visitantes.		
6. REGLAMENTO DE HIGIEN Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	Es un reglamento que busca que se cumpla todos los parametros establecidos en la norma iso 45001 en base a la higiene y seguridad en el trabajo.		
7. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.	Es un documento que busca tener la constancia de las directrices del reglamento interno de la empresa, para que sus trabajadores tengan conocimiento del mismo.		

Documentación	Descripción	La empresa lo aplica	
		NO	SI
8. PROGRAMA DE SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD	Es un formato que suministra las indicaciones relativas a la seguridad de personas y bienes. La señalización preventiva a los objetivos propuestos.		
9. PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DE TRABAJO.	tiene como finalidad la promoción, prevención de la salud frente a los factores de riesgo laborales, también recomienda lugares óptimos de trabajo de acuerdo a las condiciones psico-fisiologicas del empleado con el fin de que este pueda desarrollar sus actividades.		
10. PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO	son el conjunto de actividades tendientes a mejorar en forma continua las condiciones de trabajo, elevando la cantidad, la productividad, la salud y la satisfacción en el trabajo.		
11. PROGRAMA DE INSPECCIÓN.	permite examinar el desempeño de la alta gerencia, brindando un panorama del estado de las instalaciones, la disposición de los equipos, el orden y aseo, la seguridad de las áreas de trabajo.		
12. PROGRMA DE INDUCCION Y REINDUCCION	procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales.		
13. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL	Es un programa que va dirigido a todos los trabajadores de una empresa con el fin de prevenir el consumo de alcohol en sus instalaciones.		
14. PROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	es un programa en el que además de establecer, la secuencia de operaciones a desarrollar en relación a la prevención y reducción de las pérdidas provenientes de los riesgos inherentes a la ejecución de un trabajo.		
15. PROGRAMA DE HIGIENE INDUSTRIAL	Es la disciplina preventiva que estudia las condiciones del medio ambiente de trabajo, identificando, evaluando y controlando los contaminantes de origen laboral.		
16. PROGRAMA DE MANEJO DE PRODUCTOS QUIMICOS	Es un programa que va dirigido al manejo especial de los prodcutos quimicos que se implemente en una empresa.		
17. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	Es un capacitación que se realiza según la norma iso 45001 para que los trabajadores implementen todo lo		

Documentación	Descripción	La empresa lo aplica	
		NO	SI
	aprendido y desarrollen la prevención en su lugar de trabajo.		
18. PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y V.	Es el proceso para llevar acabo las actividades de la identificación de peligros.		
19. PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.	Es el proceso para llevar a acabo la comunicación y participación en la organización.		
20. PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCIÓN Y CONFORMACIÓN DE CONVIVENCIA LABORAL.	Es el proceso para llevar a acabo la actividad de elección y conformación de convivencia laboral de la organización.		
21. PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE ALTA DIRECCIÓN	Es el proceso para llevar a acabo la actividad de revisión de alta dirección y tener el control de la organización.		
22. PROCEDIMIENTO DE CONDICIONES INSEGURAS	El procedimiento en el cual el colaborador o contratista reporta por escrito al empleador o contratante las condiciones adversas de seguridad y salud que identifica en su lugar de trabajo.		
23. PROCEDIMIENTO DE EPP	Contempla la evaluación de necesidades de uso de EPP a partir del análisis de los procesos y de los peligros inherentes a las actividades.		
24. PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	Es el procedimiento en el cual, se desarrollan las auditorias internas de los procesos de la empresa.		
25. PROCEDIMIENO PARA ELECCIÓN Y CONFORMACIÓN DEL COPASST	Es el procedimiento de conteo de los votos que se realizará para dar un resultado final de los integrantes elegidos. Las personas elegidas serán las que mayor número de votos obtengan. Se elabora y socializa la resolución por la cual se conforma el COPASST y se designan los representantes del empleador ante el mismo.		

Documentación	Descripción	La empresa lo aplica	
		NO	SI
26. PROCEDIMIENTO GESTION DEL CAMBIO	Es el procedimiento en el cual se realizan los cambios pertinentes de algun cambio de un proceso y se deja constancia en un acta o documento.		
27. PROCEDIMIENTO ACCIÓN CORRECTIVA , PREVENTIVA Y MEJORA	Es un formato donde se establece la metodología para gestionar de manera adecuada las acciones correctivas, preventivas y de mejora de un sistema de SST.		
28. PROCEDIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	Es un formato donde se establece los requisitos legales de organización para poder proceder a la implementación de sus procesos.		
29. PROCEDIMIENTO SST PARA CONTRATISTAS EXTERNOS	La organización debe asegurarse de que las funciones y los procesos contratados externamente deben cumplir con los requerimientos legales de la misma.		
30. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y PROVEEDORES	Es un formato donde se obtiene la información de clientes y proveedores para la trazabilidad de sus procesos.		
31. PROCEDIMIENTO DE EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES	Es un formato donde indica el procedimiento a desarrollar los exámenes medicos de los trabajadores de la empresa.		
32. PROCEDIMIENTO INVEST DE ACCIDENTES, INCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES	Es el formato donde se deja la trazabilidad de la investigación de los accidentes, incidentes y enfermedades que se pueden tener en la empresa y de esta manera buscar como se pueden prevenir.		
33. PLAN DE PREPARACIÓN PREVENCIÓN Y RESPUESTA DE EMERGENCIA	Es un plan mediante el cual se deja la descripción de la prevención y respuesta de emergencia para que los trabajadores sepan como actuar a ciertas situaciones.		

Apéndice O. Base de dato de actos inseguros

MES	NOMBRE OBSERVADOR	COMPORTAMIENTO 1 USO DE EPP	COMPORTAMIENTO 2 DESPLAZAMIENTO SEGURO
Febrero	SAFS		
Febrero	SAFS	Gafas de seguridad	
Febrero	SAFS		
Febrero	SAFS	Uniforme	
Febrero	SAFS		
Febrero	SAFS		

COMPORTAMIENTO 3 EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	COMPORTAMIENTO 4 MANIPULACIÓN ADECUADA DE MATERIALES	COMPORTAMIENTO 5 CIRCULACIÓN SEGURA
	Adoptar prácticas de higiene postural durante el manejo manual de cargas	
Utilizar siempre equipos y herramientas para los fines que fueron diseñados y en condición de operación		

COMPORTAMIENTO 6 COVID 19	CONDUCTA	OBSERVADO
	Seguro	CEGUIMOR
	Seguro	ASESMAR
Cumple con la frecuencia de desinfección de manos(una cada hora)	Seguro	SIMANT
	Seguro	CEGUIMOR
Respetar el distanciamiento social (mínimo 2 mts)	Seguro	CEGUIMOR
	Seguro	SIMANT
		-

Apéndice P. Formato de plan de acción

	PLAN DE ACCIÓN												
	SISTEMAS DE GESTIÓN												
	CÓDIGO		VIGENTE DESDE		VERSIÓN				PÁGINA				
	F-SG-38				1				1 de 1				
ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SOPORTE	TIPO DE ACCIÓN					ESTADO			DURACIÓN	
				Correctiva	De mejora	Preventiva	No conf	Reclamos	Abierto	Cerrado	Pendiente	Inicio	Final
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
CUMPLIMIENTO													
ÍTEM	FECHA	AVANCES						OBSERVACIONES					

Apéndice Q. Procedimiento SST Para Contratistas Y Externos

	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
	SISTEMAS DE GESTION			
	CODIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSION:	PAGINA:
	PG-SST-07	07/01/2021	1	1 de 7
	Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de SG		Aprobó: Luz Fany Moreno Cargo: Gerente Administrativa	

PROCEDIMIENTO SST PARA CONTRATISTAS Y EXTERNOS

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y precisiones que hacen parte del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo que deben cumplir los contratistas y externos que realicen actividades en las instalaciones de SAFS SOLUCIONES S.A.S.

2. ALCANCE

Inicia con el proceso de contratación según lo establecido en el manual de contratación de la entidad y finaliza con el acta de liquidación firmada por las partes interesadas del contrato ejecutado.

3. RESPONSABLES

- Vigía
- Grupo de Contratos.
- Gerencia.
- Contratistas y externos de SAFS SOLUCIONES S.A.S.

4. DEFINICIONES

Accidente de trabajo: Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del servicio contratado o prestado y que produzca en la persona una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

Accidente grave: Es aquel accidente que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento

Apéndice R. Programa De Manejo De Productos Químicos

	PROGRAMA DE MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS			
	SISTEMAS DE GESTION			
	CODIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSION:	PÁGINA
	PG-SST-01	17/10/2020	1	1 DE 5
	Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de SG		Aprobó: Luz Fany Moreno Cargo: Gerente Administrativa	

PROGRAMA DE MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Consolidar un programa de manejo seguro de sustancias químicas que minimice el Riesgo Químico y así mantener la integralidad tanto del ser humano como del medio ambiente.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar los productos químicos utilizados en los procesos llevados a cabo en la EMPRESA SAFS SOLUCIONES.
- ✓ Clasificar los productos químicos de acuerdo a las características de peligrosidad que presentan
- ✓ Organizar los lugares de almacenamiento de productos químicos de acuerdo a la compatibilidad de las sustancias.
- ✓ Capacitar al personal involucrado en la manipulación de sustancias químicas sobre el manejo seguro de estas para evitar daños sobre la salud y el medio ambiente

2. ALCANCE

Apéndice S. Programa De Medicina Preventiva Y Del Trabajo

	PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO			
	SISTEMAS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA
	PG-SST-05	17/11/2020	1	5 DE 6
	Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de SG		Aprobó: Luz Fany Moreno Cargo: Gerente Administrativa	

PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO**1. OBJETIVO:**

Prevenir la ocurrencia de enfermedades laborales o deterioro de condiciones derivadas de enfermedades de origen común a partir de la exposición a los peligros ocupacionales y de esta manera contribuir con la salud de los colaboradores y evitar el deterioro de la misma a partir de las actividades laborales que cada uno desarrolle.

2. ALCANCE:

Inicia con la definición de estrategias de implementación y finaliza con la evaluación y seguimiento al programa.

3. DESAROLLO:**3.1 ACTIVIDADES DE MEDICINA DEL TRABAJO**

Apéndice T. Programa de Orden y Aseo

	PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO			
	SISTEMAS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA
	PG-SST-03	20/12/2020	1	1 DE 9
	Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de SG		Aprobó: Luz Fany Moreno Cargo: Gerente Administrativa	

PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO

1. OBJETIVO

Mantener los lugares de trabajo y demás instalaciones de SAFS SOLUCIONES S.A.S, limpios y ordenados con el fin de conseguir un mejor aprovechamiento del espacio, una mejora en la eficacia y seguridad del trabajo y en general, un entorno más cómodo y agradable.

2. ALCANCE

Este programa es aplicable a todos los puestos y lugares de trabajo, instalaciones y equipos de todas las áreas de trabajo y afecta a todo el personal de SAFS SOLUCIONES S.A.S, es decir servidores y contratistas.

3. RESPONSABILIDADES

Apéndice U. Programa De Prevención Del Consumo De Alcohol, Tabaco Psicoactivas

	PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS			
	SISTEMAS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA
	PG-SST-04	19/12/2020	1	2 DE 7
	Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de SG		Aprobó: Luz Eany Moreno Cargo: Gerente Administrativa	

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO PSICOACTIVAS

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Generar una cultura preventiva ante el consumo de sustancias psicoactivas (alcohol, drogas y tabaquismo), a través del desarrollo de actividades, capacitaciones orientadas a la promoción de estilos de vida y trabajo saludables.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sensibilizar e informar a los trabajadores sobre los efectos y consecuencias del consumo de sustancias psicoactivas.
- Promover estilos de vida saludable y desarrollar actividades lúdicas orientadas a la prevención del consumo de sustancias psicoactivas.

1. ALCANCE

El Programa va dirigido a la totalidad de trabajadores de la EMPRESA SAFS

Apéndice V. Procedimiento De Comunicación, Participación Y Consulta

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA			
	SISTEMAS DE GESTIÓN			
	CÓDIGO:	VIGENTE DESDE:	VERSIÓN:	PÁGINA:
	P-SG-05	29/10/2020	01	1 de 10
	Elaboró: Silvia Alejandra Reina Cargo: Coordinador de Calidad		Aprobó: Luz Fany Moreno Cargo: Representante legal	

1. OBJETIVO

Establecer la información y los medios de comunicación requeridos para asegurar una interacción adecuada entre los procesos de los sistemas de gestión de la empresa.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de los sistemas de gestión, en relación con los comunicados que se generen desde la Organización hacia los diferentes partes interesadas.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Coordinador de Sistemas de Gestión, líderes de proceso y colaboradores dar cumplimiento al presente documento.

4. DEFINICIONES

Vigia: Su función es participar de las actividades de promoción, divulgación e información, sobre seguridad y salud en el trabajo entre empleadores y trabajadores, para obtener su participación activa en el desarrollo de los programas y actividades de la empresa.

Comité de convivencia laboral: (Decreto 652 de 2012) Es un comité que actúa como conciliador reservado en los casos concretos que susciten reclamaciones de acoso laboral

Apéndice V. Matriz De Necesidades De Capacitación

1		MATRIZ DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN			
2		SISTEMAS DE GESTIÓN			
3		CÓDIGO	VIGENTE DESDE	VERSIÓN	PÁGINA
4		P-SG-06	30/10/2020	1	1 de 1
5	CARGO	PERFIL DEL CARGO	FUNCIONES		RESPONSABILIDADES
6	Gerente Administrativo y Financiero	Educación: Contador público, administrador de empresas o carreras afines. Formación: Manejo de herramientas ofimáticas. Experiencia: Dos años en cargos similares. Habilidades: Planificación de actividades, administración de la información, trabajo en equipo, liderazgo.	Selección y contratación del personal		Administrar los recursos de la empresa
7			Evaluar y autorizar las salidas de dinero para la ejecución de actividades de la organización		Garantizar los pagos correspondientes a los compromisos de la organización
8			Vigilar las actividades y desempeño de los empleados, impartir instrucciones que e requieran para la buena marcha de la empresa		Asegurar el cumplimiento de los requisitos para la contratación del personal
9			Supervisar la aplicabilidad del sistema de gestión por parte del consultor		Liderar la implementación y aplicabilidad de todos los sistemas de gestión
10			Velar porque los bienes y valores de la empresa se hallen adecuadamente protegidos y porque la contabilidad de la empresa se encuentre al día y de conformidad con las normas legales.		Administrar la empresa y dar cumplimiento con todos los requerimientos solicitados por los clientes
11			Exigir el cumplimiento de los requisitos de las normas en todos los niveles de la organización		Representar a la empresa ante toda entidad gubernamental y privada en los aspectos requeridos para el desarrollo económico
12					Debe garantizar que opera bajo el cumplimiento de la normatividad nacional vigente aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo
13	Gerente Operativo	Educación: Técnico eléctrico Formación: Curso avanzado en Alturas, coordinador en alturas Experiencia: Dos años en cargos similares	Gestión comercial		Administrar los recursos de la empresa
14			Atender comunicación y requerimientos del cliente		Verificar el cumplimiento de todos los requisitos solicitados por los clientes
15			Elaborar programación y asignación de tareas para cumplir con las especificaciones del servicio		Cumplir con los requerimientos legales y exigidos por las entidades gubernamental y provadas relacionadas con sociedad