

Informe de diagnóstico del SGC, SGA, y el SGSST en la entidad bajo estudio

Andrea Ruiz Rodríguez
Marian Helen Batista Pérez

CONTENIDO DEL INFORME

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD BAJO ESTUDIO
2. INTRODUCCIÓN
3. ALCANCE Y METODOLOGÍA
4. RESULTADOS
5. CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA EN EL DISEÑO DE LA METODOLOGÍA DE INTEGRACIÓN.

1. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD BAJO ESTUDIO

La entidad bajo estudio es una autoridad especial de intervención del Sistema Financiero adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Es una persona jurídica autónoma de derecho público y naturaleza única.

En el momento de la realización de este diagnóstico la entidad cuenta con los siguientes sistemas de gestión implementados:

- Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas NTC-GP 1000:2009 y NTC-ISO 9001:2008
- Sistema de Gestión Ambiental basado en la NTC-ISO 14001:2004
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en las disposiciones del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo-Decreto 1072 de 2015.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la NTC-ISO 27100:2013.*

** Sistema de Gestión no incluido en esta investigación.*

2. INTRODUCCIÓN

Este informe contiene i) el análisis descriptivo de los resultados de la aplicación del una lista de chequeo de cada sistema de gestión. Cada lista contiene los requisitos en los que se basa cada sistema y fue aplicado con los respectivos responsables de la entidad. Los resultados presentados se encuentran agrupados por elementos y requisitos para mostrar el cumplimiento de cada estándar. ii) los resultados de la revisión y el análisis cualitativo de información documentada de los sistemas de gestión de 2016.

Finalmente, se concluye respecto a aquellas consideraciones que deben ser tenidas en cuenta en el diseño de la metodología de integración, de acuerdo con los resultados.

3. ALCANCE Y METODOLOGÍA

El alcance del diagnóstico incluye el estado actual de los tres sistemas de gestión, verificando evidencias del último año.

El estado actual se verificó aplicando listas de chequeo que contienen los requisitos textualmente copiados de las normas (Norma NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo), con una valoración entre 0 y 100; aplicadas con los responsables de cada sistema. El cumplimiento o no de cada numeral y requisito queda registrada en la lista de chequeo, en forma cualitativa y cuantitativa de acuerdo con la escala, permitiendo el análisis de los resultados.

Ver Anexo 1. Listas de chequeo sin diligenciar.

3. ALCANCE Y METODOLOGÍA

Así mismo, se realizó una recolección, revisión y análisis de información documentada de los SGC, SGA y SGSST de la entidad bajo estudio correspondiente al año 2016. La información revisada fue:

La revisión documental se realizó en tres fases:

- **Investigación documental:** que para efectos de este trabajo hace referencia al proceso de búsqueda y selección de documentos.
- **Lectura y registro de la información:** donde se hace la lectura, con el fin de identificar su aplicabilidad, si cumple requisitos de norma y si es útil para la organización
- **Conclusiones.**
 - ☐ Plan Estratégico 2016-2020 de la entidad
 - ☐ Informes de revisión por la dirección
 - ☐ Informes de auditorías internas y externas
 - ☐ Indicadores de gestión
 - ☐ Informes de riesgos
 - ☐ Informes de PQRSD
 - ☐ Acciones correctivas y preventivas

Ver Anexo 2. Revisión documental

3. ALCANCE Y METODOLOGÍA

3.1. Aplicación de listas de chequeo

Esta evaluación está basada en la estructura de alto nivel de la ISO y cada una de los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 para el caso de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental. Para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la lista se basó en los estándares mínimos del SGSST establecidos en la Resolución 1111 de 2017 del Ministerio del Trabajo.

Ver Anexo 3. Listas de chequeo diligenciadas

3. ALCANCE Y METODOLOGÍA

3.1. Aplicación de listas de chequeo

Las siguientes son las escalas utilizadas para la aplicación de las listas de chequeo de los tres sistemas:

- **Escala de medición SGC y SGA**

VALORACIÓN %	DEFINICIÓN
N.A.	No aplica el requisito
0,0	No está operando, ni existe el documento
20,0	No está operando pero existe el documento.
40,0	Está operando parcialmente pero no existe documento.
60,0	Está operando pero no existe documento o requiere ajustes
80,0	Está operando parcialmente y existe el documento

- **Escala de medición SGSST**

Cumple totalmente	No cumple	No aplica	No aplica
5,00%	0.0%	Justifica	NO justifica

Nota: los valores varían dependiendo del estándar que se está evaluando.

3. ALCANCE Y METODOLOGÍA

3.1. Aplicación de listas de chequeo

- **Escala de valoración (nivel de implementación)**

CRITERIO	VALORACIÓN
Si el puntaje obtenido es menor al 60%	CRÍTICO
Si el puntaje obtenido esta entre el 61% y 85%	MODERADAMENTE CRITICO
Si el puntaje obtenido es mayor o igual al 86%	ACEPTABLE

Fuente: Resolución 1111 de 2017 del Ministerio del Trabajo (Estándares mínimos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo).

El resultado final obtenido para cada sistema fue generado sobre un 100% de cumplimiento y cualitativamente se relacionó con la escala establecida en la Resolución 1111. Esta escala se tomó por considerarse útil y conveniente por tratarse de un requisito de obligatorio cumplimiento para la entidad.

3. ALCANCE Y METODOLOGÍA

3.1. Aplicación de listas de chequeo

- Responsables de cada sistema de gestión que participó en el diligenciamiento de las listas de chequeo

FUNCIONARIO	CARGO	SISTEMA DE GESTIÓN
Andrea Ruiz R.	Jefe de Riesgo Operativo y Procesos	Calidad
Giovanna Marcela González M.	Especialista en Desarrollo Administrativo	Ambiental
Diana Patricia Camelo	Especialista en Talento Humano	Seguridad y salud en el trabajo

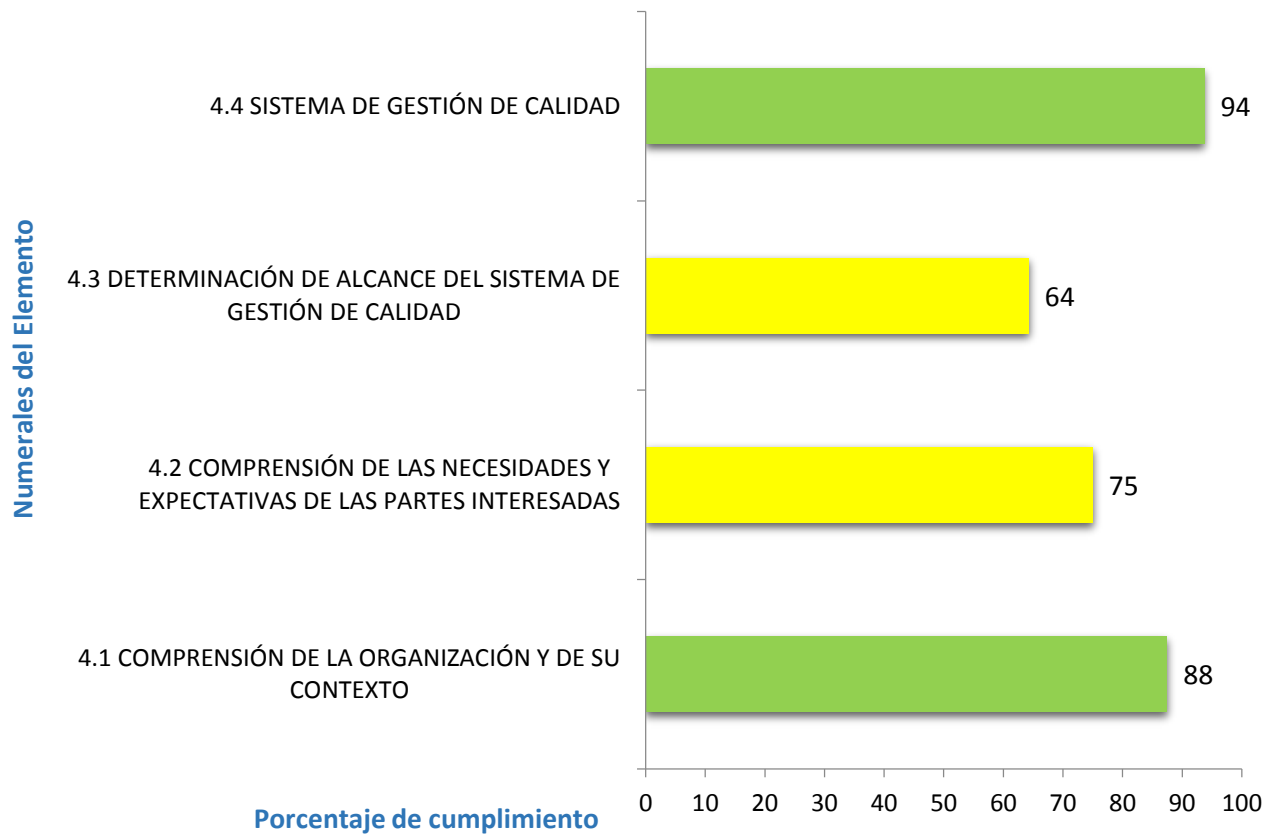
Fechas de la evaluación: 12, 28 y 30 de junio de 2017

4. RESUMEN DE RESULTADOS

4.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

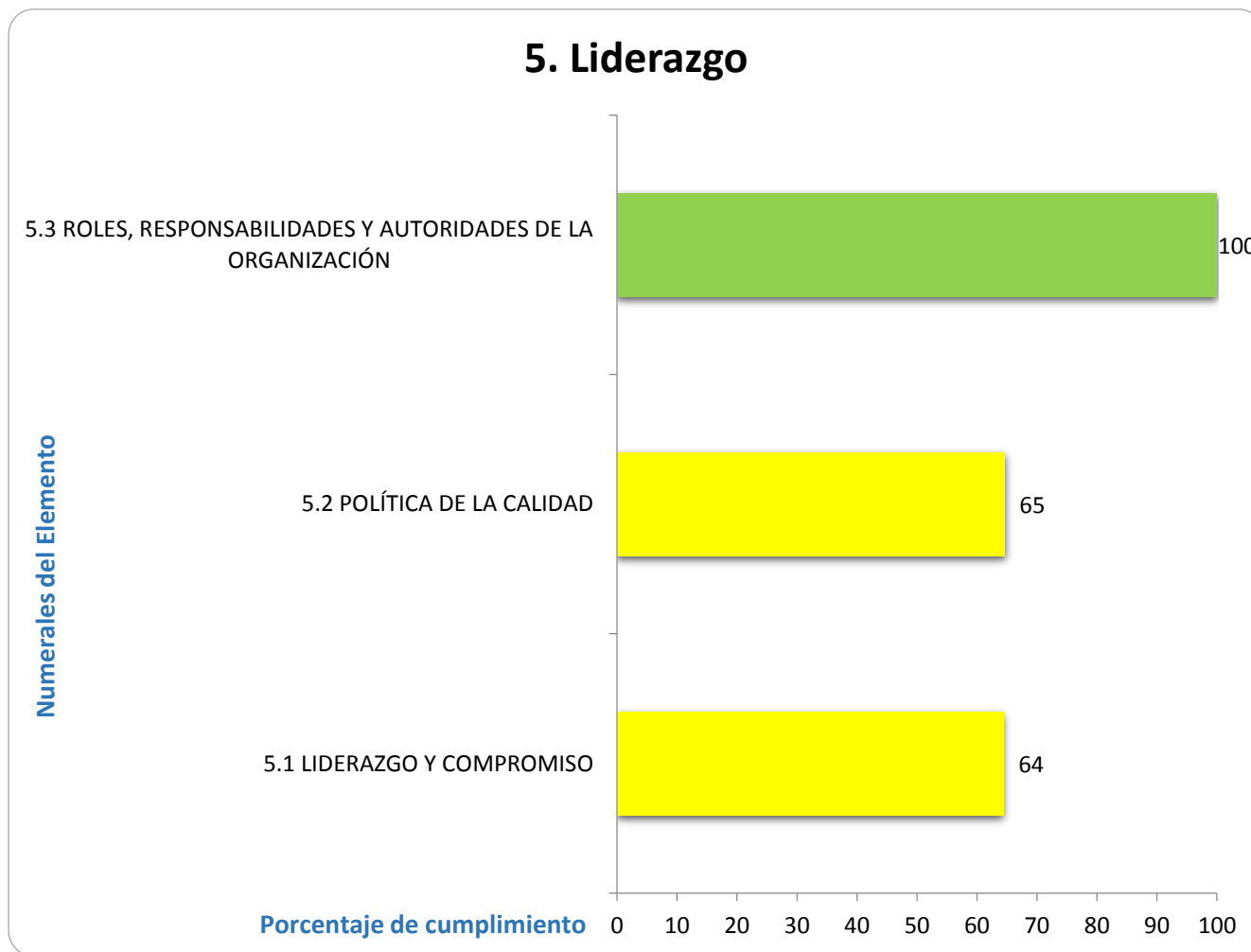
4.1. Sistema de Gestión de Calidad

4. Contexto de la organización



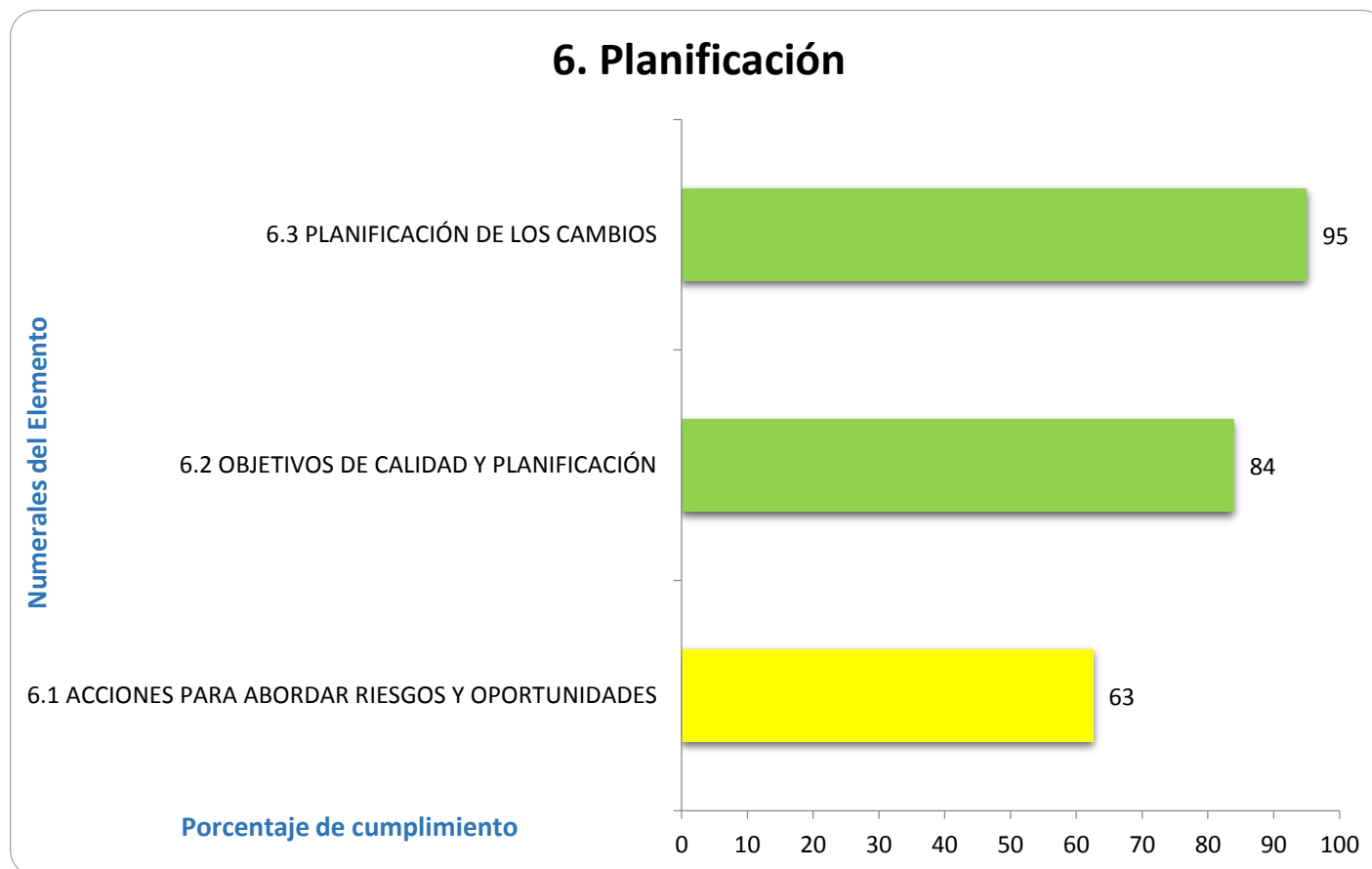
La entidad desde el inicio del Sistema de Gestión de Calidad ha tenido como propósito el cumplimiento de los requisitos de sus clientes; sin embargo, debe incorporar en su análisis otras partes interesadas que se relacionan con el Sistema. De igual manera, debe tener en cuenta las cuestiones externas e internas para revisar el alcance.

4.1. Sistema de Gestión de Calidad



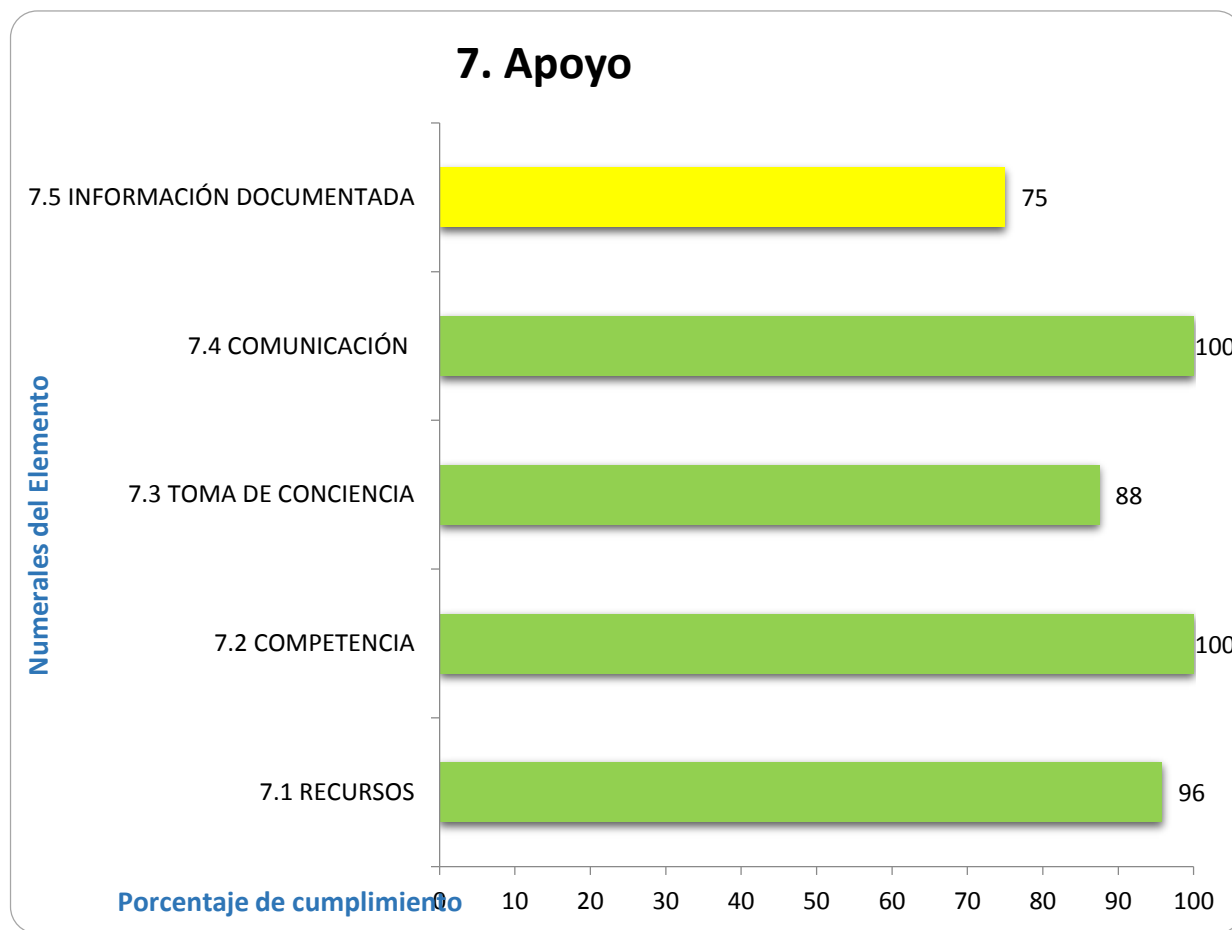
La Alta Dirección ha demostrado el compromiso con los sistemas de gestión de la entidad; no obstante, es importante que desde allí se despliegue la comunicación de la importancia de la gestión de la calidad. También es necesario que se alinee la política con un análisis de contexto actual.

3.1. Sistema de Gestión de Calidad



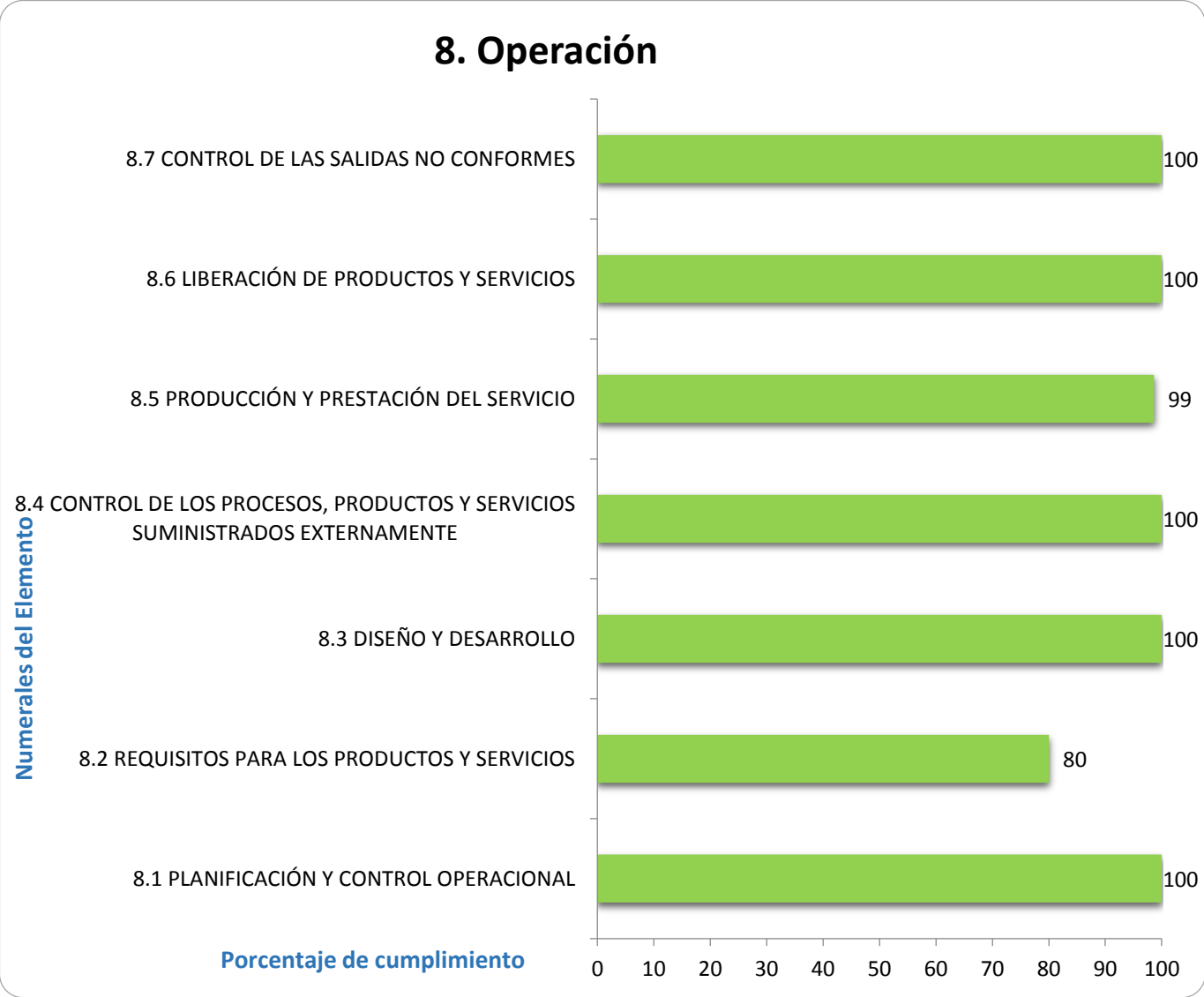
Bajo la perspectiva del contexto de esta versión de la Norma, la entidad debe actualizar la planificación de su Sistema con base en la planeación estratégica actual y determinar necesidad de cambios. La identificación de riesgos y oportunidades se viene adelantando con el diseño de una metodología de riesgo integrada; sin embargo, se planea iniciar su aplicación en 2018.

3.1. Sistema de Gestión de Calidad



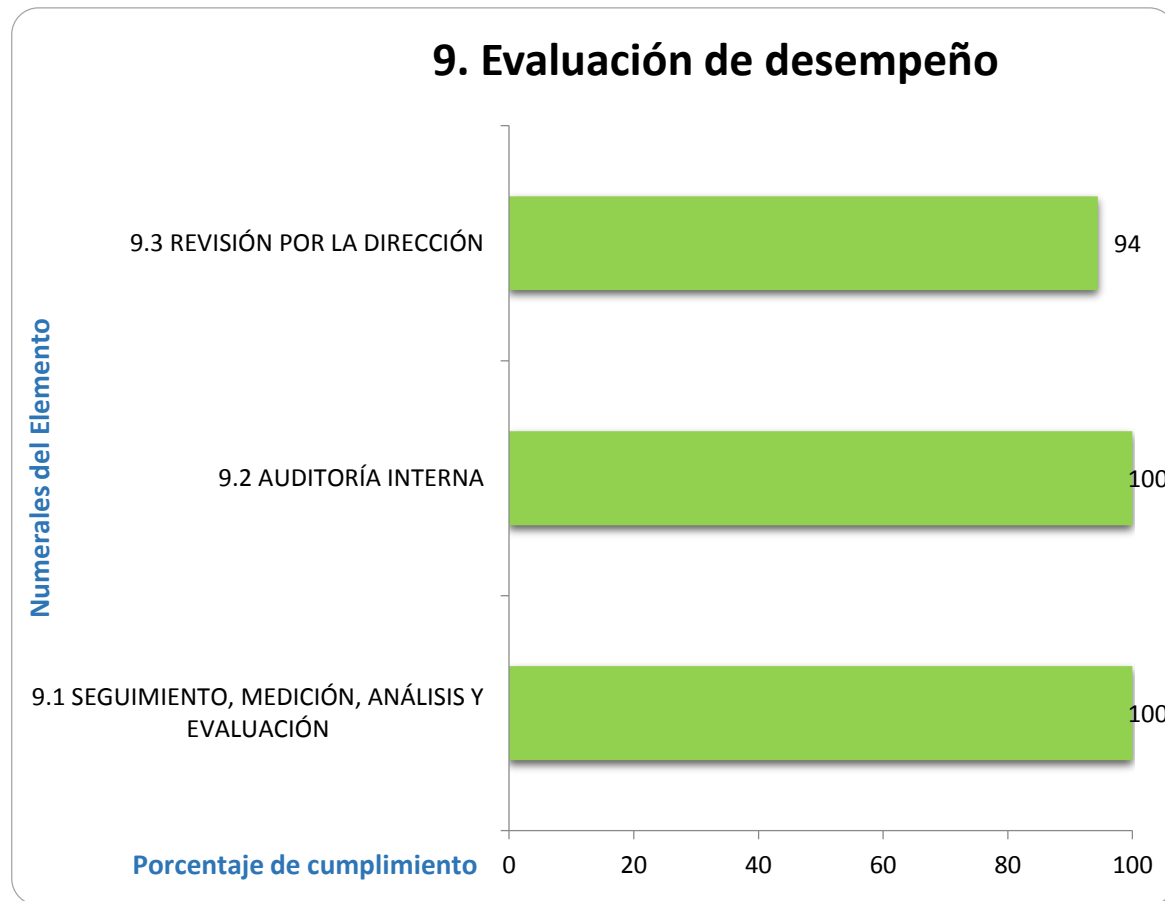
Respecto a la toma de conciencia la entidad no comunica formalmente a sus funcionarios su contribución a la eficacia del SGC; ni las implicaciones que puede traer el incumplimiento de requisitos. Por otro lado, la entidad está iniciando a gestionar el conocimiento de manera estructurada y organizada; sin embargo, no hay un proyecto, ni un área con la responsabilidad asignada para liderarlo.

3.1. Sistema de Gestión de Calidad



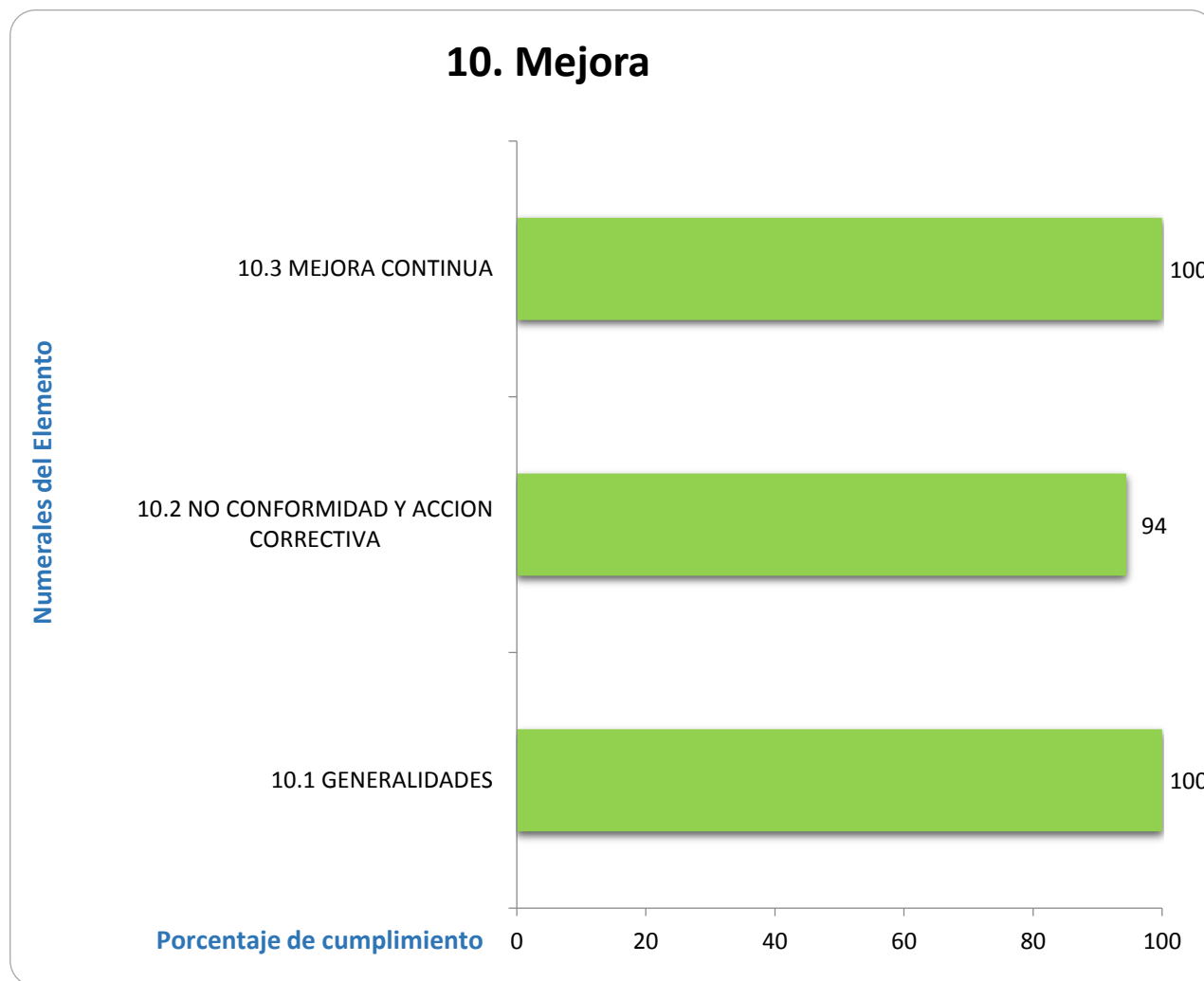
Este numeral se encuentra cumpliendo en casi su totalidad. Es necesario que la entidad fortalezca sus políticas frente a las acciones que toma y la comunicación, si pierde la propiedad del cliente o de un proveedor externo.

3.1. Sistema de Gestión de Calidad



Debido a que las cuestiones externas e internas no se identifican para el SGC, estas no se tienen en cuenta para la revisión por la Dirección.

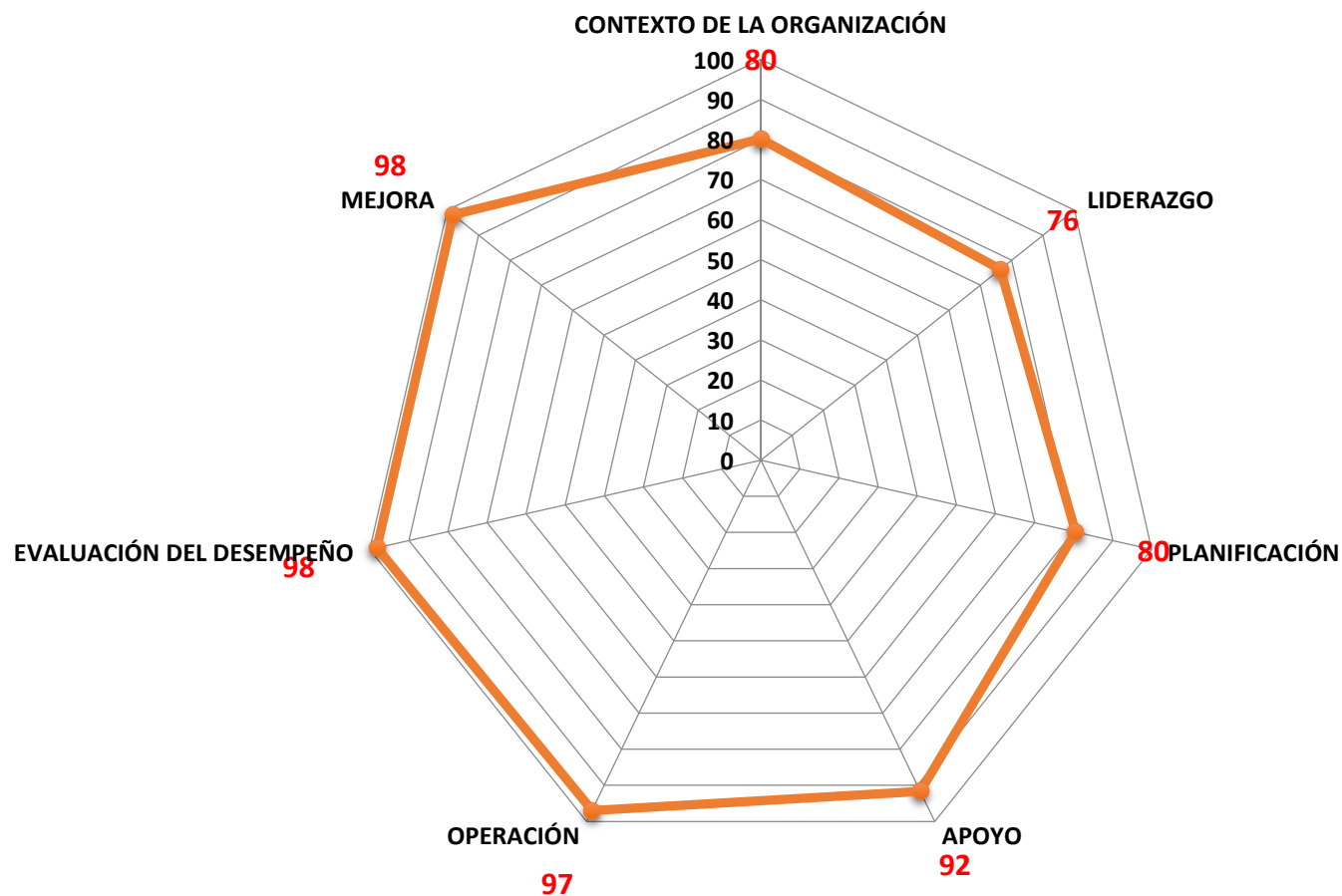
3.1. Sistema de Gestión de Calidad



En cuanto a las acciones correctivas, la entidad debe ampliar el análisis respecto a la posibilidad de que existan no conformidades similares y la necesidad de actualizar las cuestiones internas y externas, en el procedimiento que tiene implementado.

3.1. Sistema de Gestión de Calidad

ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA NTC-ISO 9001: 2015



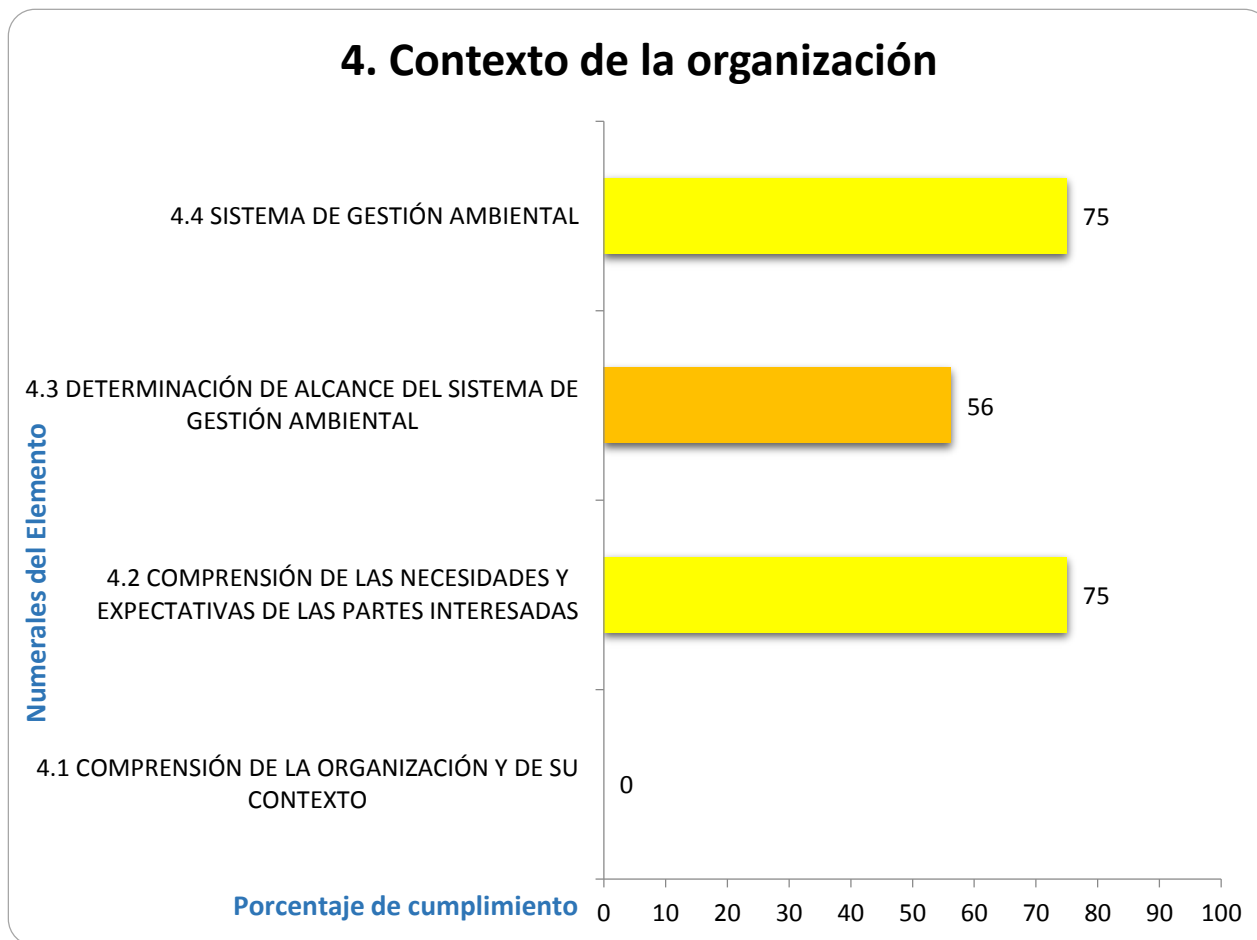
% CUMPLIMIENTO

89

El SGC de la entidad presenta un cumplimiento de 89, sobre 100, de acuerdo con la escala utilizada. La entidad requiere llevar a cabo las acciones para la transición a la versión 2015, haciendo especial énfasis en el **contexto, planificación y liderazgo**.

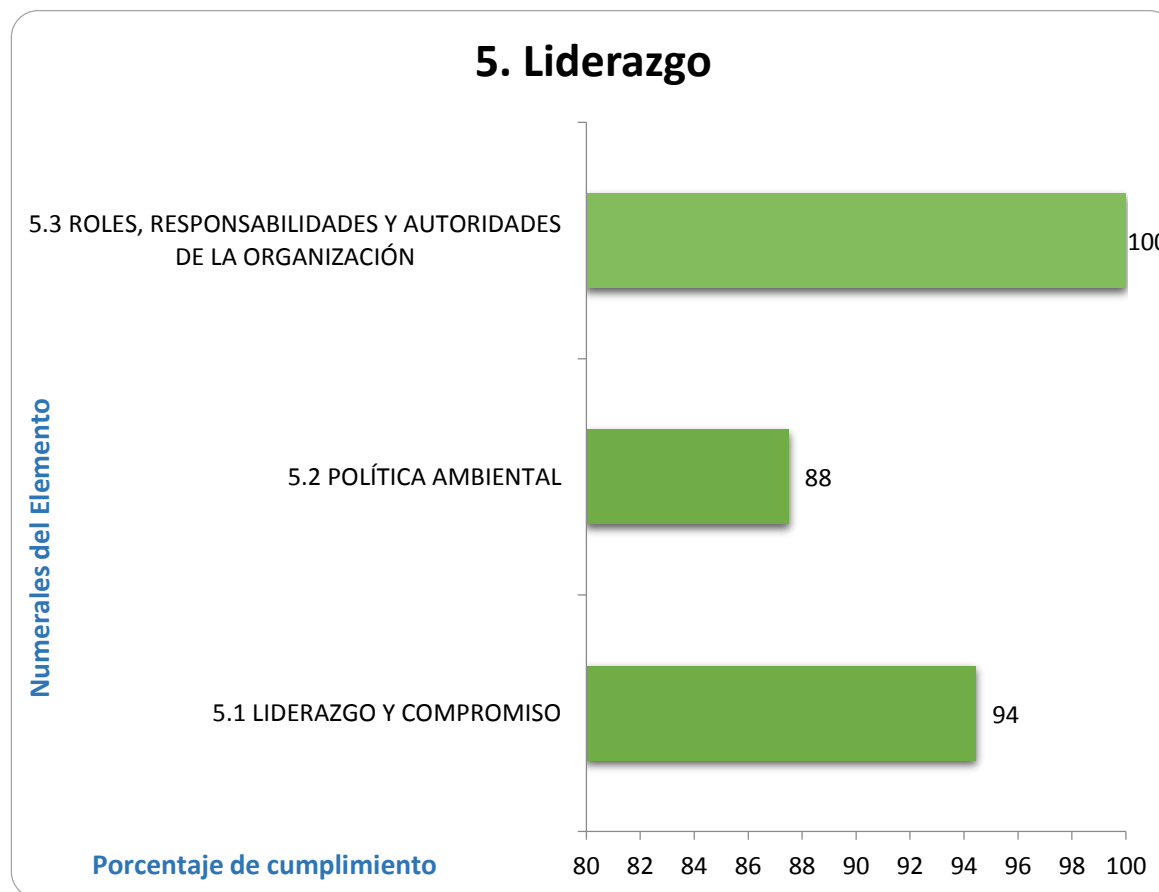
4. RESUMEN DE RESULTADOS SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

3.2 Sistema de Gestión Ambiental



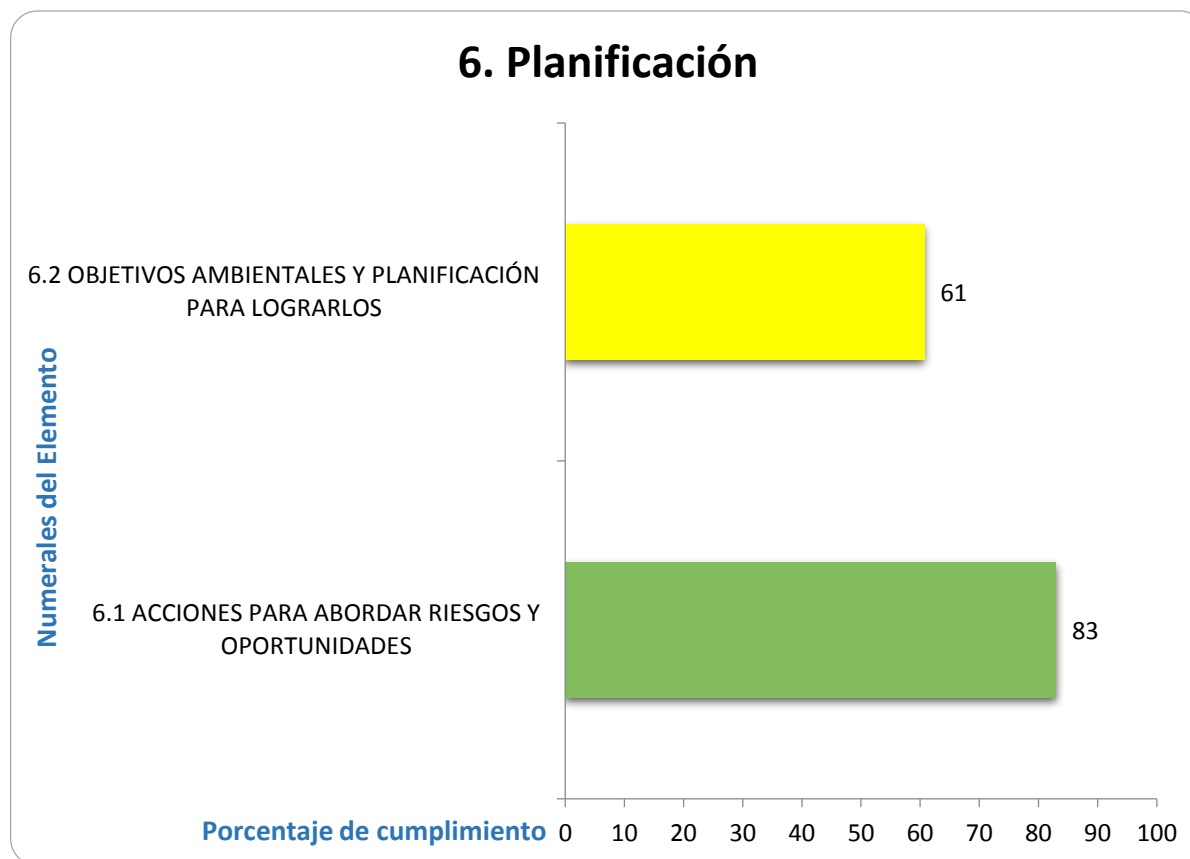
Actualmente la entidad no realiza un análisis de contexto que incluya cuestiones internas y externas y partes interesadas para el SGA; por lo tanto, no tiene en cuenta estos aspectos en el alcance.

3.2 Sistema de Gestión Ambiental



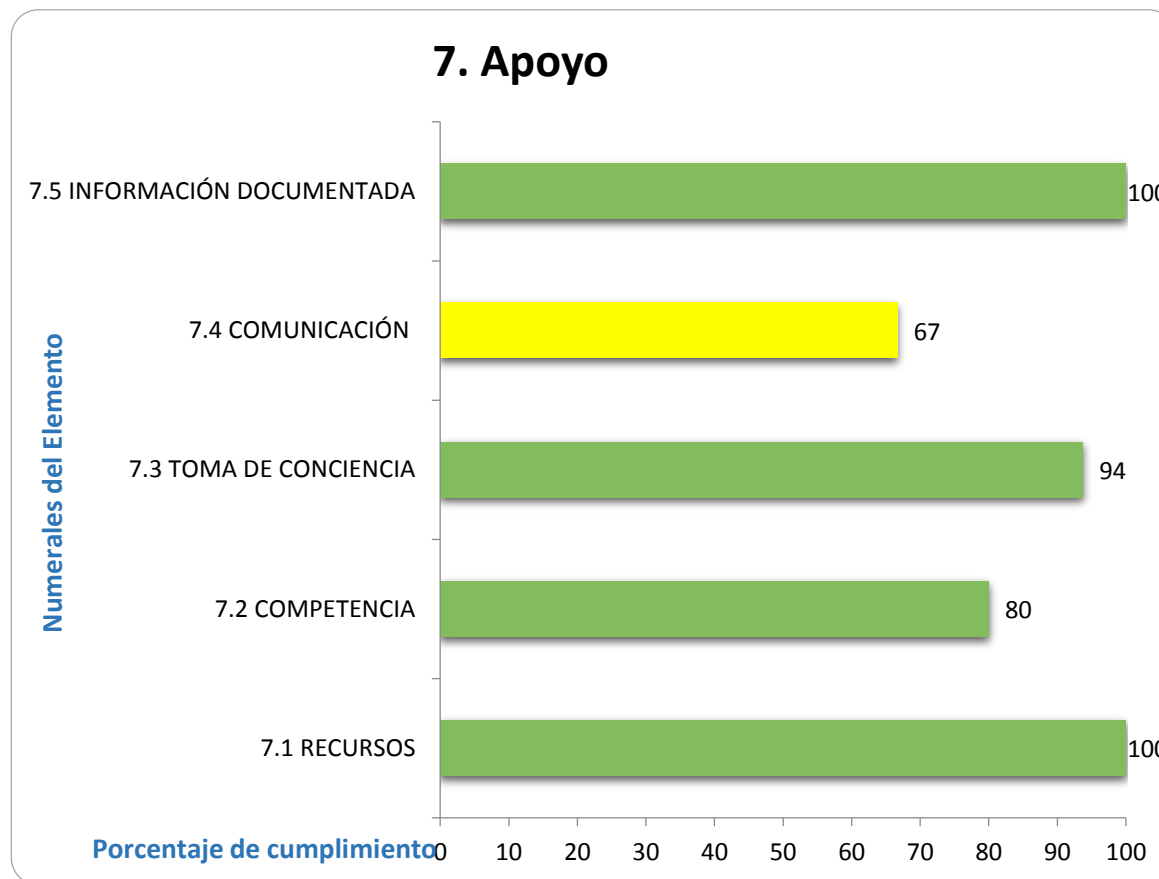
La entidad ha asignado las autoridades y las responsabilidades para el Sistema. Respecto a la política ambiental, la Alta Dirección ha definido una política; sin embargo esta no tiene en cuenta el contexto porque no se ha relacionado y no es fácilmente identificable su compatibilidad con la dirección estratégica de la organización.

3.2 Sistema de Gestión Ambiental



La entidad cuenta con objetivos ambientales, pero estos no incluyen todos los aspectos en la planeación que se realiza para lograrlos y no tienen en cuenta los riesgos oportunidades. También se identificó la necesidad de revisar y actualizar algunos aspectos como los mecanismos para medir la eficacia de las acciones planificadas.

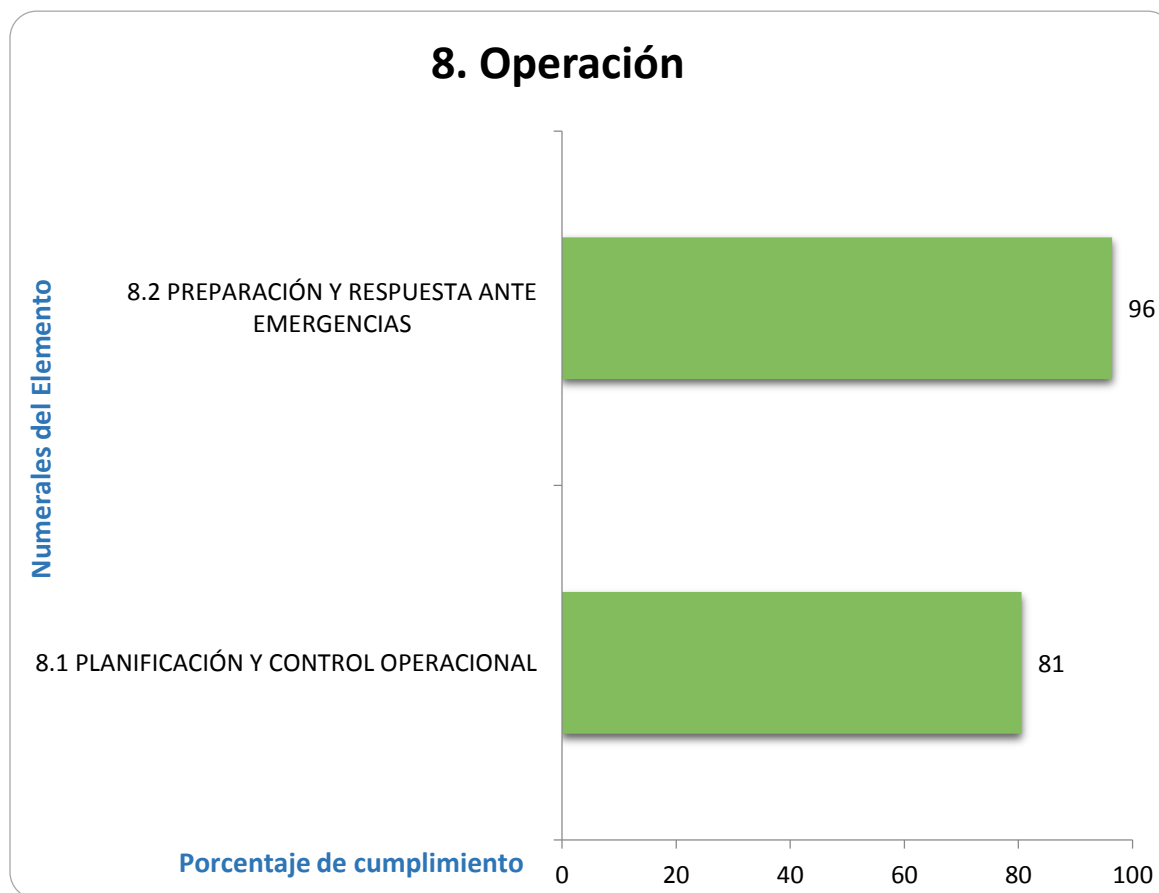
3.2 Sistema de Gestión Ambiental



El líder del área encargada de liderar el SGA no cuenta con la competencia requerida para coordinar el sistema y el liderazgo lo lidera a un profesional que tiene asignadas muchas responsabilidades de tipo operativo.

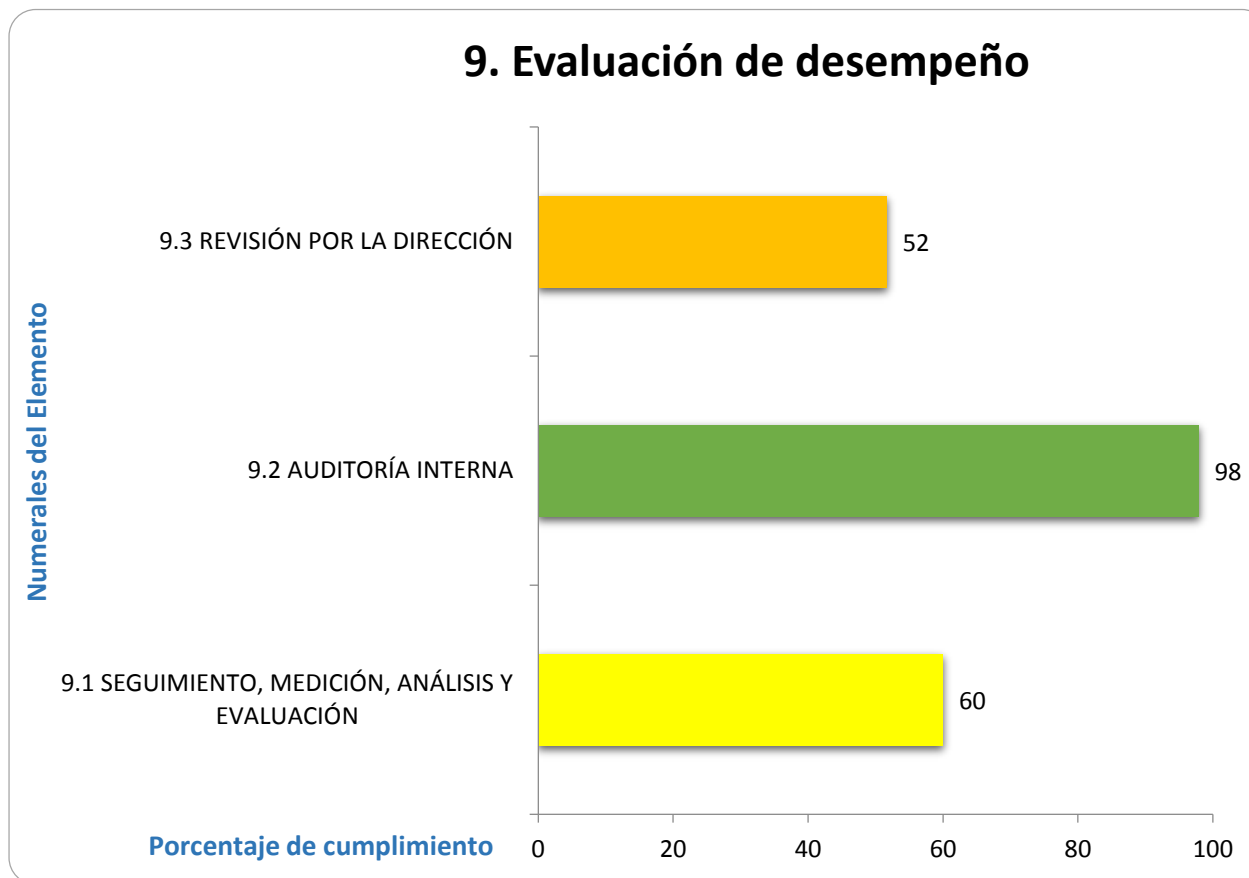
En el caso de la toma de conciencia, se debe reforzar sobre las implicaciones de incumplir los requisitos del sistema y otros relacionados. De igual manera, no se está cumpliendo los aspectos comunicados externamente que la entidad ha definido que va a comunicar.

3.2 Sistema de Gestión Ambiental



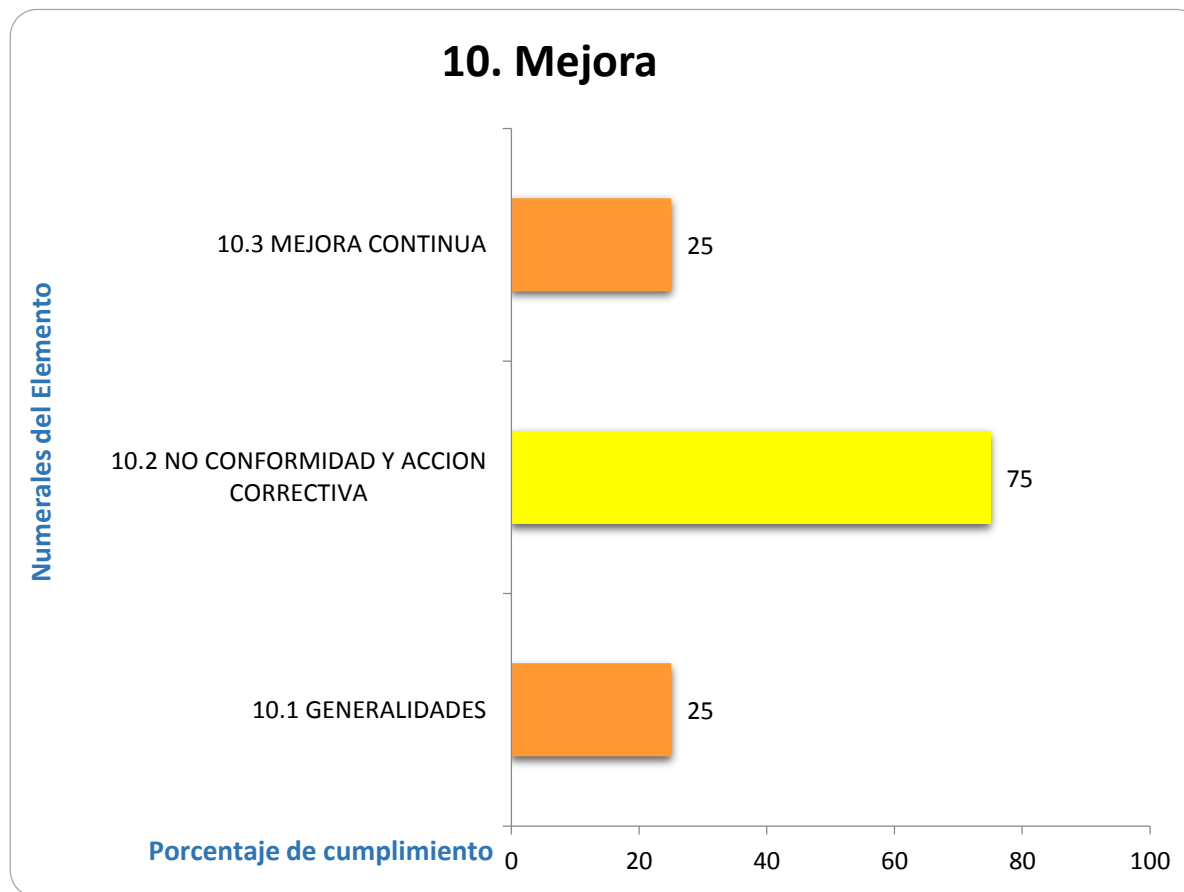
La entidad no planifica los cambios de manera controlada, actúa de manera reactiva. Aún no ha incorporado la perspectiva de ciclo de vida en sus procesos. Respecto a las emergencias, se realizó un simulacro, pero no se tomaron las acciones que surgieron de sus resultados.

3.2 Sistema de Gestión Ambiental



En la programación de la auditoría realizada en 2016, no se tuvieron en cuenta los resultados de auditorías previas. Aunque se realizó la revisión por la Dirección, no se tuvieron en cuenta todas las entradas, ni se concluyó sobre todos los aspectos, como acciones de mejora para el logro de objetivos, ni necesidad de recursos. Respecto al cumplimiento de requisitos legales, la entidad realiza la identificación y evaluación de aplicación con frecuencia semanal; sin embargo no se está realizando una evaluación de su cumplimiento.

3.2 Sistema de Gestión Ambiental



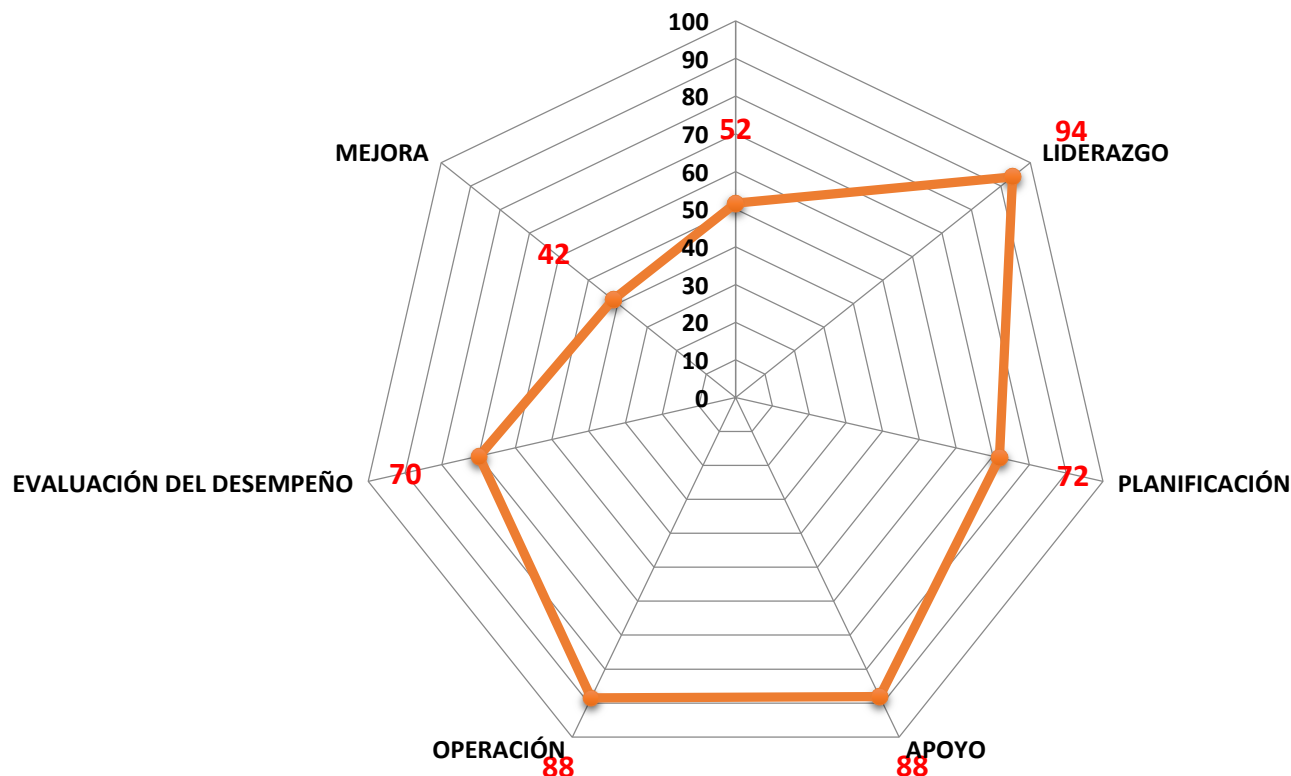
La entidad cuenta con un procedimiento de mejora continua que incluye las acciones correctivas, preventivas y de mejora. En 2016 se plantearon varias acciones; sin embargo, estas solo provienen de auditoría interna y no se ejecutan conforme con lo planeado.

3.2 Sistema de Gestión Ambiental

ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

BAJO LA NORMA NTC-ISO 14001: 2015

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



% CUMPLIMIENTO

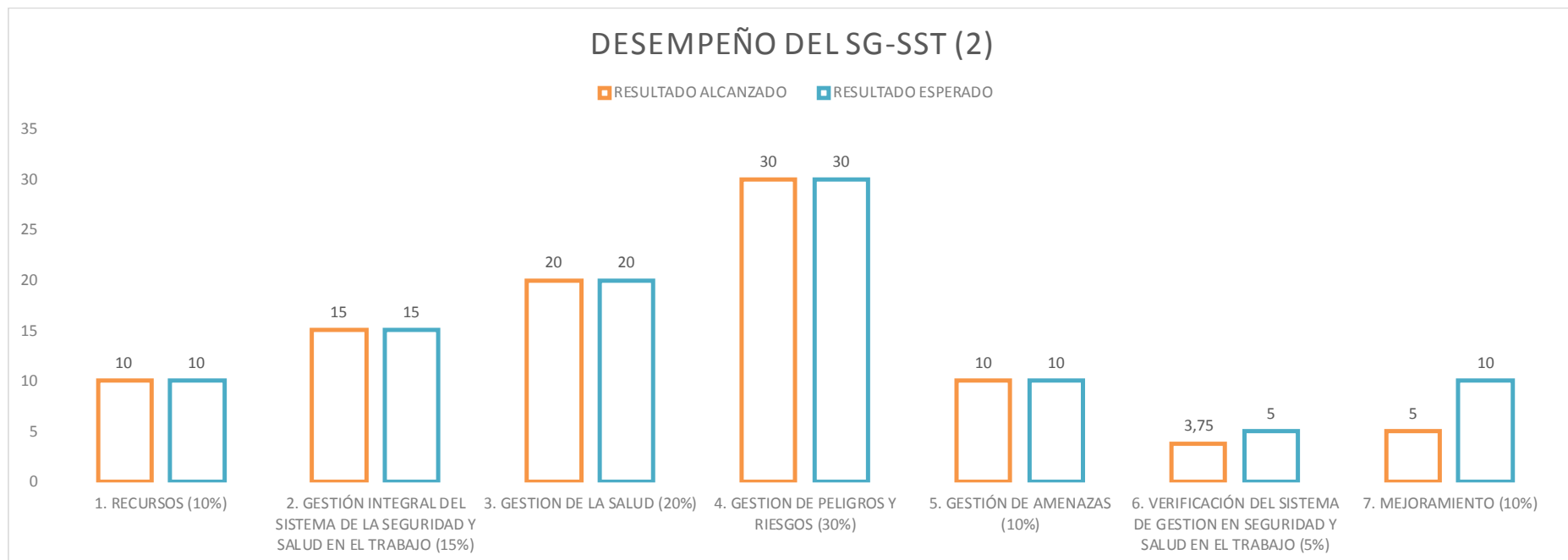
72

El SGA de la entidad presenta un cumplimiento de 57,8, sobre 80, de acuerdo con la escala utilizada. La entidad requiere llevar a cabo las acciones para la transición a la versión 2015, haciendo especial énfasis en el [contexto](#), [planificación](#) y [mejora](#). Un aspecto importante es integrar la perspectiva de ciclo de vida.

4. RESUMEN DE RESULTADOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

3.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

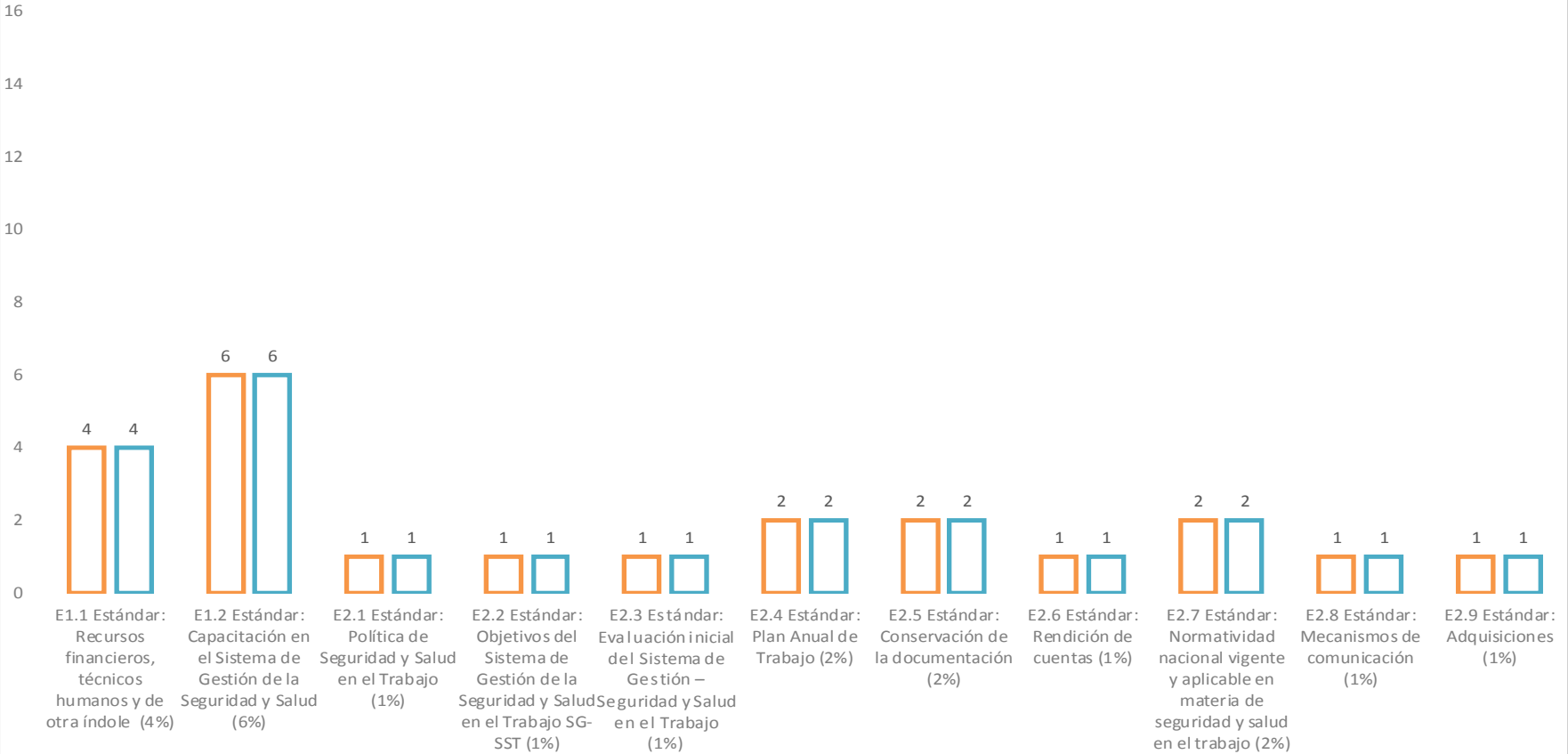


La entidad presenta un avance significativo en todas las etapas. Las brechas en las etapas de verificación y de mejoramiento están relacionadas con la participación del COPASST en las auditorías y con la definición de acciones que provienen de las investigaciones y por recomendaciones de la ARL. Aunque la entidad cuenta con una metodología para la definición y documentación de acciones, hay ocasiones que se llevan a cabo acciones y no se deja evidencias documentadas.

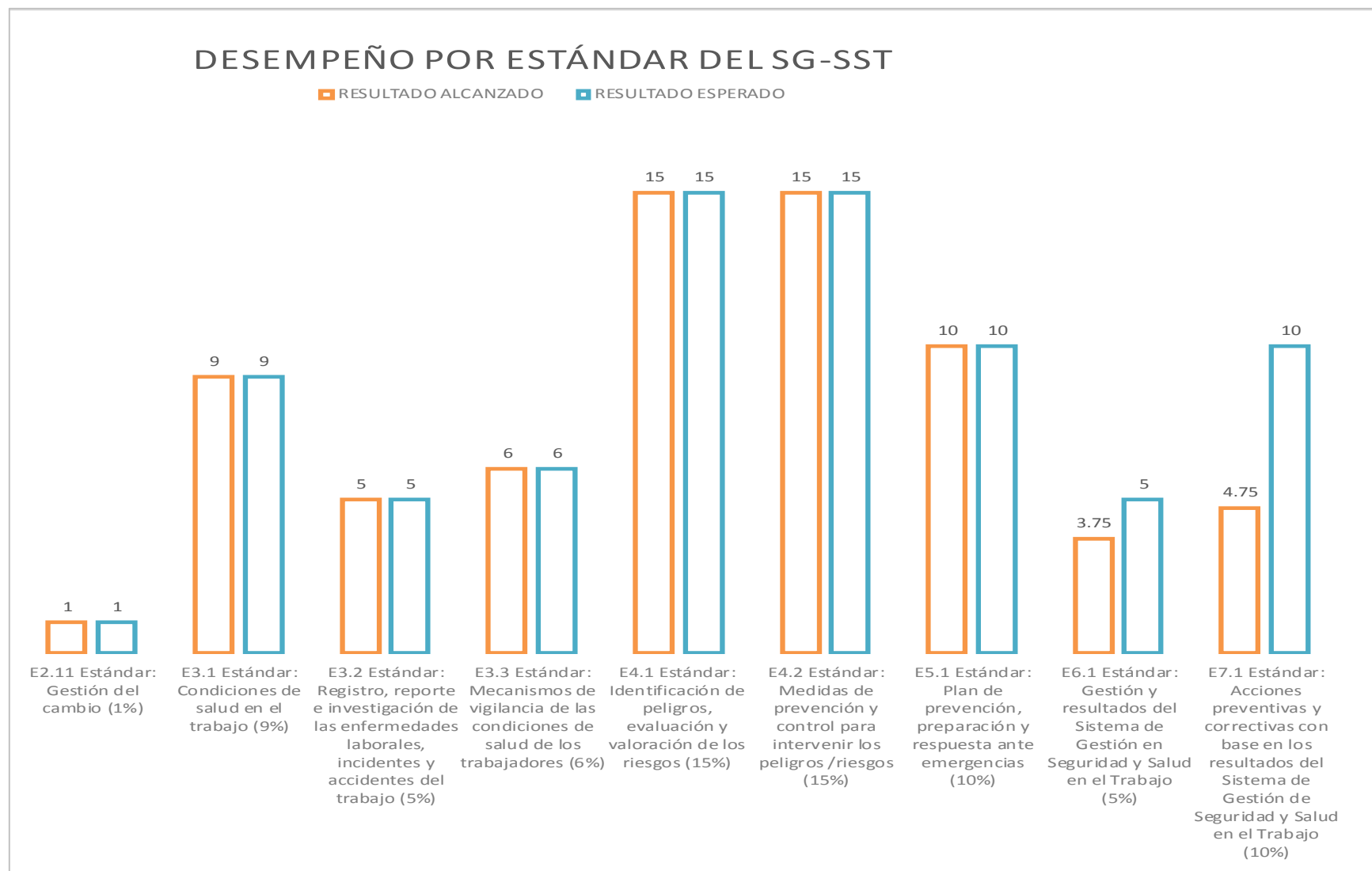
3.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

DESEMPEÑO POR ESTÁNDAR DEL SG-SST

RESULTADO ALCANZADO RESULTADO ESPERADO



3.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



Respecto a los resultados por estándar puede observarse que las brechas se relacionan con lo mencionado anteriormente.

3.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

% cumplimiento
95

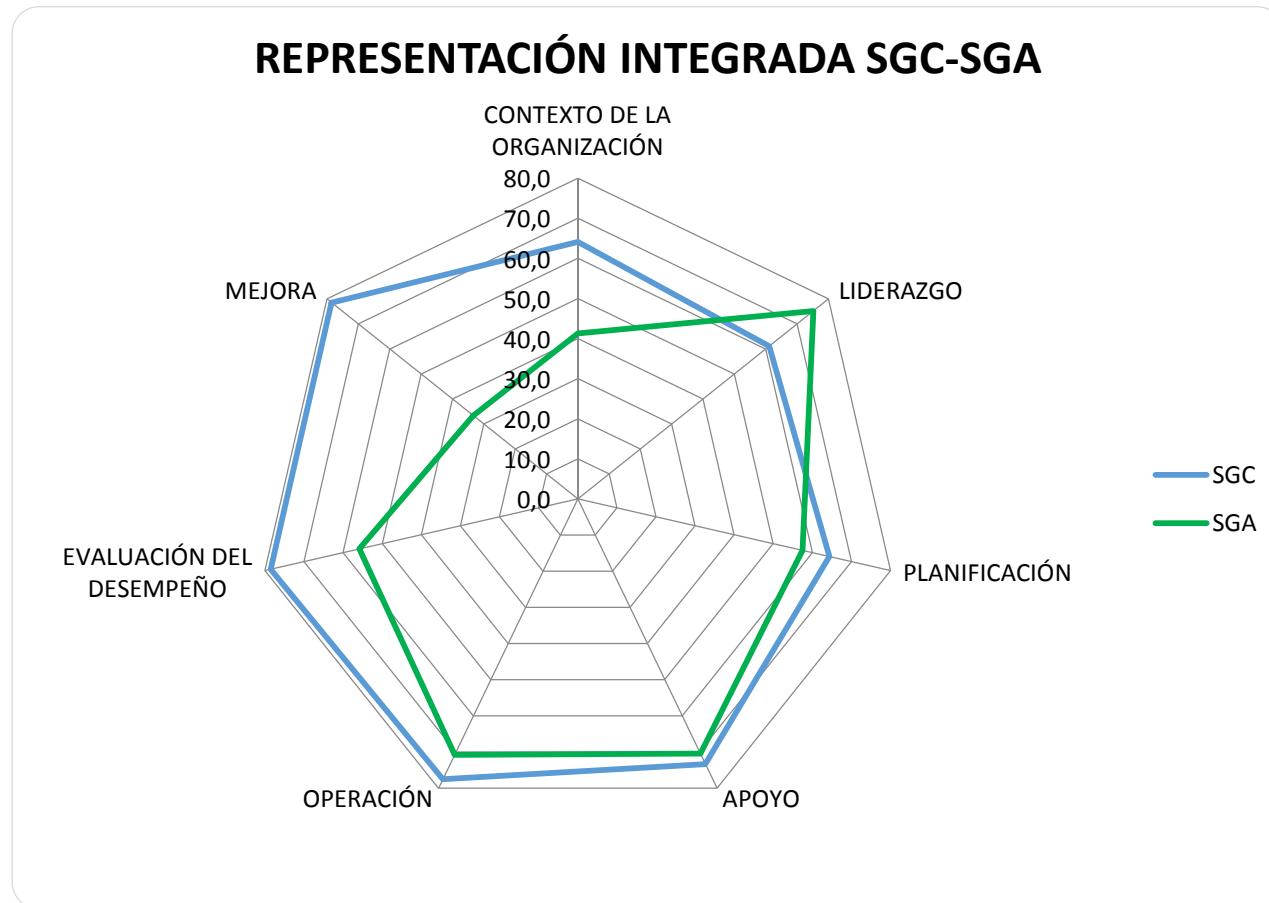


CRITERIO	VALORACIÓN
Si el puntaje obtenido es menor al 60%	CRÍTICO
Si el puntaje obtenido esta entre el 61% y 85%	MODERADAMENTE CRITICO
Si el puntaje obtenido es mayor o igual al 86%	ACEPTABLE

De acuerdo con los niveles de madurez establecido por la Resolución 1111 de 2017 del Ministerio del Trabajo, el SGSST de la entidad se encuentra en un nivel aceptable y las acciones deben ser mejorar e incluir estas acciones de mejora en el plan anual de trabajo.

4. RESUMEN DE RESULTADOS CONSOLIDADO (TRES SISTEMAS)

CUMPLIMIENTO

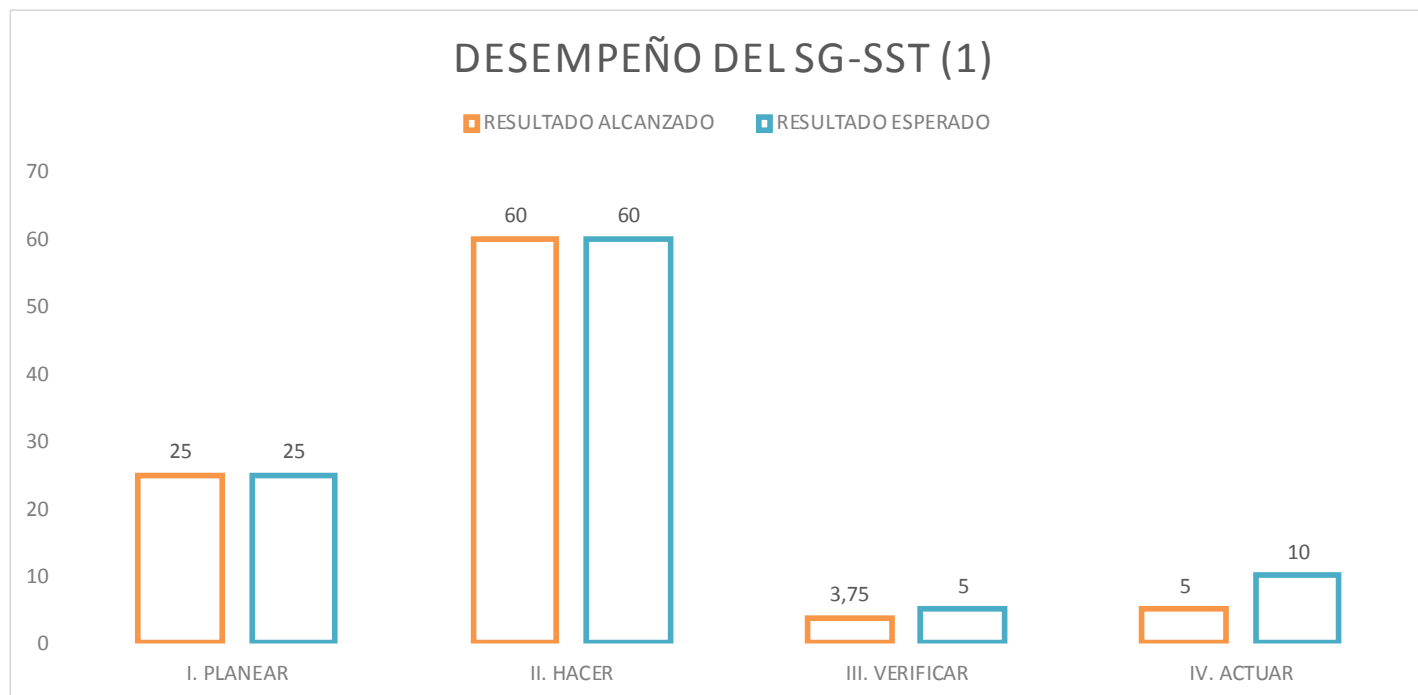


En relación al cumplimiento de cada numeral se observa que tiene un mayor avance el Sistema de Gestión de Calidad; sin embargo, hay requisitos que deben hacer la transición de la versión 2015 de la Norma. En el numeral de liderazgo, el Sistema de Gestión Ambiental se encuentra con un mejor resultado. La diferencia se debe a que en el SGA las decisiones de Alta Dirección dependen de un Comité formal y que tiene un reglamento en donde se establecen claramente funciones y periodicidad para definir y revisar aspectos del Sistema.

CUMPLIMIENTO

La diferencia en cada numeral radica en la madurez de cada Sistema porque el SGC es un sistema que lleva más tiempo en la entidad y por lo tanto es más maduro.

El otro aspecto que se relaciona con los mejores resultados en el SGC es la asignación de recursos para cada Sistema. Para el SGA el recurso humano no es exclusivo a su mantenimiento y tiene muchas otras responsabilidades.



El SGSST Gestión tiene menor avance en las etapas de verificar y actuar, similar al SGA y contrario al SGC en donde en estos hay un cumplimiento muy alto.

CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las siguientes conclusiones surgen del análisis descriptivo de los resultados de la aplicación de las listas de chequeo y de la revisión documental de los sistemas.

- La entidad cuenta con sistemas de gestión con niveles de implementación aceptables.
- Algunos requisitos de los sistemas de gestión de calidad y ambiental se están comenzando a integrar; tales como, las auditorías y la revisión por la Dirección.
- Aunque en mayor medida el SGA, este y el SGC requieren de acciones para dar cumplimiento a los requisitos de las normas en su versión 2015.
- El contexto es un aspecto que debe fortalecerse en ambos sistemas.
- En los sistemas de SST y SGA se requieren esfuerzos en las etapas del verificar y actuar.
- El SGSST está implementado bajo los lineamientos del Decreto 1072 de 2015. Esto permite que se de cumplimiento a los estándares mínimos que establece la Resolución 1111.
- La diferencia de avance en los tres sistemas se relaciona, entre otros aspectos, con que son liderados por áreas funcionales diferentes y en algunos requisitos, de manera desarticulada.
- En la revisión documental se pudo concluir que se cumple con los requisitos de norma y estos son útiles para la toma de decisiones; sin embargo, se trabajan de manera desarticulada para cada sistema lo que puede ocasionar duplicidad de esfuerzos.
- La entidad definió y hace seguimiento a su Plan Estratégico; no obstante, los sistemas de gestión no se encuentran directamente alineados con su cumplimiento.