

# Evaluación del Sistema integrado de gestión en el sector secundario dedicado a la construcción de obras civiles

Diplomado de Profundización como Opción de Grado en Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad –HSEQ ANDREA PAOLA RUIZ MARÍN [apruizm@unadvirtual.edu.co](mailto:apruizm@unadvirtual.edu.co)  
 HERNÁN DARIO MARIN VALERO [hmarinva@unadvirtual.edu.co](mailto:hmarinva@unadvirtual.edu.co) DIANA CAROLINA BASALLO BATANERO [dcbasallo@unadvirtual.edu.co](mailto:dcbasallo@unadvirtual.edu.co) Docente: Juan Pablo Herrera Cerquera [Juanp.herrera@unad.edu.co](mailto:Juanp.herrera@unad.edu.co)

ANDREA RUIZ 30 DE NOVIEMBRE DE 2021 22:48

## Identificación de la organización y alcance al SIG

El contexto general de la organización pertenece al sector secundario, clasificado con el código CIU 4390: otras actividades especializadas para la construcción de edificios y obras de ingeniería civil. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2021)  
 Esta empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, cuenta con aproximadamente 17 empleados, los cuales hacen parte de los procesos de gestión comercial, gestión de recursos humanos, gestión de compras, gestión contable y financiera.  
**Alcance:** el sistema integrado de gestión de la compañía abarca 6 meses a partir de su elaboración, se implementará al área de compras que va desde la identificación de la necesidad, pasando por el seguimiento de la solicitud de compra, hasta la compra de productos y/o servicios; teniendo en cuenta la normatividad actual ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2015.

## Diagnóstico de la organización basada en una lista de chequeo integrada

Tabla 1  
 Diagnóstico de la organización

Requisitos del sistema integrado de gestión (SIG).	NORMA		
	ISO 9001 2015	ISO 14001 2015	OHSAS 18001 2007
Metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo.	X	X	X
Identificación de factores externos e internos que afectan el desempeño de la organización	X	X	X
Alcance del sistema integrado de gestión definido y documentado	X	X	X
Consideración de las necesidades y alcance del sistema integrado de gestión definido y documentado			
Determinación de las partes interesadas que son pertinentes al SIG	X		
Requisitos a las partes interesadas, aspectos legales, entre otros.	X		
Seguimiento a los requisitos de las partes interesadas en el SIG			
Determinación de los límites y aplicabilidad para establecer el alcance			
Establece el alcance de productos y servicios	X		
Establece e implementa el sistema de seguridad y salud en el trabajo			

Requisitos del sistema integrado de gestión (SIG).	NORMA		
	ISO 9001 2015	ISO 14001 2015	OHSAS 18001 2007
Se han establecido procesos para la mejora continua de la organización	X	X	X
Mantiene y conserva la información documentada como apoyo en la operación de procesos			
Procedimientos para la participación de los trabajadores mediante su representación en los temas del sistema de gestión			
Demuestra liderazgo y compromiso con el sistema integrado de gestión			
La política integrada es coherente con la realidad de la organización			
Comunica la importancia de la gestión eficiente del Sistema de seguridad y salud en el trabajo conforme a la normatividad vigente			X
La política integrada incluye un compromiso con la mejora continua del sistema de calidad, ambiental y SST.			
La política se encuentra disponible para las partes interesadas e incluye un compromiso con la legislación vigente			
La alta dirección establece la política integrada y además existe un manual para desarrollar el sistema integrado de gestión			
Demuestra liderazgo y compromiso de acuerdo a los requisitos de los clientes, aspectos legales, técnicos y administrativos	X		
Determina los riesgos y oportunidades y oportunidades, teniendo en cuenta la afectación a la satisfacción de los clientes	X		
Comunicación con los clientes y la información relativa a los productos o servicios	X		
Incluye un compromiso en cuanto a proporcionar condiciones seguras para la prevención de lesiones o accidentes de trabajo			X
Determina los riesgos, oportunidades, aspectos internos y externos (positivos y negativos) y los requisitos de las partes interesadas (legales y otros) para mejorar el SIG			
Preparación ante situaciones de emergencia	X	X	X
Identificación de peligros, evaluación de riesgos y los controles determinados	X	X	X
Procedimientos para la identificación de posibles situaciones de emergencia			
Respuesta y documentación ante situaciones de emergencia	X	X	X
Procedimientos para el registro, investigación y análisis de incidentes y accidentes de trabajo.			
Procedimientos para revisión de no conformidad, acciones correctivas y preventivas			
Registros de cumplimiento y conformidad del sistema de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la normatividad.			X
Programas de auditorías internas			
Planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditorías internas			
Acciones de control y corrección ante la ocurrencia de no conformidad			
Mejora continuamente la convivencia, adecuación y eficiencia del Sistema integrado de gestión.			
Implementación de los protocolos de Bioseguridad para la COVID 19	X	X	X
Identificación de las acciones de prevención, control y mitigación de contagio por COVID-19	X	X	X
Registros de condiciones de salud en las páginas establecidas por el gobierno para el seguimiento a los trabajadores	X	X	X
Compromiso con el cumplimiento de las acciones necesarias para frenar la propagación y contagio de COVID-19	X	X	X

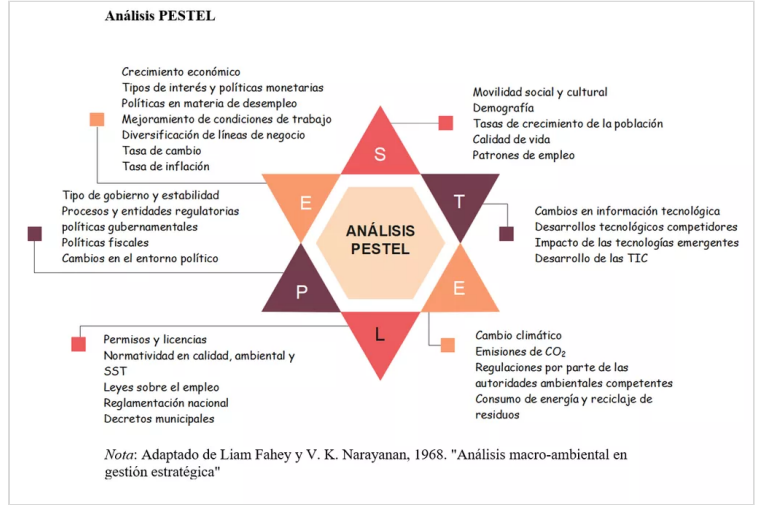
# Riesgos y Contexto de la organización que incluya el análisis PESTEL y Mapa de riesgos del SIG

**Figura 1**  
Riesgos y Contexto de la organización

El análisis PESTEL como se muestra en la Figura 1. nos permite identificar el entorno general de la organización, facilitando elementos para asumir estrategias y aportar información sobre el comportamiento de la misma. En el diagrama anterior se describen los factores, políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que tienen relación con el sector de la empresa evaluada. Políticos tiene que ver con el grado de intervención e impacto que causa el gobierno, se pueden mencionar algunos como; cambios en el entorno, políticas fiscales, políticas gubernamentales, procesos y entidades regulatorias, tipo de gobierno y estabilidad.

Factores económicos tienen gran impacto en la toma de decisiones, tiene que ver con las dinámicas de desarrollo, ciclos económicos y escenarios pasados y futuros; crecimiento económico, tipos de interés y políticas monetarias, políticas de desempleo, mejoramiento de condiciones de trabajo, diversificación de líneas de negocio, tasa de cambio, tasa de inflación, entre otras.

El tema social determina que ventajas o desventajas están presentes en la sociedad y el valor de estas, además el emprendimiento que potencia la estrategia de la organización; se pueden destacar algunas como movilidad social y cultural, demografía, tasas de crecimiento y población, calidad de vida y patrones de empleo. Los aspectos tecnológicos tienen que ver con los avances en el desarrollo, cambios en la información, desarrollos tecnológicos competidores, desarrollo de las TIC y el impacto de las tecnologías emergentes. El tema ambiental tiene que ver con los aspectos relacionados en los ecosistemas, las compensaciones que se realizan después de llevar a cabo acciones nocivas para el medio ambiente, además se tiene en cuenta el impacto sobre el cambio climático al llevar a cabo los procesos que ejecuta la organización; así mismo las emisiones de CO<sub>2</sub>, regulaciones ambientales por parte de las autoridades competentes, consumo de energía y reciclaje de productos. Los factores legales tienen que ver con el cumplimiento de leyes y normas, nacionales, internacionales, municipales y del sector; algunos como permisos y licencias para llevar a cabo cada uno de los proyectos, normatividad en sistemas integrados de gestión y leyes sobre empleo.



MAPA DE RIESGOS					
IDENTIFICACIÓN					
No	PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN O DETALLE DEL RIESGO	CAUSAS FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS	EFFECTOS CONSECUENCIAS
1	GESTIÓN COMPRAS	No reportar producto No conforme	No reportar a tiempo el producto o servicio no conforme durante el proyecto	No cumplimiento de hacer las acciones correctivas	No se hacen las correcciones necesarias a los procesos y/o producto
2	GESTIÓN INTEGRAL	Falta de participación del personal en las capacitaciones programadas por SSO	Falta de interés de los trabajadores en los temas de seguridad y salud en el trabajo	Falta de disponibilidad de tiempo de las personas que deben asistir. Falta de compromiso del personal en general, especialmente de los jefes.	No tener los conocimientos actualizados.
3	GESTIÓN INTEGRAL	Accidentes	Lesiones personales durante la ejecución de las actividades y/o obligaciones contractuales	1. Carencia de la cultura de autocuidado 2. Falta de utilización de EPP 3. Deficiencia en la capacitación y entrenamiento en las actividades	1. Posible afectación física de la persona que puede generar incapacidades y disminución del personal para realizar las actividades y/o obligaciones contractuales 2. Demandas para la organización por lesiones
4	GESTIÓN INTEGRAL	Omisión	No reportar los incidentes y accidentes laborales de la organización	1. Desconocimiento de la norma existente 2. Desconocimiento de la consecuencia que esto puede acarrear	1. Reporte extemporáneo a la AML 2. Investigación y sanciones por la AML. 3. Insurrección de quejas o acciones judiciales por parte del trabajador
5	GESTIÓN INTEGRAL	Error	No haber tenido en cuenta en el análisis todas las amenazas potenciales tanto internas como externas	No tener un plan de acción que permita actuar conforme a lo establecido cuando se materialice el riesgo	1. Fricción económica para la organización 2. Acciones inapropiadas de la materialización del riesgo 3. Posible pérdida de vidas o lesiones de algún trabajador
6	GESTIÓN INTEGRAL	Falta de coordinación	Falta de coordinación en los procedimientos en la identificación de los riesgos	Falta de claridad por parte de las personas encargadas de los procedimientos a su cargo	Incorrecta identificación de los riesgos
7	GESTIÓN GENERAL	No atender y solucionar las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes	No revisar bien los riesgos de cada proceso	Incapacidad de ver el riesgo de no atenderlos	Pérdida de credibilidad de la empresa. Posible demanda
8	GESTIÓN GENERAL	No medir, analizar y tomar acciones según los indicadores de gestión	La no toma de acciones correctiva de los procesos	Falta de ver la importancia de hacer estas actividades, análisis y toma de acciones sobre los indicadores, cambios de actividades a último momento por falta de personal	No se mejoran los procesos
9	GESTIÓN GENERAL	Inexactitud	Inexactitud de las informaciones reportadas en los reportes de los indicadores	1. Falta en las fuentes de información de los reportes 2. Inexactitud de reportes de información de los indicadores	Mala imagen para la organización frente a la confiabilidad de los datos.
10	GESTIÓN GENERAL	Cohecho	Pagar dinero o prebenda los trabajadores del estado para dar un contrato o invitar a una licitación o anular el contrato a uno solo	Pérdida de la imagen, cierre de la organización por mala práctica de contratación	Demanda penales
11	GESTIÓN NEGOCIO	Falta de compromiso al plan estratégico	Falta de compromiso de todos los responsables de las estrategias y proyectos relacionados con el plan estratégico para el soporte oportuno de los avances	No se tiene la cultura organizacional para cumplir con tiempos de entrega de los compromisos. Falta de apoyo por parte de la Alta Dirección hacia planeación para ajustar autoridad frente al cumplimiento de la entrega de avances.	No tener datos en tiempo real para generación de informes y análisis de datos para toma de decisiones. Demora en entrega de información a la Alta Dirección.
12	DISEÑO Y ESTUDIOS	Demora en la entrega de productos o servicios	Demora en entrega del producto de la organización al cliente por falta oportuna de la recolección de información (y a su vez por acciones de trabajadores del cliente, o omisión de las personas asignadas para entregarlos)	Falta de no tener un control interno que defina a tiempo la entrega de la información y diagramarla	1. Pérdida de credibilidad 2. Detonante de la comunicación interna y externos con el cliente 3. Daño del clima organizacional 4. Retraso en otros procesos 5. Pérdida de oportunidad de información actualizada 6. Pérdida de nuevas oportunidades con el cliente
13	DISEÑO Y ESTUDIOS	Análisis	1. Incorporación continua de nuevos requerimientos 2. modificación continua de los requerimientos	1. El cliente no tiene claridad de lo que desea 2. actualización necesaria debido a una deficiente definición de requerimientos inicialmente	Retraso en el proceso
14	GESTIÓN PROYECTOS	Mala prestación de los servicios a los clientes	Monitorear el sistema de control de calidad para asegurar la entrega de productos y/o servicios que satisfagan las expectativas del cliente.	No dar aviso de quejas y reclamos del cliente	Pérdida de contrato y/o mala imagen para la compañía.
15	GESTIÓN PROYECTOS	Demora en la entrega de proyectos	Identificación inadecuada de los requerimientos de los procesos	Funcionamiento técnico de los profesionales que se traducen en inadecuada identificación de los requerimientos de los procesos	Demora en la ejecución de las actividades de los procesos
16	GESTIÓN PROYECTOS	Demora	Demora en dar respuestas ante los requerimientos presentados por el cliente.	El personal de trabajo no responde de manera oportuna, sino QRS	1. Incumplimiento de los tiempos establecidos por la empresa para dar respuestas a los requerimientos de los clientes. 2. mala imagen de la organización
17	GESTIÓN PROYECTOS	Entrega del producto	Requisitos inadecuados por parte del cliente	1. Especificaciones superficiales de los requisitos básicos. 2. Modificación de la arquitectura con respecto a lo definido inicialmente	Falta de información sobre lo que solicita el cliente
18	GESTIÓN COMPRAS	Fallas en la adquisición de productos	Cumplir a proveedores que no hayan cumplido los requisitos exigidos en el procedimiento de selección de proveedores (y con la calidad requerida para el mejoramiento de la Calidad).	Obligar en la selección del proveedor el requisito de requisitos para proveedores de productos para sus procesos.	Rechazo de productos o servicios por no cumplimiento de las especificaciones y la calidad requerida.
19	TALENTO HUMANO	Disponibilidad de Personal Competente	No contar con el conocimiento que requiere el mercado.	Falta de la capacitación del Talento Humano o el desarrollo de estrategias para captar conocimiento del mercado	Restricciones para el desarrollo y penetración de mercados
20	TALENTO HUMANO	Truncación de trabajadores que no cumplen los requisitos para el cargo	No cumplir con los perfiles para los cargos	Evaluar inapropiadamente las competencias de las personas. Inexistencia de procedimientos. Demora la aplicación de los procedimientos establecidos	Incumplimiento de los resultados esperados. Afectación de la productividad. Sobrecostos en entrenamiento. Sobrecostos por desmotivación de estos trabajadores.

MAPA DE RIESGOS												
ISO 14001 Y ISO 9001:2015 -ISO 45001:2018												
ANÁLISIS												
No	PROCESO	CLASIFICACION	CALIFICACION				EVALUACION					
			PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO		TRATAMIENTO	METODO DE IDENTIFICACION	FACTOR			
					30	30%				Rango Alto	Fuente	
1	GESTIÓN COMPRAS	OPERATIVOS	3	MEDIO	10	MODERADO	30	30%	Rango Alto	Fuente	SGSST	INTERNO
2	GESTIÓN INTEGRAL	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	4	ALTO	11	ALTO	44	44%	Rango Alto	Fuente	SGSST	INTERNO
3	GESTIÓN INTEGRAL	OPERATIVOS	5	MUY ALTO	15	ALTO	75	75%	Rango Alto	Fuente	SGSST	INTERNO
4	GESTIÓN INTEGRAL	OPERATIVOS	3	BAJO	5	LEVE	10	10%	Rango Moderado	Reducir	SGSST	INTERNO
5	GESTIÓN INTEGRAL	ESTRATEGICO	2	BAJO	1	INSIGNIFICANTE	2	2%	Rango Bajo	Asumir	SGSST	INTERNO
6	GESTIÓN INTEGRAL	ESTRATEGICO	3	MEDIO	5	LEVE	15	15%	Rango Moderado	Reducir	DOFA	INTERNO
7	GESTIÓN GERENCIAL	CUMPLIMIENTO	3	MEDIO	10	MODERADO	30	30%	Rango Alto	Fuente	PROCESO	EXTERNO
8	GESTIÓN GERENCIAL	OPERATIVOS	2	BAJO	10	MODERADO	20	20%	Rango Moderado	Reducir	PROCESO	INTERNO
9	GESTIÓN GERENCIAL	ESTRATEGICO	2	BAJO	10	MODERADO	20	20%	Rango Moderado	Reducir	PROCESO	INTERNO
10	GESTIÓN GERENCIAL	ESTRATEGICO	3	MEDIO	20	MUY ALTO	60	60%	Rango Alto	Fuente	DOFA	EXTERNO
11	GESTIÓN NEGOCIO	ESTRATEGICO	2	BAJO	10	MODERADO	20	20%	Rango Moderado	Reducir	DOFA	INTERNO
12	DISEÑO Y ESTUDIOS	IMAGEN	3	MEDIO	10	MODERADO	30	30%	Rango Alto	Fuente	PROCESO	INTERNO
13	DISEÑO Y ESTUDIOS	OPERATIVOS	3	MEDIO	10	MODERADO	30	30%	Rango Alto	Fuente	PROCESO	INTERNO
14	GESTIÓN PROYECTOS	ESTRATEGICO	4	ALTO	10	MODERADO	40	40%	Rango Alto	Fuente	DOFA	EXTERNO
15	GESTIÓN PROYECTOS	OPERATIVOS	3	MEDIO	15	ALTO	45	45%	Rango Alto	Fuente	PROCESO	INTERNO
16	GESTIÓN PROYECTOS	CUMPLIMIENTO	2	BAJO	10	MODERADO	20	20%	Rango Moderado	Reducir	PROCESO	INTERNO
17	GESTIÓN PROYECTOS	GESTION DEL CAMBIO	3	MEDIO	10	MODERADO	30	30%	Rango Alto	Fuente	PROCESO	INTERNO
18	GESTIÓN COMPRAS	OPERATIVOS	2	BAJO	10	MODERADO	20	20%	Rango Moderado	Reducir	PROCESO	EXTERNO
19	TALENTO HUMANO	GESTION DEL CAMBIO	3	MEDIO	15	ALTO	45	45%	Rango Alto	Fuente	PARTES INTERESADAS	EXTERNO
20	TALENTO HUMANO	FINANCIEROS	3	BAJO	10	MODERADO	20	20%	Rango Moderado	Reducir	SGSST	INTERNO

MAPA DE RIESGOS										
VALORACIÓN										
No	PROCESO	CONTROLES EXISTENTE		VALORACION DEL RIESGO DESPUES DE CONTROLES	ADMINISTRACIÓN					
		Control para que no se materialice el riesgo	SOPORTE		ACCIONES A INICIAR	RESPONSABLES	CRONOGRAMA (Fecha límite de cumplimiento)	INDICADOR		
1	GESTIÓN COMPRAS	Procedimiento de acciones correctivas y toma de acciones correctivas	Reporte de productos no conforme	Rango Moderado	Revisar periódicamente si hay quejas, reclamos para hacer el ajuste.	Coordinador del SG	Anual	Reporte a desarrollo del producto o servicio (Informe durante el procesamiento o cierre del producto o servicio)		
2	GESTIÓN INTEGRAL	Se realiza la programación y planeación con tiempo.	Cronograma Compras Electrónicas	Rango Moderado	Hacer seguimiento al cronograma de capacitación	Cooperat Tálento Humano	Anual	personal que no participa en las capacitaciones programadas por ISO/ personal que participa en las capacitaciones programadas por ISO		
3	GESTIÓN INTEGRAL	Capacitación de ERP y entrega de EPP	Acta de Capacitación de EPP Acta de entrega de EPP	Rango Moderado	Trabajar con la AIE para que realice capacitación sobre identificación de riesgos, riesgo químicos, biológicos, riesgos de estrés y hábitos saludables.	Cooperat Tálento Humano	Anual	personas permanentes durante la ejecución de la actividad/ año calendario / Total de empleados.		
4	GESTIÓN INTEGRAL	Procedimiento de reporte de investigación o incidentes y acciones laborales	Formato de reporte de accidente o incidentes laborales	Rango Bajo	1. Dar a conocer las acciones aprendidas de los incidentes o accidentes laborales. 2. Seleccionar fortalecimientos en el proceso de inducción del personal a Talento Humano, sobre temas relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo. 3. Sensibilizar al personal acerca de la importancia de reportar en tiempo real los incidentes o accidentes laborales	Cooperat Tálento Humano	Anual	incidentes o accidentes laborales de la organización/ Total de empleados		
5	GESTIÓN INTEGRAL	1. Procedimiento documentado del plan de emergencia. 2. Plan de emergencia simulación. 3. Plan de la organización Analizar de vulnerabilidad	Plan de emergencia simulación	Rango Bajo	Actualizar y socializar el plan de emergencia de la empresa a través de los procesos de inducción y fortalecimiento del personal de la organización	Cooperat Tálento Humano	Anual	Atenas no analizadas. Base de evidencia planificada analizada. Nueva evidencia como ordeno		
6	GESTIÓN INTEGRAL	1. Actualización de la matriz de riesgos 2. Capacitación de ISO 11000	Matriz de riesgo y oportunidades	Rango Bajo	1. Difusión del mapa de riesgo de la organización a través de canales electrónicos. 2. Hacer seguimiento a los riesgos identificados de forma permanente.	Coordinador del SG	Permanente	Riesgos Identificados/ Total de riesgos de la organización		
7	GESTIÓN GERENCIAL	Control de calidad y control ambiental	Formatos de Entrenamiento y Capacitación	Rango Moderado	Seguimiento al cronograma de actividades	Gerente	Permanente	Riesgo por proceso/hombre del proceso		
8	GESTIÓN GERENCIAL	Seguimiento a la persona encargada	Indicadores del proceso	Rango Bajo	Realizar el seguimiento de las acciones a realizar según los indicadores	Gerente	Permanente	Acciones correctivas tomadas/ Total de acciones		
9	GESTIÓN GERENCIAL	Comunicación interna y correo electrónico	Indicadores del proceso y seguimientos	Rango Bajo	Verificación de los indicadores e informe de auditoría interna	Gerente	Permanente	Indicador de reportes de incidentes/ Total de indicadores / Total de indicadores		
10	GESTIÓN GERENCIAL	Documento anticorrupción	Política anticorrupción de la empresa	Rango Moderado	Difusión de la política a el personal de contratación y la organización	Gerente	Permanente	Denuncia ante la organización		
11	GESTIÓN NEGOCIO	Seguimiento a plan estratégico	Plan Estratégico	Rango Bajo	seguimiento a todos los proyectos de la Empresa	Section Negocio	Permanente	Compromisos incumplidos por entregar a desarrollo / Total de compromisos		
12	DISEÑO Y ESTUDIOS	1. Seguimiento a los requerimientos de otros areas. 2. Reunión del equipo de trabajo	Informes de cumplimiento y Actas de reuniones	Rango Moderado	Cumplimiento de las necesidades de comunicación. Hacer seguimiento al plan de trabajo del proyecto.	Gerente jefe de proyecto	Permanente	entrega del producto o servicios retardados/ Total de productos o servicios entregados		
13	DISEÑO Y ESTUDIOS	Documentos de control	Acta de reuniones	Rango Moderado	Dejar documentado cada uno de los servicios que requiere el cliente con firma de aceptación por parte del cliente y el área encargada.	Clientes jefe de proyecto	Permanente	Procesos retrasados/ Total de procesos		
14	GESTIÓN PROYECTOS	Mantener control de calidad de los servicios prestados/ realizar sistemas de control de proyectos.	Formato de CI y R	Rango Moderado	Monitoreo de la calidad y reclamos e inventario de ellas. Aseguramiento de la satisfacción del cliente.	Jefe de Proyectos	Permanente	Quejas y reclamos presentados		
15	GESTIÓN PROYECTOS	Reuniones para desfogar dudas que permitan generar un IR	Acta de reuniones	Rango Moderado	Mantener auditoría interna	Jefe de Proyectos	Permanente	Denuncia de Procesos por calidad/ Total de procesos operados		
16	GESTIÓN PROYECTOS	Seguimiento a la QRS	Estado de QRS y correo electrónico	Rango Bajo	revisión de fechas y cumplimiento de los clientes	Jefe de Proyectos	Permanente	QRS sin responder / Respuesta ante QRS		
17	GESTIÓN PROYECTOS	Verificación de cada uno de los requerimientos del cliente y presentación de documentos de cumplimiento	Acta de inicio de la aprobación del proyecto o servicio	Rango Moderado	Subsemita a los requerimientos de Clientes y verificación del cumplimiento	Jefe de Proyectos	Permanente	Requerimientos finales del cliente / Requerimientos incumplidos del cliente		
18	GESTIÓN COMPRAS	Mantener actualizado el listado de proveedores aprobados. Validar la información del proveedor antes de generar una orden de compra.	Registro de Proveedores	Rango Bajo	Actualizar, actualizar, revisar e hacer seguimiento al listado de proveedores aprobados y pendientes por concepto.	Jefe de Mantenimiento	Permanente	Productos o servicios que incumplen calidad e incumplimiento/ Total de productos o servicios entregados		
19	TALENTO HUMANO	Plan de Formación Anual	Cumplimiento del programa de formación	Rango Moderado	Definición del conocimiento que debe disponer la empresa	Tálento Humano Jefe de área estratégico	Permanente	personal incumplido / Total del personal		
20	TALENTO HUMANO	Perfiles definidos por cargo. Procedimiento de Selección y Contratación de Personal	Verificar el cumplimiento de cada uno de los actividades del SGSST (comando de trabajo, afiliación a seguridad social)	Rango Bajo	Verificación y seguimiento a los procedimientos establecidos	Tálento Humano COPIASST	Anual	incumplimiento de labores/ Total del personal		

Fuente: (Elaborado a partir de Departamento Nacional de Planeación, 2018)

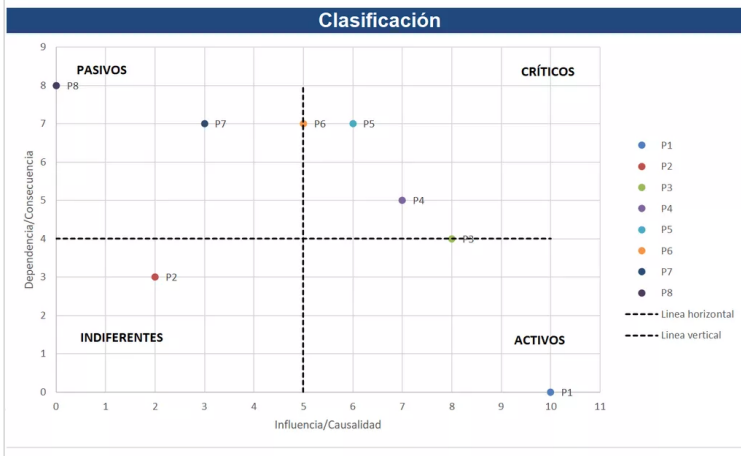
# Matriz Vester

Tabla 3  
Matriz vester

Matriz Vester										
Situación problemática										
Fallas en la metodología para realizar las compras oportunamente de los productos y/o servicios que afectan la calidad, la seguridad y el medio ambiente en la prestación del servicio, con precios desfavorables para la organización y productos y/o servicios con baja calidad, impidiendo el cumplimiento de los requisitos de compra especificados.										
Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	INFLUENCIA
P1	Falta de competencias al identificar necesidades de compra de un producto y/o servicio	0	3	2	2	2	1	0	0	10
P2	Deficiencia en la búsqueda de proveedores del producto y/o servicio	0	0	2	0	0	0	0	0	2
P3	Capacidad insuficiente para cumplir con los requisitos y solicitud de cotización	0	0	0	3	2	1	1	1	8
P4	Incorrecto estudio de las cotizaciones y negocios	0	0	0	0	3	2	1	1	7
P5	Falta de competencias al generar la orden de compra	0	0	0	0	0	3	2	1	6
P6	Mala planeación para registrar y hacer seguimiento a las ordenes de compra	0	0	0	0	0	0	3	2	5
P7	Incorrecto manejo de los recibos, verificación del producto / servicio o devolución	0	0	0	0	0	0	0	3	3
P8	Manejo incorrecto en la aceptación del producto / servicio o devolución	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPENDENCIA		0	3	4	5	7	7	7	8	33

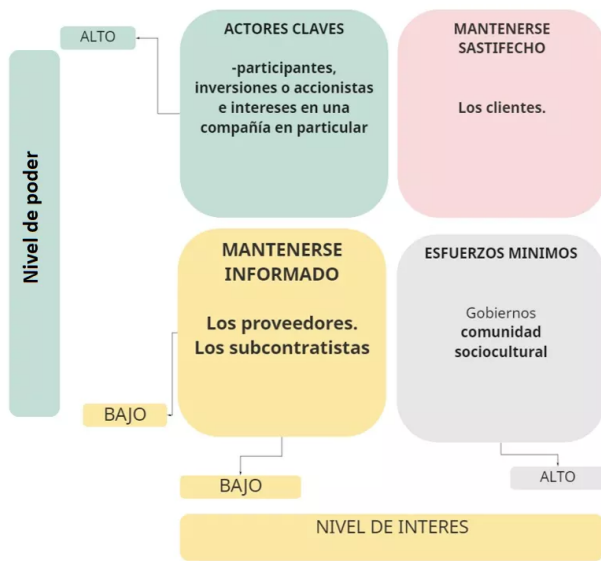
Fuente: (Elaborado a partir de Vester, F. 1925-2003)

**Figura 2**  
Clasificación Matriz Yester



## Identificación de los stake holders y su análisis

**Figura 3**  
Identificación de los stake holders y análisis



Nota. Adaptado de Environmental Scanning: The Impact of the Stakeholder Concept (p. 407-418), por Mendelow, A. L., 1991. Cambridge, MA

Al analizar stake holders y realizar un diagnóstico de las estrategias es una reformulación a la estructura de la empresa, que involucre a todos sus factores que la rodean, además de definirlos claramente y que actúen en concordancia y generando valor, para ellos. Se reformula la declaración de la misión y visión, estableciendo como pilar fundamental sus stakeholders<sup>1</sup> (trabajadores, personal, proveedores, clientes, gerencias y socios), políticas que rijan para cada departamento. Estos elementos convergen hacia los horizontes futuros de la empresa y la identificación de la misma, pues las estrategias están relacionadas con planos de acción entre el nivel alto y bajo dependiendo el nivel de interés y poder, para así institucionalizar los cambios impulsados y nuevas reformas, y compromiso con la entidad e implementación del sistema de gestión integral, son importantes

para lograr la consecución de suministros de calidad a un coste razonable, con entregas puntuales y su posible participación en el diseño de nuevos productos que satisfagan mejor las necesidades de los clientes.

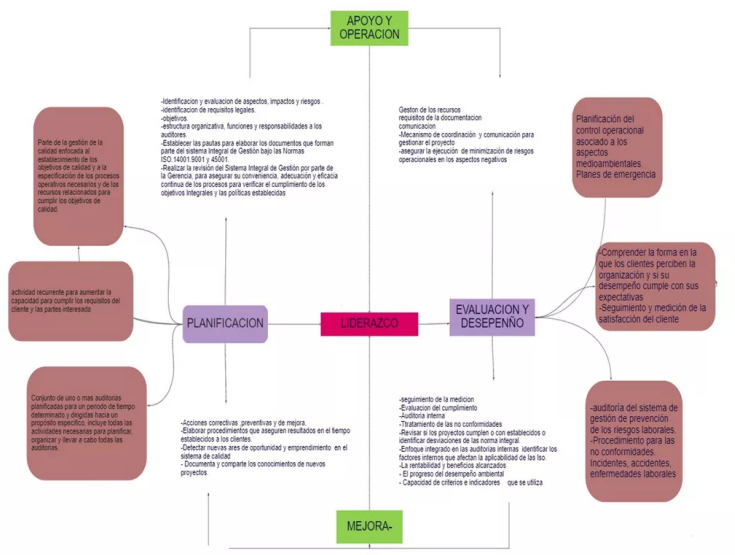
Hacer una revisión Gerencial, para la correspondiente revisión gerencial del Sistema Integral De Gestión, al realizar el respectivo análisis hay una clasificación de los responsables de cada área, información sobre los resultados obtenidos por el Sistema Integral De Gestión, durante el tiempo objeto de la revisión: informes de auditorías internas del sistema, retroalimentación con el cliente, indicadores de gestión, acciones correctivas, acciones preventivas y demás acciones de mejora efectuadas durante período anterior, solicite los informes de inspección correspondientes, la estrategia nos identifica con obtener un trabajo en mejoras en la aplicación a las acciones que se generen para eliminar o controlar las causas recurrentes y con la posibilidad de evaluar todos los entornos que o las que se generen para eliminar las posibles causas de una no conformidad potencial que podrían presentarse en la organización. este procedimiento inicia con el análisis de causas y termina con el cierre eficaz de las acciones, preventivas y de mejoras es de aplicación a las acciones que se generen para eliminar o controlar las causas recurrentes de las no conformidades o las que se generen para eliminar las posibles causas de una no conformidad potencial que podrían presentarse en la empresa. Este procedimiento inicia con el análisis de causas y termina con el cierre eficaz de las acciones.

**Tabla 4**  
Necesidades y expectativas pertinentes y los requisitos para el sistema integrado de gestión

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS Y /O NECESIDADES	REQUISITOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
CLIENTES	Relación calidad y precios de competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de producción</li> <li>Registro del costo por proceso</li> <li>Diseño del proceso</li> <li>Plan de formación</li> <li>Metodología de atención al cliente</li> <li>Control del proceso del proyecto presentado</li> <li>Capacitación y formación del personal que realiza el proyecto</li> <li>Se ejecutará y controlará los trabajos de construcción bajo el enfoque de gestión de Calidad conforme a la norma NTC-ISO 10005:2005</li> </ul>
	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación con el Cliente</li> <li>Producción y prestación del servicio</li> <li>Control de producto no conforme</li> <li>Seguimiento y medición</li> <li>Auditoría</li> <li>Se conocen las fases para preparar la obra (licitación)</li> <li>Antes de la finalización del Contrato y si las circunstancias de este que ameritan su prórroga o adición presentan su recomendación a las instancias pertinentes; siempre y cuando se haya cumplido con las especificaciones técnicas establecidas en el Contrato y verificadas en las reuniones de Seguimiento y supervisión de obra</li> </ul>
	Adaptar los productos, o proyecto a la necesidad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de prevención de riesgos laborales</li> <li>Bienes suministrados por el cliente</li> <li>Tiempos de entrega</li> <li>Solicitud de certificación del sistema integrado</li> </ul>
	Atención personalizada durante todo el proyecto	
	Clientes externos y internos	
Contratos		

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS Y/O NECESIDADES	REQUISITOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
PROVEEDORES	Pagos oportunos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Órdenes de compra</li> <li>cotizaciones directas con proveedores del servicio de alquiler y venta de maquinaria para la construcción</li> <li>Paz y salvo, por todo concepto, de los proveedores y subcontratistas.</li> <li>procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores</li> <li>Facturas</li> <li>Resultados de la medición del proceso</li> <li>Producto o bien aceptado que cumple con lo solicitado</li> <li>Planificación de la Calidad</li> <li>Calibración y mantenimiento de los equipos de inspección.</li> </ul>
	Requisitos de documentación acorde a lo establecido	
	Pedidos	
	Especificaciones técnicas de producto, muestras, cotizaciones, facturas, respuestas a devoluciones, cotizaciones, listado de proveedores.	
ACCIONISTAS	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de la operación, costos, facturación y control del proceso productivo)</li> <li>Registros de producción</li> <li>Registros de contratos</li> <li>Registros de costos registros de revisión de los sistemas de producción</li> <li>Registros de matriz de riesgos</li> <li>Matriz DOFA</li> <li>actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos del cliente y las partes interesadas</li> <li>Realización del programa del sistema de gestión integrado</li> <li>Registro Único de Proponentes expedido por la Cámara de Comercio con la información financiera actualizada</li> <li>Desempeño de los procesos y conformidad del producto.</li> <li>Establecer un plan de acción que permita verificar el cumplimiento de las políticas y objetivos de la empresa de acuerdo con la necesidad que se presente en cada uno de los procesos</li> <li>Funciones y responsabilidades del personal mínimo requerido para la ejecución del contrato.</li> <li>Actas de reuniones a los miembros de la junta</li> <li>Informe de seguridad industrial.</li> <li>Informe de manejo ambiental</li> <li>Identificación y respuesta a situaciones de emergencia medioambiental</li> <li>Procedimiento para las no conformidades.</li> <li>Relación del personal empleado en la ejecución de la obra.</li> <li>Requisitos comunes de las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015.</li> </ul>
	Revisión del Sistema Integral de Gestión, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.	
	rentabilidad	
	cumplimiento de los objetivos Integrales y las políticas establecidas	
	Beneficio y el crecimiento de la organización	
ENTIDADES LEGALES	Presentación de licitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión legislación</li> <li>Trámites legales</li> <li>Ofertas de licitaciones</li> <li>carta de presentación de la propuesta</li> <li>Realizar procedimientos de documentación</li> <li>documento de identificación de la persona natural o representante legal del proponente legal</li> </ul>
	Permisos y licencias	
	Cumplimientos a la norma integral, y legislación certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social integral	

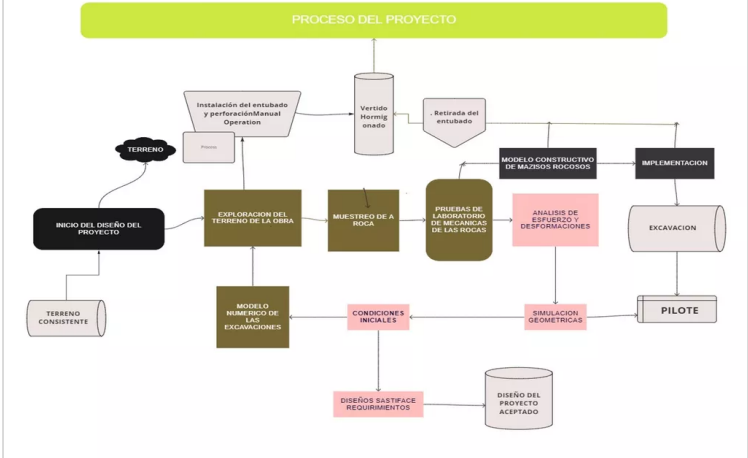
Figura 4 Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión



Nota. Adaptado de Deming, E. 1950

## Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

Figura 5 Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos



## Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión

Figura 6 Proceso de la organización



# Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

Tabla 5  
Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

REQUISITOS COMUNES ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 Y ISO 45001:2018			
INTEGRACION	14001:2015	ISO 9001:2014	ISO 45001:2018
Contexto de la organización	4.	4.	4.
Comprensión de la organización y su contexto.	4.1	4.1	4.1
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	4.2	4.2	4.2
Liderazgo	5.	5.	5.
Liderazgo y compromiso.	5.1	5.1	5.1
Roles, responsabilidades y autoridades dentro de la organización.	5.3	5.3	5.3
Planificación	6.	6.	6.
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	6.1	6.1
Planificación de los cambios.	6.3	6.3	6.3
Apoyo	7.	7.	7.
Recursos	7.1	7.1	7.1
Competencia	7.2	7.2	7.2
Toma de conciencia.	7.3	7.3	7.3
Comunicación	7.4	7.4	7.4
Información documentada	7.5	7.5	7.5
Operación	8.	8.	8.
Planificación y control operacional.	8.1	8.1	8.1
Evaluación del desempeño	9.	9.	9.
Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	9.1	9.1	9.1
Auditoría interna	9.2	9.2	9.2
Revisión por la dirección	9.3	9.3	9.3
Mejora	10.	10.	10.
General	10.1	10.1	10.1
No conformidades y acciones correctivas.	10.2	10.2	10.2
Mejora continua.	10.3	10.3	10.3

REQUISITOS NO COMUNES ISO 14001:2015 ISO 9001:2015 Y ISO 45001:2018			
# 9001:2014	# 14001:2018	# 45001:2018	# 45001:2018
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.	4.3 Determinación del alcance del Sistema de gestión ambiental.	4.3 Determinación del alcance del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	4.3 Determinación del alcance del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	4.4 Sistema de gestión ambiental	4.4 Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	4.4 Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
5.2 Política de Calidad	5.2 Política de Calidad	5.2 Política de Calidad	5.2 Política de Calidad
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	6.2 Consultas y participación de los trabajadores	6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
8.2 Requisitos de los productos y servicios.	8.2 Preparación y Respuesta a Emergencias	8.2 Preparación y Respuesta a Emergencias	8.2 Preparación y Respuesta a Emergencias
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	-	-	-
8.4 Control de los procesos, productos o servicios suministrados externamente.	-	-	-
8.5 Producción y prestación del servicio.	-	-	-
8.6 Liberación de los productos y los servicios.	-	-	-
8.7 Control de salidas no conformes.	-	-	-

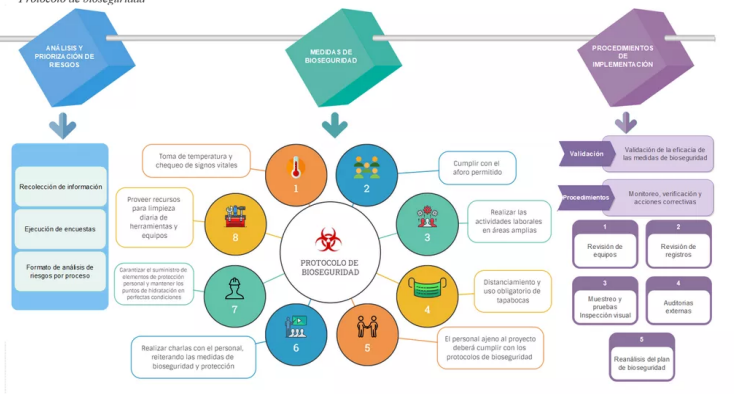
Nota. Adaptado de ISO 14001:2015, ISO 9001:2015, ISO 45001:2018

Tabla 6  
Gestión de recursos y operación

GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIÓN					
RECURSO HUMANO	ROLES - RESPONSABILIDADES	Qué	Quién	Cómo	Registro
		Identificar necesidades de compra de un producto y/o servicio	Cualquier funcionario	Se diligencia una Solicitud de Bien o Servicio y se entrega al coordinador de compras	Solicitud de Bienes o servicios
Buscar los proveedores del producto y/o servicio	Coordinador de compras	Revisa la lista de proveedores de la empresa	Lista de proveedores		
Contactarlos para confirmar que están en la capacidad de cumplir con la requisición y solicitar cotización de lo necesitado	Coordinador de compras	Por medio del teléfono se contacta al proveedor y se pregunta si tiene el producto o servicio, si lo tiene se le envía las características de lo que necesitamos por fax, email o por teléfono.	Cotización		
Estudiar la cotización y negociar	Coordinador de compras	Se estudia dos cotizaciones como mínimo y se llama al más favorable para renegociar precio y las condiciones comerciales para la compra (tiempo de entrega, forma de pago, descuentos, etc.), registrando el precio acordado y el porcentaje de descuento en la cotización recibida.	N/A		
Genera la orden de compra	Coordinador de compras	Se describe en la orden lo que se necesita y se envía la copia original de la Orden de Compra vía fax o correo directo al Proveedor, dejando una copia para los archivos del proceso de compras y entregando la otra copia al dueño del proceso que hizo la solicitud.	Orden de Compra		
Registrar y hacer seguimiento a las órdenes de compra	Coordinador de compras	Registra la orden de compra en la matriz de seguimiento de compras estableciendo la prioridad y la fecha de llegada aproximada, verificando diariamente el cumplimiento de llegada de los pedidos según esta matriz	Matriz de seguimiento de compras		
Recibo, verificación del producto/servicio o devolución	Coordinador de compras, Proveedor	El Coordinador de compras verifica contra la copia de la Orden de Compra, que el producto/servicio tenga las características requeridas. Si no cumple se diligencia el formato de devolución, estableciendo las razones por las cuales el producto/servicio no cumple con las características requeridas por el proceso. Entregando o haciendo llegar el original del registro al Proveedor y una copia al Coordinador de Compras; si cumple se recibe entendiéndose a quien lo solicita.	Orden de Compra Devoluciones		
Aceptación del producto/servicio o devolución	Quien solicitó el producto/servicio, Coordinador de compras.	Si el producto o servicio cumple se firma la copia de la Orden de Compra en señal de aceptación del producto/servicio y se entrega al Coordinador de Compras para su correspondiente archivo, si no, se diligencia el formato de devolución, estableciendo las razones por las cuales el producto/servicio no cumple con las características requeridas por el proceso. Entregando o haciendo llegar el original del registro al Proveedor y una copia al Coordinador de Compras	Orden de Compra Devoluciones		
TECNICO	EQUIPOS- MAQUINARIA	Maquinaria pesada	Excavadoras, retroexcavadoras, dragas, dragalina, mototráil, escarpa, pavimentadora, compactadora, motoavelladora, sistemas de agua, volquetes, tractores, cargadoras.		
		Maquinaria semipesada	motovolquete de obra, excavadoras pequeñas, grúas pequeñas, retroexcavadoras de dimensiones menores		
		Equipos	una bomba de agua, compresores, vibradores, cortadoras de acero, rompe pavimentos.		
		Equipos de computo	Equipos para estudios de suelos. Computadores, Impresoras, Fotocopias		
INFRAESTRUCTURA	ADECUACIONES - MODIFICACIONES	Adecuaciones en sitios de trabajo en cuanto a señalización Punto de colores- Ambiental Adecuar el sitio de disposición de residuos sólidos y reciclaje. Modificación de zona de comedores para los empleados, el cual genere un ambiente limpio. Adecuaciones en cuanto a estructura de la organización para lograr dar respuesta ante accidentes. Verificación de la normatividad actual para el cumplimiento de la misma dentro de la organización. Revisión de los permisos de cada obra antes de dar inicio para evitar inconvenientes. Cumplimiento de los acuerdos pactados con las autoridades ambientales en la ejecución de cada obra. Se debe establecer, implementar y mantener procedimientos para la continua identificación y acceso a los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sistema de gestión integral. Mantener actualizada la matriz de requisitos legales.			
		LEGALES	ASPECTOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS		
INVERSIÓN	DINERO	La inversión para las respectivas adecuaciones y modificaciones para el mejoramiento de la organización serán de aproximadamente 30.000.000. De acuerdo a lo descrito anteriormente.			
		Adecuaciones en sitios de trabajo en cuanto a señalización	\$1.000.000		
Punto de colores- Ambiental	\$3.000.000				
Adecuar el sitio de disposición de residuos sólidos y reciclaje.	\$1.000.000				
Modificación de zona de comedores para los empleados, el cual genere un ambiente limpio.	\$10.000.000				
Adecuaciones en cuanto a estructura de la organización para lograr dar respuesta ante accidentes	\$15.000.000				
<b>TOTAL</b>	<b>\$30.000.000</b>				

# Esquema de Bioseguridad

Figura 7  
Protocolo de bioseguridad



# Gestión de recursos y operación

INDICADORES	Elementos	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	
	Nombre	Oportunidad de compras	Cumplimiento de las compras	Descuentos en compras	
Datos	Celda total de compras entregadas a tiempo y celda total de compras realizadas	Número de devoluciones y celda total de compras realizadas	Porcentaje descontado		
Registros	Matriz de seguimiento de compras	Devoluciones	Cotizaciones		
Proceso	Compras	Compras	Compras		
Cálculo	(No de compras entregadas a tiempo / Total de compras solicitadas) x 100	(No de devoluciones realizados / total de compras realizadas) x 100	% de descuento realizado en las compras frente a la cotización seleccionada.		
Frecuencia	Mensual	Trimestral	Mensual		
Meta	90% de compras entregadas	<=10% del total de compras	5 % del valor cotizado		
Responsable	Coordinador de compras	Coordinador de compras	Coordinador de compras		
	Indicador	Origen de los Datos	Frecuencia	Objetivo	Responsable
	(No de compras entregadas a tiempo / Total de compras solicitadas) x 100	Matriz de seguimiento de compras	Mensual	Compras oportunas	Coordinador de compras
	(No de devoluciones realizados / total de compras realizadas) x 100	Az devoluciones y Matriz de seguimiento de compras	Trimestral	Cumplimiento de los requisitos de compra especificados	Coordinador de compras
	% de descuento realizado en las compras frente a la cotización seleccionada.	Az solicitud de compras - cotizaciones	Mensual	Precios favorables para la organización	Coordinador de compras
METAS	Dar cumplimiento a la normatividad vigente Establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG y Bioseguridad de la organización objeto. Operación soportada en un gran equipo humano profesional, altamente calificado, enfocado en el logro de las metas y excelencia en atención a los clientes y calidad del servicio.				

# Formulación del plan de integración

## Política integrada:

La organización realiza proyectos en Construcción de obras civiles, mantenimiento de edificaciones, consultoría, interventoría; satisfaciendo las expectativas y necesidades de los clientes, además de las partes interesadas, dando cumplimiento a la legislación y normatividad vigente aplicable, de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad, disponiendo de los recursos necesarios para tal fin.

Reconoce el recurso humano como parte primordial en la organización a través del mejoramiento continuo de los procesos del sistema de gestión integrado, disponiendo de los recursos económicos, humanos y tecnológicos para la identificación de peligros, valoración y control de riesgos e impactos ambientales significativos en los proyectos que se ejecutan; previniendo lesiones, enfermedades laborales, accidentes; entre otros que puedan causar afectaciones a las personas, bienes materiales y factores bióticos y abióticos.

COMPONENTE NORMA UNE 66177	ACTIVIDAD PROPUESTA	PAUTAS PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD PROPUESTA
5.3 Selección del método de integración	Integración mediante la gestión por procesos.	
5.4 Elaboración del plan de integración	Identificación de los procesos de la organización y sus interacciones.	Se verificará el grado de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión ambiental, SST y calidad implantados, y grado de cumplimiento esperado con la integración. Se realizará la evaluación de los costos y rentabilidad o beneficios estimados de la integración. Definir el impacto previsto en la organización a partir de la integración de los sistemas. Revisión de los procesos a los que se va a aplicar la integración.
5.5 Apoyo de la alta dirección	Aportar los recursos necesarios para los cambios que se realicen durante el proceso de integración.	Presentar un informe con la descripción del proyecto de integración. Dentro del informe se deberá estructurar de acuerdo a: Inversión necesaria. Rentabilidad. Beneficios esperados. Análisis del contexto. Método de integración propuesto. Programa de actividades y organigrama del proyecto. Mecanismos de seguimiento.

## Recomendaciones

La organización debe realizar un seguimiento constante a cada uno de los procesos que se realizan dentro de ella, dado que según el mapa de riesgos se evaluaron riesgos moderados y altos, lo cual implica iniciar acciones lo antes posible para lograr controlarlos.

Los indicadores se deben seguir ejecutando puesto que con ellos se identifica la efectividad en los controles frente a los riesgos que presenta la organización.

Es importante dar prioridad a las fallas encontradas mediante la matriz Vester en la metodología para realizar las comprar oportunamente de los productos y/o servicios que afectan la calidad, la seguridad y el medio ambiente.

Se debe cumplimiento con el plan de integración para lograr el éxito de la organización y a su vez comenzar el proceso para certificación por parte de las entidades autorizadas para tal fin.

## Bibliografía

Cámara de Comercio de Bogotá, 2021. Descripción actividades económicas (Código CIIU). <https://linea.ccb.org.co/descripcionciiu/>

Colombiano de Normas Técnicas y Certificación- ICONTEC. NORMA TÉCNICA NTC-ISO COLOMBIANA 14001.

Tabla 7

Integración de los sistemas de gestión

COMPONENTE NORMA UNE 66177	ACTIVIDAD PROPUESTA	PAUTAS PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD PROPUESTA
5.1 Beneficios y dificultades esperados de la integración	Asignar los recursos necesarios para dar cumplimiento a las metas establecidas por la organización.	Mejorar la eficiencia en la toma de decisiones. Manejo adecuado, reducción y simplificación de documentos y registros. Dar manejo adecuado a los recursos dispuestos para cada proyecto. Mejorar la comunicación interna y externa con el fin de generar mayor confianza dentro de las partes interesadas. Mejorar la metodología para realizar las compras oportunamente de los productos y/o servicios mediante la verificación de indicadores. Mayor demanda de recursos para la formación del personal y mejora de la infraestructura de la organización. Dificultad ante los cambios realizados por la alta dirección. Demora en la mejora de los procesos debido a la falta de compromiso de los empleados.
5.2 Análisis del contexto	La organización verificará los procesos con el fin de garantizar la calidad del servicio.	La organización cuenta con un nivel de madurez básico, basado en documentación, datos de seguimiento y mejora. Por tal motivo aumentará las capacitaciones al personal. Mejorará continuamente los procesos. Implementará cada una de las pautas seguridad por el sistema integrado de gestión.
	Realizar seguimiento a las necesidades de los clientes, proveedores y empleados.	Verificación y evaluación de las necesidades de los clientes mediante documentación y encuestas de satisfacción.
	Realizar la verificación de las normas de gestión.	Evaluación de los mapas de procesos para el sistema de gestión ambiental, calidad y de seguridad y salud en el trabajo.
	Verificación del nivel de riesgo en los procesos.	Revisión del mapa de riesgos y ajuste de acuerdo a los procesos.

Deming, E. 1950. Recuperado de;  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf> Instituto

Departamento Nacional de Planeación, 2018 Recuperado de;  
<https://www.dnp.gov.co/programas/ambiente/gestion-del-riesgo/Documents/2.%20Metodolog%C3%ADa%20para%20evaluar%20los%20riesgos.pdf>

Ingenio Empresa. (s.f). *Matriz de vester*.  
<https://www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester/>

Liam Fahey y V. K. Narayanan, 1968. "*Análisis macro-ambiental en gestión estratégica*"

Mendelow, A. L. (1991) 'Environmental Scanning: The Impact of the Stakeholder Concept'. Proceedings From the Second International Conference on Information Systems 407-418. Cambridge, MA.

Ministerio de salud y protección social-Colombia, 2020. *Resolución Numero 000682 del 24 de abril de 2020*. Recuperado de  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resolucion](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolucion)

[%20No.%20682%20de%202020.pdf](#)

Organización Internacional de Normalización. NORMA INTERNACIONAL-ISO 45001.

Organización Internacional de Normalización. NORMA INTERNACIONAL-ISO 9001.

Vester, F.1925-2003. *Matriz Vester*.

## **Enlace de sustentación**

<https://youtu.be/ZfLQDzqjxO4>

\*\*\*\*\*