

Herramientas para la implementación del sistema integrado de gestión para el sector terciario dedicado a servicios Administrativos de la Notaria Única de Zaragoza - Antioquia.

Diplomado de Profundización en HSEQ - Linezmith Méndez Castro, Diana Alexandra Álvarez Saldarriaga, Katherine Torres Giraldo.

KATHERINE TORRES GIRALDO 30 DE NOVIEMBRE DE 2022 16:31 UTC

Identificación de la organización

KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 13:06 UTC

Identificación de la organización

La notaria Única de Zaragoza (Antioquia), ubicada en el municipio de Zaragoza Antioquia, pertenece al sector terciario dedicado a los servicios administrativos, identificada con el código CIUU 6910 - Otras actividades de notarios públicos, ejecutores judiciales, árbitros y curadores urbanos; está conformada por 4 empleados.

KATHERINE TORRES GIRALDO 30 DE NOVIEMBRE DE 2022 21:27 UTC

Alcance al SIG

Actualmente se encuentra implementando el SG-SST según el decreto 1072 del 2015, de tal manera que se implementara un SIG en base a las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, contemplando todas las actividades del portafolio de servicios.

Diagnóstico de la organización

KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 13:17 UTC

Diagnóstico de la organización basada en una lista de chequeo integrada

Se diseñó una lista de chequeo asociada a la organización elegida, que permitirá la comparación simultánea de los requisitos destacables de las normas actualizadas ISO 14001: 2015 para la gestión ambiental, ISO 9001: 2015 para la gestión de calidad e ISO 45001 de 2018 para la gestión de seguridad y salud en el trabajo.

para los roles pertinentes			
Participación de los trabajadores			X
Planificación al sistema de gestión para abordar riesgos y oportunidades	X	X	X
Identificación continua y proactiva de los peligros			X
Objetivos			X
Infraestructura necesaria para la operación de sus procesos	X		
Recursos necesarios para mejora continua del sistema de gestión			X
Comunicaciones internas y externas		X	X
Información documentada			X
Cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios	X		
Procesos para controlar la compra de productos y servicios			X
Evaluación al desempeño del sistema de gestión			X
Cumplir necesidades y expectativas de los clientes	X		
Mejora continua del sistema de gestión			X

Lista de chequeo Sistema de Gestion Integrado

Documento PDF

PADLET DRIVE

Riesgos y Contexto de la organización

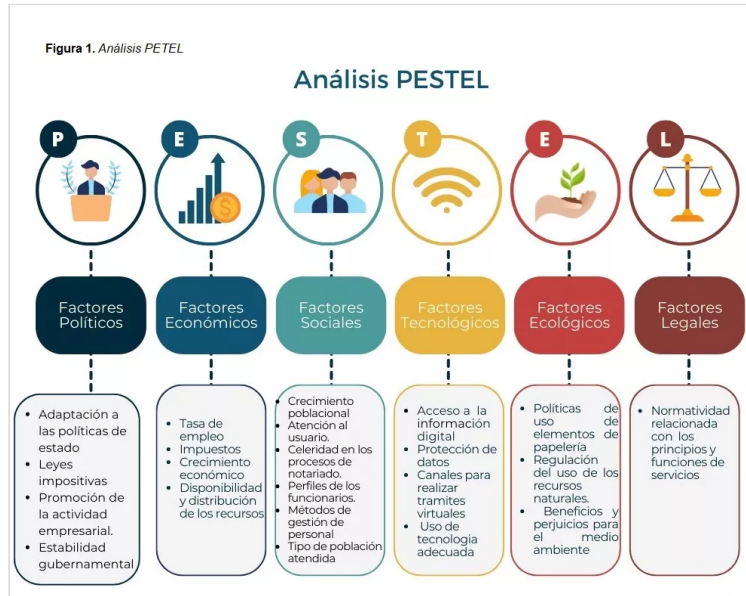
KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 15:32 UTC

Análisis PESTEL

El análisis PESTEL hace posible que cada organización identifique en factores externos, oportunidades y amenazas de la organización, los cuales están clasificados en factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales, adaptándolos al caso de estudio y con los cuales se busca fortalecer la toma de decisiones y mejorar los aspectos en los que la organización no tiene controles

La identificación del análisis PESTEL, permitió de manera

particular identificar los componentes que hacen parte de cada factor, evidenciando en estos las falencias y oportunidades de la organización, siendo esta una herramienta de apoyo para definir la estrategia de mercado que debe de tomar la Notaría.



KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 13:36 UTC

Mapa de riesgo

Se realiza un mapa de riesgos identificando, analizando e integrando los riesgos del sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015, ISO14001:2018 e ISO 45001:2018.

La identificación de los riesgos nos arrojó como resultado, que el personal de la notaría se encuentra en riesgo alto de contraer enfermedades infectocontagiosas y sufrir alteraciones en los diferentes sistemas.

Tabla 2. Mapa de riesgo SIG

MAPA DE RIESGOS														
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SECTOR TERCIARIO														
Fecha de actualización por: (Año/Mes)														
Proceso														
Optimizar del proceso														
No	Riesgo	Descripción del riesgo	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		ADMINISTRACIÓN						
			Alcance	Frecuencia	Consecuencia	Calificación	Evaluación	Valoración	Acciones a tomar	Responsables	Cronograma			
1	Tráfico de información	Utilizar la información para hacer frente a la realización de los procesos	x	x	x	5	D	B	BAJO	Ninguna	BAJO	Atención al usuario por medio de Redes. Reservas para análisis de casos	Coordinador SIG SIGL Alta dirección	Octubre y noviembre 2021
2	Enfermedades	Contacto con personas enfermas, visita en las instalaciones de la Notaría o en hospitales	x	x	x	3	C	A	ALTO	Utilizar elementos de protección personal (Guantes y Facebooks)	ALTO	Utilizar y estandarizar el uso de barreras físicas (sonos, desinfectantes y laboretas sanitarias). Capacitación de manejo de riesgo biológico.	Coordinador SIG SIGL Alta dirección	Octubre y noviembre 2021
3	Deficiencia de funciones por falta de capacitación	La empresa no tiene definido los procesos a realizar en cuenta con plan de capacitación a los empleados	x	x	x	5	D	B	BAJO	Ninguna	BAJO	Implementar cronogramas y registros de capacitación	Valeros de los procesos	Octubre y noviembre 2021
4	Resolución de problemas	La empresa esta ubicada cerca de la capital de Bogotá, ocasionando pérdida de la información documental y datos tecnológicos y locales	x	x	x	4	D	B	BAJO	Ninguna	BAJO	Guardar la información digitalmente mediante discos duros externos.	Administrador, contador responsable de talento humano, alta dirección	Octubre y noviembre 2021

MAPA DE RIESGOS SIG SECTOR TERCIARIO
Documento PDF
PADLET DRIVE

Matriz Vester

KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 15:29 UTC

La matriz de Vester como un instrumento de desarrollo que forma parte del marco lógico facilita la identificación de los peligros a los que está expuesta la organización, con el cual se logra fortalecer los puntos críticos de la organización y facilita el cumplimiento de los objetivos encaminados hacia la certificación en el sistema integrado de gestión.

La identificación y análisis de los factores tanto positivos como negativos que influyen en el desempeño de la organización permite visualizar la incidencia de las problemáticas críticas y pasivas de la organización, motivo por el cual se hace necesario tomar medidas correctivas con el fin de disminuir la incidencia de estos.

Matriz Vester

Tabla 3. Criterios de calificación Matriz Vester

Criterios de Calificación	
0	No lo causa
1	Lo causa indirectamente o tiene una relación de causalidad muy débil
2	Lo causa de forma semidirecta o tiene una relación de causalidad media
3	Lo causa directamente o tiene una relación de causalidad fuerte

Tabla 4. Problemas encontrados

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	INFLUENCIA
P1	Aumento en tiempo de espera en atención al usuario	0	3	1	1	1	1	0	7
P2	Contagio de enfermedades infectocontagiosas	1	0	0	0	0	0	0	1
P3	Tráfico de influencias	3	2	0	1	0	1	3	10
P4	Falta de Acceso a la información digital	3	3	2	0	1	0	0	9
P5	Deficiencia de canales para realizar trámites virtuales	3	2	3	1	0	0	1	10
P6	Celeridad en los procesos	1	1	1	0	0	0	0	3
P7	No aplicación a la atención preferencial	3	2	1	1	0	0	0	7
DEPENDENCIA		14	13	8	4	2	2	4	47

Matriz de Vester

Documento PDF

PADLET DRIVE

Stake holders y análisis

KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 14:01 UTC

Identificación de los stake holders y análisis

La identificación de los stake holders dentro del contexto de la organización aplicado al estudio de caso facilitó los aspectos a tener en cuenta en el diagnóstico y desarrollo de los productos y procesos de la organización, como fortalecerlos y garantizar las necesidades de los clientes,.

Con la identificación de los actores que conforman el análisis de los stake holders se evidenciaron las necesidades y expectativas de cada uno de ellos en relación con los que la norma exige.

Identificación de los stake holders y análisis

Tabla 5. Grupos de interés para la organización a través del modelo Mendelow

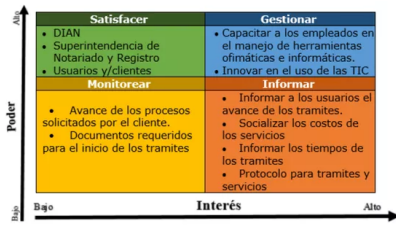


Tabla 6. Necesidades, expectativas y los requisitos para el sistema integrado de gestión

Partes Interesadas	Expectativas y/o necesidades	Requisitos en el SIG
Usuarios	Buena prestación del servicio	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
DIAN	Declaración de impuestos, Reporte de exámenes	Matriz de requisitos

Identificación de los stake holders y análisis

Documento PDF
PADLET DRIVE

Ciclo PHVA

KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 15:18 UTC

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

El ciclo PHVA es una de las herramientas más utilizadas en las organizaciones para definir las estrategias utilizadas para mejorar procesos y fomentar cambios, hace parte de los procesos de mejora continua, para el caso de estudio se convierte en una herramienta clave en la elaboración del SIG y en el cual tanto los colaboradores como la alta gerencia tienen una relación directa.

La identificación de los componentes del ciclo PHVA, permiten evidenciar en el estudio del caso los elementos con los cuales la organización debe de estar en constante orden, con el fin de no dejar que se presenten retrocesos en el proceso de obtención del SIG

Figura 3. Ciclo PHVA



Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

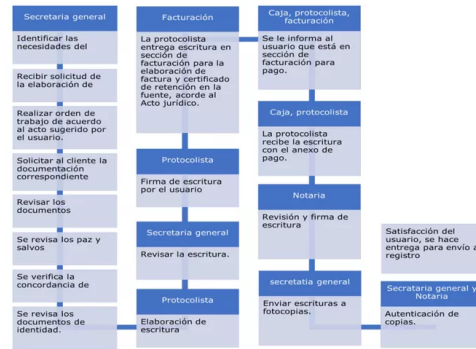
KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 15:16 UTC

La Notaria Única Zaragoza cuenta con Mapa de procesos donde se describen los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y los procesos de evaluación y mejora que proporcionan que la empresa funcione de la mejor manera

Cada uno de los procesos de la empresa bien descritos, evitando falencias y facilitando el desarrollo de cada uno, ya que todos los empleados saben cuales son los pasos para realizar según el proceso que se vaya a realizar.

Satisfacción de los usuarios

Figura 5. Procesos de escrituración realizado en la empresa.



Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

Documento PDF
PADLET DRIVE

Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 14:22 UTC

Se realiza la revisión de las normas a integrar (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018) y se identifican las necesidades de empresa con relación a la implementación de un SIG, mediante una tabla se definen los requisitos comunes y los no comunes de las normas que se pueden integrar. Al identificar cuáles son los requisitos comunes que se pueden integrar y cuales no, la empresa mejora su eficiencia y agrega responsabilidades sociales estandarizadas.

■ = Requisitos comunes

■ = Requisitos no comunes

Tabla 7. Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

Integración	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
Contexto de la organización	4	4	4
Comprensión de la organización	4.1	4.1	4.1
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	4.2	4.2
Determinación del alcance del sistema de gestión	4.3	4.3	4.3
Sistemas de gestión	4.4	4.4	4.4
Establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC	4.4.1	NA	NA
Mantenimiento y conservación de la información documentada	4.4.2	NA	NA
Liderazgo	5	5	5
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1
Política del SG	-	5.2	5.2
Política del SGC	5.2.1	NA	NA
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3	5.3	5.3
Consulta y participación de los trabajadores	NA	NA	5.4
Planificación	6	6	6
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	5.1	6.1	6.1
Generalidades	6.1.1	6.1.1	6.1.1
Aspectos ambientales	NA	6.1.2	NA
Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades	NA	NA	6.1.2
Identificación de peligros	NA	NA	6.1.2.1
Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST	NA	NA	6.1.2.2

Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

Documento PDF

PADLET DRIVE

Bioseguridad

KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 15:14 UTC

Las medidas de bioseguridad es una de las herramientas más necesarias y eficaces que a la fecha deben de continuar implementando las organizaciones de acuerdo a la actividad económica que desempeñen, con la cual se busca garantizar que el estado de salud de los funcionarios y clientes de la organización estén en óptimas condiciones

Figura 6. Medidas de prevención COVID-19

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

COVID - 19 NOTARIA DE ZARAGOZA



El coronavirus, con una mortalidad general del 3%, tiene presencia en la mayor parte de países del mundo y está sufriendo un crecimiento exponencial que debemos frenar tomando medidas de precaución.

Infografía Medidas de Prevención Covid Informativo

Documento PDF

PADLET DRIVE

Recursos y operación

KATHERINE TORRES GIRALDO 9 DE DICIEMBRE DE 2022 14:31 UTC

Se define y se diseña una tabla, donde se incluyen los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG y Bioseguridad de la organización objeto de estudio, particularmente el recurso humano (roles y responsabilidades), técnico (equipos, maquinaria), de infraestructura (adecuaciones, modificaciones), legales (aspectos técnicos y administrativos para cumplir con el marco legal vigente asociado a cada norma del SIG) y de inversión (dinero) necesarios para la operación, en el que también se definen los indicadores y metas en coherencia con la política y el plan de integración.

Tabla 8. Recursos y operación

Gestión de Recursos y Operación para implementación SIG			Presupuesto de Inversión
Tipo de Recurso	Descripción		
Equipo Humano (roles y responsabilidades)	Cargo	Roles y responsabilidades	
	Coordinador del SIG	Implementación SIG	\$3.000.000,00
	Auxiliar de apoyo y gestión del SIG	Mantenimiento del SIG y capacitación	\$1.800.000,00
Técnico (equipos, maquinaria)	Soporte tecnológico (computadores, impresora, modem, teléfonos, fax)		\$3.800.000,00
	Materiales de oficina (escritorios, sillas, archivadores, papel, bolígrafos, tintas, sellos, engrapadoras)		\$3.500.000,00
Infraestructura (adecuaciones, modificaciones)	Modificaciones y ampliaciones en instalaciones		\$3.200.000,00
	Adecuaciones de Bioseguridad (lavamanos, ventilación, surtidor de alcohol y toallas)		\$1.800.000,00
	Señalización		\$1.000.000,00
	Insumos para implementar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.		\$1.200.000,00

Recursos y operación

Documento PDF

PADLET DRIVE

Formulación del plan de integración

KATHERINE TORRES GIRALDO 1 DE DICIEMBRE DE 2022 14:10 UTC

Política Integrada

La Notaría Única de Zaragoza en cumplimiento de sus funciones legales mediante el sistema de Integrado de Gestión se compromete a:

- Mejorar el nivel de satisfacción de los grupos de valor de la Entidad, a través de productos, tramites y servicios apropiados a sus necesidades.
- Incluir los criterios ambientales que se adoptarán en la Gestión Contractual con el fin de utilizar de manera eficiente los recursos de la Notaría Única de Zaragoza que permitan realizar una contratación sustentable.
- Proteger la seguridad y salud de todos funcionarios, mediante la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión

Plan de integración

Para la formulación del plan de integración para la empresa se realiza mediante la norma UNE 66177, la cual es la Guía para la integración de los sistemas de gestión. En la siguiente tabla se relacionan 3 ítems: en la primera columna se indica el componente de la norma, en la columna central se establecen las actividades que requieren ser realizadas para el cumplimiento de los componentes de la norma y en la última columna se presentan las pautas o recomendaciones para que al realizar dichas actividades los resultados obtenidos conlleven al plan de integración adecuado a la organización analizada

	los empleados para que desarrollen de manera satisfactoria los servicios ofrecidos a la comunidad	los empleados en cada uno de los SG (SGC, SGA,SGSST) favoreciendo que la empresa cumpla con los objetivos y metas de SIG
	Incumplir con requisitos legales planteados dentro de la integración de los SG ISO 9001:2015, ISO14001:2015, ISO 45001:2018	Teniendo en cuenta la iniciación de implementación del SGSST, se enfoca en el cumplimiento de los requisitos legales en la calidad de los servicios que ofrece la empresa y los requisitos ambientales aplicable a la empresa
5.3 Selección del método de integración	Método Básico	
5.4 Elaboración del plan de integración	Plan de integración Método Básico	Grado de cumplimiento Basa según la lista de chequeo la empresa en norma ISO 9001:2015 cumple con el 25%, ISO 14001:2015 cumple un 10% e ISO 45001:2018 cumple un 75%;, para cada una de ellas se espera el cumplimiento del 100%

Plan de integración
Documento PDF
PADLET DRIVE

Recomendaciones

Recomendaciones

Una vez concluido el estudio de caso HSEQ, se considera importante hacer seguimiento y cumplimiento a cada punto resuelto para:

- La correcta implementación del sistema SIG en la empresa considerando las normas trabajadas.
- Un seguimiento idóneo para el cumplimiento de cada requisito a llevar a cabo por cada área asignada.
- Una mejora en el desarrollo del sistema, evaluando cada punto desde el análisis e identificación.

En lo relacionado con el sistema integrado de gestión se tiene un avance, el cual ha sido elaborado de acuerdo al decreto 1072 de 2015, sin embargo, se hace necesario para implementar un sistema integrado de gestión de acuerdo a las normas ISO (9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018) poner en marcha un plan de trabajo que

integre las características de las mencionadas normas y que le permita a la notaría posicionarse a nivel local y regional como una de las notarías más competitivas

Sustentación

Sustentacion Herramientas para la implementación del sistema integrado de gestión para el sector terciario dedicado a servicios Administrativos de la Notaría Única de Zaragoza - Antioquia.

Herramientas para la implementación del SIG para el sector terciario
de katherine torres giraldo
YOUTUBE

Referencias

Betancourt, D. (2022, 22 febrero). *Matriz de Vester para detectar causas y efectos*. Ingenio Empresa.
<https://www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester/>

Comité técnico AEN/CTN 66 Gestión de la Calidad y Evaluación de la Conformidad cuya Secretaría desempeña AENOR. (2005). *UNE 66177:2005 Guía para integración de sistemas*. vdocuments.
<https://vdocuments.mx/une-66177-2005-guia-para-integracion-de-sistemas.html>

Infografía Medidas de Prevención Covid. (2022). Canva.
https://www.canva.com/design/DAFS9gTvFuc/ZTR4cDFFuajR4W-ktqNobg/edit?utm_content=DAFS9gTvFuc

Lerma Moya, J. (2017, julio). *Plan de empresa para la compañía «Cuidado Facil»*. Repositorio web Universidad Plitecnica de Valencia.

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/88683/TFC+Jorge+Lerma+FINAL.pdf>

Melo Rincon, L. M. (2008). *Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en la notaría segunda de Floridablanca bajo la norma técnica colombiana ISO9001:2000*. Repositorio Universidad Pontificia Bolivariana.

Mora-Contreras, R. (2019). *Sistemas integrados de gestión de las normas ISO 9001 e ISO 30301 en el contexto notarial colombiano*. <https://www.redalyc.org/journal/212/21261362005/html/>

Ruiz Barroeta, M. (2022, 9 julio). *Análisis PESTEL: ¿Qué es y para*

qué sirve? Ruiz Barroeta Consultoria Estratégica.

<https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-pestel/>

Supernotariado. (2020, septiembre). *Este es el protocolo de atención en las notarías para el control y manejo del covid-19. Ámbito jurídico*. <https://www.ambitojuridico.com/noticias/general/este-es-el-protocolo-de-atencion-en-las-notarias-para-el-control-y-manejo-del#:~:text=Medidas%20en%20materia%20biom%C3%A9trica%3A,suaves%20y%20h%C3%Bamedos%2C%20sin%20pelusa.>
