

DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015  
EN LA EMPRESA GESTIÓN INTEGRAL EST S.A.S.  
FACATATIVÁ (CUNDINAMARCA)

DIANA MARCELA GONZÁLEZ CORTES  
MARILUZ JIMÉNEZ VARGAS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
EXTENSIÓN FACATATIVÁ

2019

DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015  
EN LA EMPRESA GESTIÓN INTEGRAL EST S.A.S.  
FACATATIVÁ (CUNDINAMARCA)

DIANA MARCELA GONZÁLEZ CORTES  
MARILUZ JIMÉNEZ VARGAS

DIRECTOR  
PAULO ALBERTO ORTIZ SANTA  
ESPECIALISTA EN FINANZAS PÚBLICAS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
EXTENSIÓN FACATATIVÁ

2019

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Facatativá Cundinamarca, 6 de mayo de 2019.

## **DEDICATORIA**

A mi madre con mucho amor y cariño le dedico todo mi esfuerzo y compromiso puesto para la realización de este trabajo de grado, porque su amor y cuidado de hoy me permitirá ser el resultado de sus sueños el día de mañana. A Mis hermanos y compañero de vida que me inspiran día a día a seguir adelante.

***Diana Marcela González Cortes***

A Dios por darme salud y bendiciones en el trayecto de mi vida, permitiéndome alcanzar mis metas. A mis amados padres por su incondicional apoyo, ejemplo y amor que me han inspirado e impulsando a perseguir mis sueños y a creer en mí. A mi hermano José Jiménez por sus valiosos consejos y ayudarme siempre que lo he necesitado.

***Mariluz Jiménez Vargas***

## **AGRADECIMIENTOS**

El resultado de este trabajo de grado está dirigido a todas aquellas personas que nos apoyaron y nos dieron su mano desinteresadamente; nuestros sinceros agradecimientos a los directivos de la empresa Gestión Integral EST SAS por abrirnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso de investigación en la organización.

A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, tanto sentimental, como económico; pero principalmente nuestros agradecimientos están dirigidos hacia la confianza y apoyo de director de proyecto y amigo Paulo Ortiz, sin el cual no hubiésemos podido salir adelante.

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	13
1. TÍTULO .....	14
2. ÁREA Y LÍNEA DE PROGRAMA.....	15
3. DEFINICIÓN DE PROBLEMA .....	16
3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	16
3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
3.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
4. OBJETIVOS.....	18
4.1. OBJETIVO GENERAL .....	18
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
5. JUSTIFICACIÓN.....	19
6. MARCO DE REFERENCIA.....	20
6.1. MARCO ANTECEDENTE .....	20
6.1.1 Evolución de la calidad ilustrada en la evolución de la ISO 9001 .....	20
6.1.2 Evolución de la norma ISO 9001 .....	21
6.1.3 Las principales mejoras de la nueva versión .....	21
6.1.4 Transición ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015. ....	22
6.2. MARCO TEÓRICO .....	23
6.2.1 Sistema de Gestión De Calidad.....	23
6.2.2 Familia ISO .....	23
6.2.3 Ventajas del Sistema de Gestión de Calidad .....	24
6.2.4 Empresas de Servicios Temporales EST.....	25
6.2.5 Gestión del cambio .....	26
6.2.6 El riesgo como parte del enfoque a procesos .....	26
6.3. MARCO CONCEPTUAL .....	27
6.3.1 Ciclo de mejoramiento continuo.....	27
6.3.2 Tres niveles de desempeño en un sistema de calidad .....	27
6.3.3 Aseguramiento de Calidad.....	28
6.3.4 Política de Calidad .....	28
6.3.5 Sistema de Gestión de Calidad.....	29
6.3.6 Proceso.....	29
6.4. MARCO LEGAL .....	30
6.4.1 Ley 50 de 1990 .....	30

6.4.2 Decreto 4369 de 2006.....	30
6.4.3 Ley 1014 de 2006 .....	30
6.4.4 Ley 1429 de 2010 .....	31
6.4.5 Decreto 4108 de 2011.....	31
6.4.6 Decreto 1072 de 2015.....	31
6.5. MARCO INSTITUCIONAL .....	32
6.5.1 Razón Social.....	32
6.5.2 Tamaño de la Empresa (Ley 905 de 2004).....	32
6.5.3 Reseña Histórica.....	32
6.5.4 Dirección, Barrio, Zona .....	33
6.5.5 Organigrama .....	33
6.5.6 Sector y subsector económico .....	34
6.5.8 Declaración de Misión y Visión .....	35
7. METODOLOGÍA .....	36
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
7.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	36
7.3. CORTE DE INVESTIGACION .....	37
7.4. INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.....	37
7.5. MUESTRA .....	37
7.6. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	37
8. DIAGNÓSTICO DEL PANORAMA DE LA EMPRESA FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 .....	38
8.1. NUMERAL 4 DE LA NORMA. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	38
8.1.1 Numeral 4.1 Comprensión de la organización y su contexto .....	38
8.1.2 Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	39
8.1.3 Numeral 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	39
8.1.4 Numeral 4.4 Sistema de Gestión de da Calidad y sus Procesos .....	40
8.2. NUMERAL 5. LIDERAZGO.....	40
8.2.1 Numeral 5.1 Liderazgo y Compromiso Gerencial .....	40
8.2.2 Numeral 5.2 Política.....	41
8.3. NUMERAL 6. PLANIFICACION .....	41
8.3.1 Numeral 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades .....	41
8.3.2 Numeral 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos .....	42
8.3.3 Numeral 6.3 Planificación de los Cambios.....	42
8.4. Numeral 7. APOYO.....	42

8.4.1 Numeral 7.1 RECURSOS .....	42
8.4.2 Numeral 7.2 COMPETENCIA .....	43
8.4.3 Numeral 7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	44
8.4.4 Numeral 7.4 COMUNICACIÓN .....	44
8.4.5 Numeral 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA.....	44
8.5. Numeral 8. OPERACIÓN .....	45
8.5.1 Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional.....	45
8.5.2 Numeral 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios.....	46
8.5.3 Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios .....	48
8.5.4 Numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente.....	52
8.5.5 Numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio.....	54
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega .....	57
8.5.6 Control de cambios .....	58
8.5.6 Numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios .....	58
8.5.7 Numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes.....	59
8.6. Numeral 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO.....	60
8.6.1 Numeral 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION .....	60
8.6.2 Numeral 9.2 AUDITORIA INTERNA .....	61
8.6.3 Numeral 9.3 REVISION POR LA DIRECCION .....	63
8.7. Numeral 10. MEJORA .....	65
8.7.1 Numeral 10.1 Generalidades .....	65
8.7.2 Numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva.....	65
8.7.3 Numeral 10.3 MEJORA CONTINUA.....	66
9. MAPA OPERACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS CARACTERIZACIONES.....	68
9.1. MAPA OPERACIONAL.....	68
10. DISEÑO DEL MODELO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 .....	71
10.1. CAPITULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	72
10.2. CAPITULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	73
10.3. CAPITULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	75
10.4. CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	77
10.5. CAPITULO 5. LIDERAZGO .....	82
10.6. CAPITULO 6. PLANIFICACION.....	83
10.7. CAPITULO 7. APOYO .....	85
10.8. CAPITULO 8 OPERACIÓN.....	89

10.9. CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	96
10.10. CAPITULO 10. MEJORA .....	99
11. CONCLUSIONES .....	101
12. RECOMENDACIONES.....	102
13. BIBLIOGRAFIA.....	103

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Resultados Evaluación Gestión de Calidad .....	67
Tabla 2. Partes Interesadas de la Organización .....	79
Tabla 3. Calificación, Evaluación y respuesta a los riesgos.....	130
Tabla 4. Valoración del riesgo/ Residual.....	130
Tabla 5. Eficacia del Control .....	130

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de la norma SIO 9001 y sus enfoques. ....	21
Figura 2. Cambios de la estructura de la Norma ISO .....	22
Figura 3. Organigrama.....	34
Figura 4. Ciclo PHVA.....	68
Figura 5. Mapa Operacional.....	70

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo A. Diagnóstico de Evaluación SGC NTC ISO 9001-2015.....	106
Anexo B. Caracterización de Procesos.....	113
Anexo C. Matriz de Riesgos .....	124

## INTRODUCCIÓN

Actualmente la innovación y el mejoramiento continuo son temas que están causando gran trascendencia en las organizaciones debido al alto y acelerado crecimiento de los mercados, la globalización y las altas exigencias en las expectativas y necesidades de los clientes, siendo necesario para las organizaciones la acreditación y el reconocimiento mediante la aplicación y cumplimiento de estándares de calidad buscado ingresar a los mercados con alta competitividad.

Debido a esto, las estrategias de las organizaciones están enfocadas en ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los consumidores, para ello acuden a la obtención de certificaciones de calidad, con el objetivo de tener la capacidad de proporcionar productos y servicios, facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente y abordar riesgos y oportunidades.

El siguiente trabajo describe la situación actual frente a la norma ISO 9001:2015 de la Empresa de Servicios Temporales GESTION INTEGRAL EST SAS, organización que actualmente no tiene adoptado un sistema de Gestión de Calidad; para ello, se aplicó una evaluación diagnóstico que revela el panorama y asimismo, se plasma el diseño de un mapa de procesos con sus respectivas caracterizaciones, haciendo uso de herramientas de descripción de procesos y finalmente, la presentación de un diseño del modelo de la norma.

## **1. TÍTULO**

Diseño del modelo de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Gestión Integral EST S.A.S Facatativá (Cundinamarca).

## **2. ÁREA Y LÍNEA DE PROGRAMA**

El desarrollo del proyecto se realizará en el Área de Administración y Organización; la línea de investigación que se va a emprender, está contenida en el desarrollo organizacional y regional.

### 3. DEFINICIÓN DE PROBLEMA

#### 3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las Empresas de Servicios Temporales al tener como pilar principal en su objeto social la prestación de un servicio, requieren implementar para el cumplimiento de sus objetivos, estrategias enfocadas a la mejora continua de sus procesos y servicio al cliente.

Por lo general, las empresas temporales tienen Políticas de Calidad publicadas o valores, en los cuales están inmersos principios relacionados a buen hacer de la cosas pero no hacen parte del hábito organizacional, conllevando a que sus procesos internos y hacia el cliente, no cuenten con la garantía constante del buen servicio.

La pérdida de clientes, la baja credibilidad en el mercado, la competencia, los reproceso, las pérdidas económicas son las causas que surgen como necesidad de la organización para buscar estrategias de mejora continua.

Gestión Integral EST SAS, nuestra empresa a intervenir, lleva en el mercado desde agosto de 2011 en el Municipio de Facatativá, con puntos de apoyo para la contratación en los municipios de Madrid, Soacha, Nemocón y Bogotá zona Suba y nace *“como respuesta a las necesidades de suministro de personal de muchas empresas por sus aumentos de producción en temporadas”* pero a su vez, busca mejorar su competitividad en el mercado y convertirse la opción más perfilada en el Suministro de Recurso Humano al contar con un Sistema de Gestión de Calidad que respalde sus servicios.

Es así, como pretendemos evidenciar la mejora continua que ejercería un Sistema de Gestión de Calidad en una empresa dedicada al Servicio de la Temporalidad en Colombia.

### **3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué medida el diseño de un modelo del Sistema de Gestión de Calidad, basados en la norma ISO 9001:2015 garantizaría la mejora continua en los procesos para la empresa de servicios temporales Gestión Integral EST SAS ubicada en el municipio de Facatativá?

### **3.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cómo diagnosticar el panorama actual de la empresa frente a la norma ISO 9001:2015?

El panorama actual de la organización se puede diagnosticar por medio de la aplicación un Diagnóstico de Evaluación SGC NTC ISO 9001-2015.

- ¿Por qué es importante un sistema de gestión de calidad en una organización?  
Es importante un sistema de gestión de calidad en la organización debido a que ayuda a cumplir de manera conveniente los requerimientos relacionados con los servicios prestados por la empresa mejorando la capacitación de los colaboradores, permitiendo controlar el desempeño de los procesos de la organización, además ayuda a mejorar la posición competitiva e imagen de la empresa frente a sus grupos de interés.
- ¿Qué incidencia genera la caracterización de las actividades en el desarrollo de los procesos de la empresa GESTION INTEGRAL EST S.A.S?  
En la empresa de servicios temporales Gestión Integral EST S.A.S la incidencia que genera la caracterización de las actividades en el desarrollo de los procesos es lograr planificarlos de manera táctica para alcanzar los objetivos en la calidad de la organización, facilitando a los colaboradores reconocer sus responsabilidades y alcances.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar el modelo de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Gestión Integral EST S.A.S.

### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el panorama de la empresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 utilizando la evaluación para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Diseñar mapa de procesos de la organización y sus respectivas caracterizaciones mediante herramientas de descripción de procesos.
- Presentar el diseño del modelo del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.

## 5. JUSTIFICACIÓN

Las Empresas de Servicios Temporales son un mecanismo legal creado desde la ley 50 de 1990 bajo Decreto 4369 de 2006 que la define como “aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades”<sup>1</sup> y es la prestación del servicio del Recurso Humano, que la elaboración del presente trabajo encuentra su justificación.

La sabana de Bogotá, por presentar un acelerado crecimiento en el sector Industrial y Floricultor, ha despertado el interés de varios empresarios para la creación de EST (\*) que permitan abastecer de mano de obra la producción demandada de las empresas, es así como crece la contención en el mercado y se busca perfilar a Gestión Integral EST SAS para volverla competitiva y eficiente entre las demás, mediante un Sistema de Gestión de Calidad que certifique a la organización y le permita aprovechar la oportunidad que otras EST no lo tengan, para incrementar su participación y reconocimiento en el mercado.

---

<sup>1</sup> BOGOTÁ, Secretaria Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor. En línea. 04/12/2016. Citado 21 de Febrero de 2019. Disponible en World Wide Web

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22390>

\*E.ST: Empresa de Servicios Temporales.

## 6. MARCO DE REFERENCIA

### 6.1. MARCO ANTECEDENTE

#### 6.1.1 Evolución de la calidad ilustrada en la evolución de la ISO 9001

Para el año de 1980 el proceso de control de calidad cambia de connotación y se transforma para ser una garantía en la calidad, donde no se limita solo al producto sino que busca captar todo el proceso y su correspondiente cadena de producción donde se realizan las correspondientes mediciones y pruebas de calidad.

Para el año 2000 se da una transición en la garantía de calidad pasando a ser dirigida, gestionada y mejorada bajo la responsabilidad del sistema de gestión, haciendo que la organización garantice buenos productos y servicios pero también satisfacción al cliente y conformidad por el servicio recibido.

La calidad para el año 2015, se extiende y abarca a toda parte interesada que sea oportuna en la organización; según indica la norma, para el 2015 se gestiona, modifica y mejora el sistema de gestión de la calidad el cual se encuentra en su totalidad bajo la responsabilidad de la alta dirección, donde se debe realizar la respectiva identificación de los riesgos y oportunidades de la empresa basados en el contexto, desafío y partes interesadas.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> RODRIGUEZ, Marianela. Historia de la ISO 9001. En línea. 10 de octubre. Citado el 28 de febrero de 2019. Disponible en World Wide Web [http://www.normas9000.com/Company\\_Blog/historia-iso-9001.aspx](http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx)

### 6.1.2 Evolución de la norma ISO 9001

La Norma ISO 9001 fue publicada en el año 1987 y ha sido desde allí, utilizada por organizaciones en el mundo para demostrar que pueden ofrecer, productos y servicios de buena calidad, optimizando sus procedimientos y ser más eficientes.<sup>3</sup>

Figura 1. Evolución de la norma SIO 9001 y sus enfoques.



Elaboración propia de las autoras. Información tomada de la Norma ISO 9001:2015.

### 6.1.3 Las principales mejoras de la nueva versión

- Busca ir más allá del cliente, incluye usuarios finales, consumidores, organismo reguladores, entre otros.
- Su objetivo es el velar por la aprobación de los productos y servicios para así responder a las exigencias de los clientes (expectativas y necesidades).
- El enfoque en procesos sigue representando una parte importante de la norma. Aplicando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar dentro de un marco general que llamamos Enfoque de Riesgos reconociendo así que no

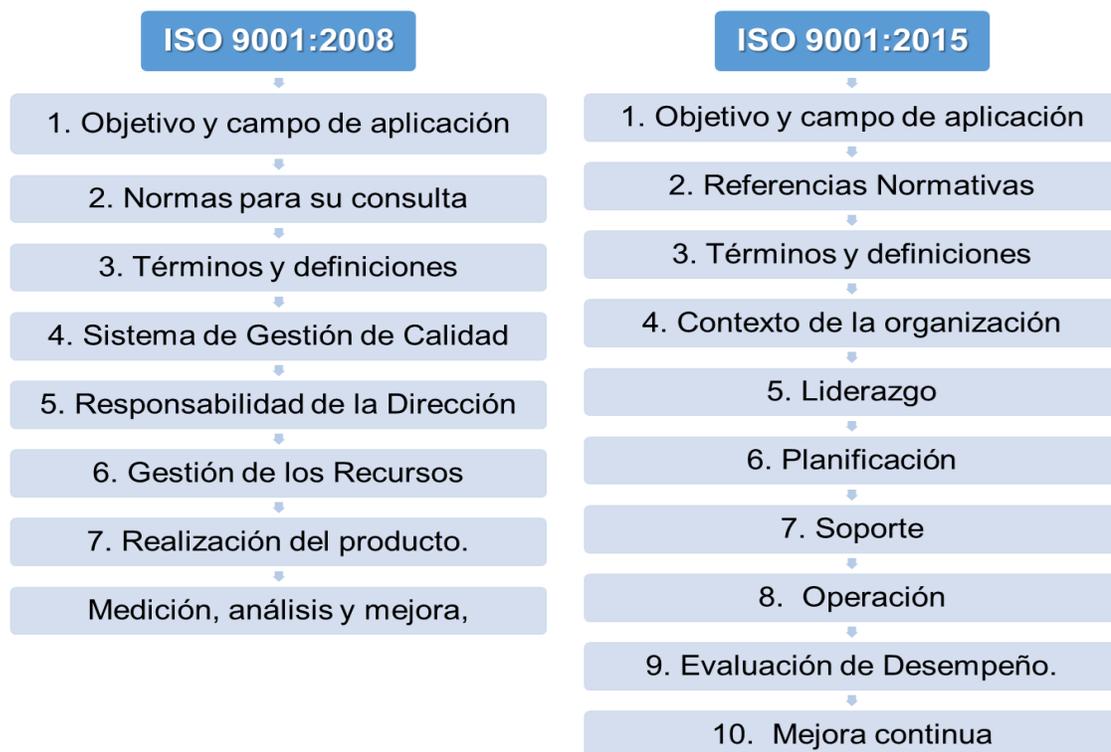
<sup>3</sup> Ibid.

todos los procesos tienen el mismo impacto en la capacidad de la organización en la entrega de productos o servicios conformes.

- Para la versión 2015 existe una flexibilidad en cuanto al manejo de la documentación, permitiéndole a la organización establecer sus propias necesidades siempre y cuando tenga en cuenta las exigencias del cliente y la reglamentación que lo opera. no recomienda un procedimiento específico de documentación.<sup>4</sup>

#### 6.1.4 Transición ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015.

Figura 2. Cambios de la estructura de la Norma ISO 9001:2008 - ISO 9001:2015



Elaboración propia de las autoras. Información tomada de la Norma ISO 9001:2015.

La ISO 9001:2015 tiene un enfoque basado en riesgos, en procesos, información documentada, bienes y servicios.

<sup>4</sup> Ibid.

## **6.2. MARCO TEÓRICO**

### **6.2.1 Sistema de Gestión De Calidad**

Desde su origen en 1987, Las normas ISO han sufrido modificaciones, primero en 1994 y luego en 2000, siendo esta última la modificación la que produce los mayores cambios. Recientemente, en 2008, otra versión de los requisitos de las normas ISO se ha desarrollado. Actualmente, el proceso de ejecutar un sistema de gestión de la calidad se basa en el ISO, los estándares. La familia de las ISO 9000 de estándares internacionales y de instrucciones de la gestión de calidad ha ganado una reputación global como base para establecer los sistemas de gestión eficaces y eficientes de la calidad.

### **6.2.2 Familia ISO**

El Sistema de Gestión de Calidad regido por las siguientes normas internacionales: La norma ISO 9000:2005: proporciona los fundamentales y el vocabulario usado en la familia entera del ISO 9000. Fija la etapa o la comprensión de los elementos básicos de la gestión de calidad según lo descrito en los estándares de ISO. El ISO 9000 presenta a sus usuarios los ocho principios de gestión de calidad, así como el proceso adecuado para alcanzar la mejora continua. La norma ISO 9001:2015: especifica los requisitos de un sistema de gestión de calidad, estos se pueden encontrar en el numeral 4.0. Contexto de la organización, el cual Indica todas las comprensión, necesidades y expectativas de las partes interesadas, para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad. En el numeral 5.0. Llamado Liderazgo, determina que la alta dirección debe mostrar su compromiso con el sistema de gestión de calidad. En el Numeral 6.0. La Planificación, se esclarecen los recursos, riesgos y oportunidades que requiere la organización, entre ellos: la planificación de cambios. En el Numeral 7.0. Se encuentra El Apoyo, se esclarecen los recursos que se requiere, entre ellos: el recurso humano y la infraestructura. Numera 8.0. Llamado Operación, indica que se debe controlar los cambios planificados,

asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados y también se deberá planificar, ejecutar y controlar todos los procesos. El numeral 9.0., Evaluación del desempeño, explica la importancia de realizar la medición y el análisis para establecer las mejoras a realizar. Pues de ésta manera se podría demostrar la rigurosidad del proceso de calidad, las normas y de la organización; garantizando la eficacia del sistema. Por último, el numeral 10., Mejora, la parte de ACTUAR dentro del ciclo PHVA., donde se debe determinar oportunidades de mejora en la organización. A través del seguimiento y cumplimiento del servicio desde su inicio hasta su fin, demuestra la capacidad de proporcionar un producto de alta calidad, que cumple con la norma y los requerimientos del cliente, posicionando a la empresa en un mejor ranking. La norma ISO 9004:2009: se utiliza para extender las ventajas obtenidas de ISO 9001 a todas las áreas de la empresa a las cuales aplique, según la actividad que desarrolle. Las partes interesadas incluyen sus empleados, dueños, proveedores y socios.<sup>5</sup>

### **6.2.3 Ventajas del Sistema de Gestión de Calidad**

- Gestión de riesgo en todos los procesos de la organización;
- Satisfacción del cliente mejorado;
- Calidad mejorada de productos y de servicios;
- La satisfacción y el más compromiso de los trabajadores con la organización;
- Una mejor gestión y una organización más eficaz;
- Mejora en las relaciones con los proveedores;
- Promoción mejorada de la imagen corporativa. Además de estas ventajas, hay también varias ventajas indirectas a identificar, que dan oportunidades:
- Revisar las metas de negocio, y evaluar como esta de bien la organización y resolviendo esas metas.

---

<sup>5</sup> ARIZA, Angie. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la Comercializadora de Ferretería en Colombia R.F.C S.A.S. Bogotá. Universidad Agustiniana Pag.15

- Identificar los procesos que son innecesarios o ineficaces, y depurarlos o mejorarlos;
- Revisar la estructura de organización, aclarando responsabilidades directivas;
- Mejorar la comunicación interna, las interfaces del negocio y de proceso;
- Mejorar la moral del personal identificando la importancia de su salida al negocio, e implicándolos en el comentario y la mejora de su trabajo.<sup>6</sup>

#### **6.2.4 Empresas de Servicios Temporales EST**

En Colombia, las Empresas de Servicios Temporales son el único medio legal autorizado por la ley 50 de 1990 y reglamentado bajo el Decreto 4369 de 2006 para el envío de personal en misión a terceros y están caracterizadas por ser empresas dedicadas al Suministro de Recurso Humano bajo el modelo de intermediación laboral y con el único objetivo de atender un servicio de colaboración para cumplir la necesidad de mano de obra en la empresa usuaria.<sup>7</sup>

En el mercado de empresas de Servicios Temporales el liderazgo es llevado por el Grupo Corporativo Eficacia y Activos S.A.S, ambas empresas con más de 20 años en el mercado y demostrando que su calidad en el servicio y preferencia.

Las Empresas de Servicios Temporales (E.S.T) se han posicionado como una herramienta aliada para las empresas en Colombia que tengan una promesa básica, productos y servicios agregados. Para lograr el cumplimiento del servicio de la temporalidad, es necesario que se identifique de la empresa, el mercado al cual va dirigido, la especialidad que esta tiene y sus interés de tal forma que se trabaje bajo las necesidades que ellos tienen.

---

<sup>6</sup> Ibid

<sup>7</sup> BOGOTA. Op. Cit. Art. 2

Las ventajas de las EST es el sinónimo de ahorro visto desde lo general a lo particular que le generan a las empresa, por ejemplo, en los procesos, ya que a nivel de reclutamiento, selección, contratación de personal, manejo de nómina y pagos, procesos disciplinarios y demás novedades que conlleva el manejo del recurso humano, serán suplidas por las EST.

#### **6.2.5 Gestión del cambio**

Implica que se debe modificar los procesos de la organización, la mano de obra, los proveedores, la tecnología y maquinaria: requisitos del cliente y requisitos legales.

#### **6.2.6 El riesgo como parte del enfoque a procesos**

Se busca que la organización identifique los escenarios en los que quizás no se pueda cumplir los resultados esperados y así mismo, se generarían decisiones para abordar los riesgos que se identifican.

Hoy en día se consolida una nueva concepción de la administración, la gestión con calidad total en la empresa, que valora la creatividad, la innovación y la flexibilidad, el trabajo en equipo, la calidad de la atención a los clientes (internos y externos), la autoevaluación y su consiguiente mejora continua, la formación permanente y el gusto por el trabajo bien hecho, desde el convencimiento de que todo ello redundará en la calidad del producto o del servicio que presta la organización.

La calidad total es un estilo global de gestión que utiliza el método científico y las contribuciones de todas las personas de la organización para mejorar continuamente todo lo que la organización hace, con el objetivo de alcanzar y exceder consistentemente las expectativas del cliente. Esta debe ser concebida en todos los escalones y niveles de la empresa; en consecuencia, la filosofía central de la calidad total descansa en la premisa “hacerlo bien y a la primera vez”.

La empresa está organizada en su estructura, de una manera adecuada que permita que cada función administrativa cuente con colaboradores que velen por la calidad cada vez mejor de los procesos y/o procedimientos internos, buscando establecer permanentemente mejoras en los sistemas y procesos que deban desarrollar, ya sea de manera directa o de apoyo a la entrega de servicios.<sup>8</sup>

### 6.3. MARCO CONCEPTUAL

#### 6.3.1 Ciclo de mejoramiento continuo

Ciclo P.H.V.A. El “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming, conocido como “Ciclo de Deming”, El concepto de PHVA es algo que está presente tanto en los procesos como en la vida profesional y personal, y se utiliza continuamente, tanto formalmente como de manera informal, consciente o subconscientemente, en todo lo que hacemos. Cada actividad, no importa lo simple o compleja que sea, se enmarca en este ciclo interminable.<sup>9</sup>

#### 6.3.2 Tres niveles de desempeño en un sistema de calidad

- **Mantenimiento:** Se toman medidas para mantener el rendimiento en los niveles actuales, el cumplimiento de objetivos es el enfoque.
- **Mejora:** Se toman medidas para aumentar el rendimiento a un nivel superior, se enfocan en cumplir y superan los objetivos.

---

<sup>8</sup> ESPINOSA, Coral. Gestipolis. La calidad en las empresas. En línea. 28 de junio de 2013. Citado el 28 de febrero de 2019. Disponible en World Wide Web <https://www.gestipolis.com/calidad-en-las-empresas/>

<sup>9</sup> ARIZA. Op., Cit

- **La innovación:** Se toman medidas para transformar radicalmente el rendimiento, mediante la generación y utilización de nuevos conocimientos.<sup>10</sup>

### **6.3.3 Aseguramiento de Calidad**

Según la teoría de la Norma ISO, señala que el aseguramiento de la calidad es:

El conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requerimientos dados sobre calidad. El aseguramiento de la calidad nace como una evolución natural del control de calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorpora en la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que estos se produjeran. Un sistema de calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo.<sup>11</sup>

### **6.3.4 Política de Calidad**

Es: “Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la Calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección”<sup>12</sup>. La política de calidad establece el marco sobre el cual una organización desea moverse. Esta se define teniendo en cuenta las metas organizacionales (misión, visión, objetivos estratégicos) y las expectativas y necesidades de los clientes (internos y externos). La política de calidad proporciona la base necesaria para la definición

---

<sup>10</sup> DEUSTFORMACION. Gestion de Empresas. En línea. Citado el 28 de mayo de 2019. Disponible en World Wide Web <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/importancia-contar-con-buenos-sistemas-gestion-calidad>

<sup>11</sup> Ibid

<sup>12</sup> Ibid

de los objetivos de calidad, es decir, estos deben ser coherentes con los lineamientos de la política. Tal y como indica la norma, es necesario tener documentada la política a seguir por la organización, respecto al sistema de gestión de calidad.

### **6.3.5 Sistema de Gestión de Calidad**

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es “una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo”.<sup>13</sup>

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- Estructura Organizacional
- Planificación (Estratégica)
- Recursos
- Procesos
- Procedimientos

### **6.3.6 Proceso**

Se define como el «conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados». Es necesario hacer notar que en esta conceptualización sobresale la ausencia de los «recursos» (desde activos físicos a capital humano, pasando por capital financiero, capital organizativo, capital tecnológico), sin los cuales es imposible la transformación de entradas en resultados. Por tanto, puede darse un concepto más completo de proceso como el conjunto de recursos y actividades

---

<sup>13</sup> ESPINOSA. Op, Cit,

interrelacionados que posibilitan la transformación de elementos de entrada en resultados.

## **6.4. MARCO LEGAL**

### **6.4.1 Ley 50 de 1990**

“En ella se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones alrededor de las relaciones laborales y la seguridad social en Colombia. Se da en el contexto de entrada la apertura económica y modernización productiva en Colombia. Su principal propósito fue liberar las rigideces de las relaciones laborales con el fin de mejorar las condiciones de las empresas colombianas en el nuevo modelo económico de globalización”<sup>14</sup>

### **6.4.2 Decreto 4369 de 2006**

“Por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en desarrollo de los artículos 71 a 94 de la Ley 50 de 1990”<sup>15</sup>

### **6.4.3 Ley 1014 de 2006**

“Desde Enero de 2006 el presidente de la republica Doctor Álvaro Uribe Vélez y un grupo de sus colaboradores, se dieron a la tarea de formalizar uno de los más importantes proyectos de proyección, visualización y funcionamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas para el sostenimiento rentable de la economía

---

<sup>14</sup> INFORMATIVO, Colombiano. La ley 50 de 1990. En Línea. Citado el 28 de febrero de 2019. Disponible en World Wide Web <http://www.infocolombiano.com/genjud1.php>

<sup>15</sup> SURA, Arl. Jurisprudencia. Decreto número 4369 de 2006. En línea. Diciembre 4 de 2006. Citado el 28 de febrero de 2019. Disponible en World Wide Web <https://www.arlsura.com/images/stories/documentos/d4369.pdf>

menos favorecida del país y la explotación en buen sentido de la palabra de las ideas que cada Colombiano día a día refleja para su sostenimiento real”.<sup>16</sup>

#### **6.4.4 Ley 1429 de 2010**

“La ley 1429, da beneficios para la formalización de las pequeñas empresas que inicien su actividad económica principal a partir de su promulgación y para la generación de empleo. Se entiende por inicio de la actividad económica principal, la fecha de inscripción en el registro mercantil de la correspondiente Cámara de Comercio, con independencia de que la correspondiente empresa previamente haya operado como empresa informal”<sup>17</sup>

#### **6.4.5 Decreto 4108 de 2011**

“Que de conformidad con lo establecido en el artículo 1o del Decreto 4108 de 2011, por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio del Trabajo y se integra el Sector Administrativo del Trabajo, uno de los objetivos generales de esta Entidad es el fomento de políticas y estrategias para la generación de empleo estable y la formalización laboral”<sup>18</sup>

#### **6.4.6 Decreto 1072 de 2015**

“El decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (1072) compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas. Se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia. Este decreto regula íntegramente las materias contempladas en el. Por consiguiente, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 153 de 1887, quedan

---

<sup>16</sup> BADILLO, Sandra .Actualícese Ley 1410 de Emprendimiento. En línea. Junio de 2007. Citado el 28 de Febrero de 2019. Disponible en World Wide Web

<https://actualicese.com/normatividad/2006/03/15/ley-1014-de-26012006/>

<sup>17</sup> CAMARA DE COMERCIO DE CALI. Servicios virtuales. Informativo beneficios ley 1429 de 2010. En línea. Citado el 28 de Febrero de 2019. Disponible <https://www.ccc.org.co/ley-1429/>

<sup>18</sup> COLOMBIA, Ministerio de Justicia. Normograma. En línea. Febrero 14 de 2013. Citado el 28 de Febrero de 2019. Disponible en World Wide Web [https://www.minjusticia.gov.co/portals/0/mjd/docs/resolucion\\_mtra\\_0321\\_2013.htm](https://www.minjusticia.gov.co/portals/0/mjd/docs/resolucion_mtra_0321_2013.htm)

derogadas todas las disposiciones de naturaleza reglamentaria relativas al sector trabajo que versen sobre las mismas materias, con excepción, exclusivamente, de los siguientes asuntos: decretos relativos a la creación y conformación de comisiones intersectoriales, comisiones interinstitucionales, consejos, comités, sistemas administrativos y demás asuntos relacionados con la estructura, configuración y conformación de las entidades y organismos del sector administrativo”, reza el Decreto.<sup>19</sup>

## **6.5. MARCO INSTITUCIONAL**

### **6.5.1 Razón Social**

Gestión Integral EST SAS

Nit: 900415121-1

Estructura jurídica actual: Sociedad por Acciones Simplificadas SA

### **6.5.2 Tamaño de la Empresa (Ley 905 de 2004)**

Según la ley 905 del 2004 del gobierno de Colombia, la empresa Gestión Integral EST SAS está clasificada como Pequeña según el número de trabajadores, ya que se encuentra en el rango de 11 a 50 empleados, ya que en la actualidad cuenta con 14 empleados a su servicio.

### **6.5.3 Reseña Histórica**

*“GESTIÓN INTEGRAL EST SAS se creó en febrero de 2011 en la ciudad de Facatativá como respuesta a las necesidades de suministro de personal de muchas empresas por sus aumentos de producción en temporadas.*

---

<sup>19</sup> BOGOTÁ, Cámara de Comercio. Decreto 1072 de 2015 regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. En línea. Citado el 28 de Febrero de 2019. Disponible en World Wide Web.

*Inició sus actividades en mayo del mismo año, cuenta con varios años de experiencia y trayectoria en el mercado, especializándose en procesos de suministro de personal y administración de nómina.*

*Desde comienzos de actividades GESTIÓN INTEGRAL EST SAS se ha caracterizado por brindar a sus empresas usuarias personal en misión temporal idóneo con sus perfiles y sus necesidades” (Revisado 28 de Febrero de 2019). Disponible en [www.gestionintegralest.com](http://www.gestionintegralest.com)*

#### **6.5.4 Dirección, Barrio, Zona**

Dirección: Calle 4 no. 3 -72

Barrio: Centro

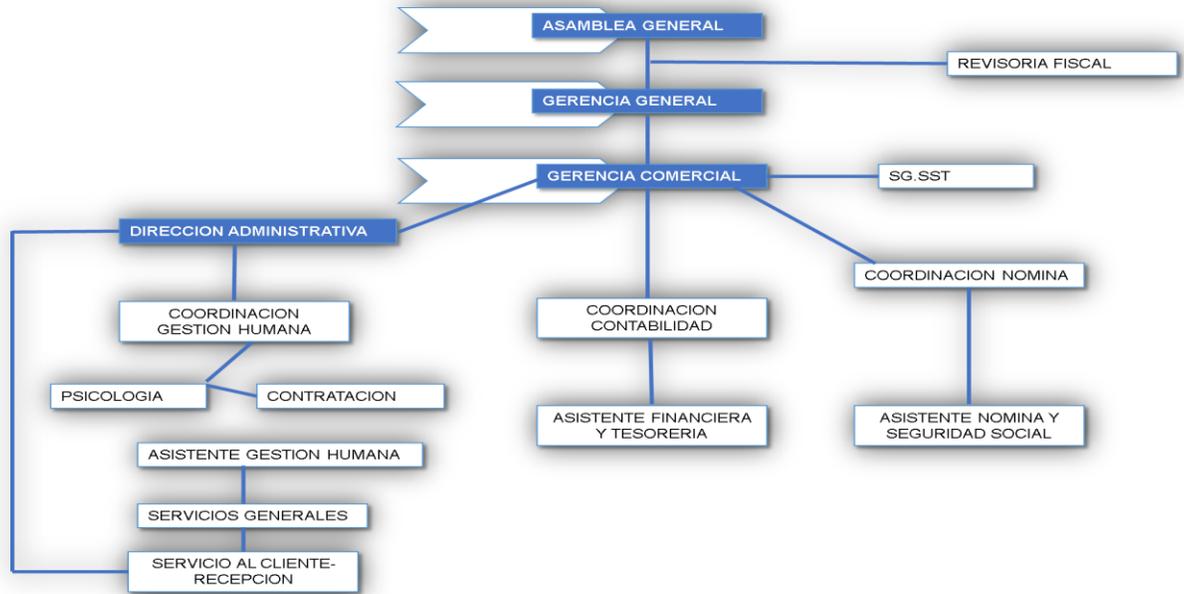
Municipio: Facatativá - Cundinamarca

Zona: Urbana

#### **6.5.5 Organigrama**

Estructura mono funcional: Gestión Integral EST SAS tiene la concentración de la autoridad en los fundadores de la empresa, el gerente están involucrados en todos los movimientos de la organización y es veedor de que todas las áreas estén en un funcionamiento sistemático, lo cual le permite estar al tanto si alguna novedad se presenta, actuando de manera inmediata a las dificultades que se puedan presentar en las labores diarias teniendo como finalidad ocuparse de la totalidad de las decisiones y funcionamiento de la misma.

**Figura 3 Organigrama**



Gestión Integral EST S.A.S

### 6.5.6 Sector y subsector económico

Código CIU No. 7830: Otras empresas dedicadas al suministro del Recurso Humano, *GESTIÓN INTEGRAL EST SAS* es una compañía dedicada al suministro de recursos humanos para las actividades de los clientes. Esta modalidad de suministro de recursos humanos se realiza por lo general a largo plazo o en forma permanente, y las unidades clasificadas en esta clase pueden desempeñar una amplia gama de funciones conexas de gestión de recursos humanos.

Las unidades clasificadas en esta clase constituyen los empleadores oficiales de los empleados en lo que respecta a la nómina, los impuestos y otros aspectos fiscales y de recursos humanos, pero no se encargan de la dirección ni de la supervisión del trabajo de esos empleados.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Cámara de Comercio de Bogotá. Consulta Online: <http://linea.ccb.org.co/descripcionciuu/>

### 6.5.7 Declaración de Misión y Visión

- **Misión** “Somos una empresa de Servicios Temporales comprometida con nuestros clientes, garantizando la excelencia en cada uno de los procesos, atendiendo sus necesidades de manera oportuna. Contamos con un talento humano integral para el crecimiento y sostenibilidad transformando nuestro conocimiento en valores para el servicio de todos”.<sup>21</sup>
- **Visión** “Ser reconocida como una empresa de servicios temporales sólida y confiable, involucrada en los diferentes sectores de la economía nacional, diversificando permanentemente nuestro portafolio de servicios, mediante un continuo mejoramiento de procesos, contribuyendo al fortalecimiento de las actividades de nuestras empresas clientes y al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros trabajadores brindando bienestar y estabilidad a sus familias y a la sociedad. Ofrecemos la mejor solución en el suministro de personal en misión sin olvidarnos de la importancia del cliente interno”.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> GESTION INTEGRAL EST SAS

<sup>22</sup> Ibid.

## 7. METODOLOGÍA

### 7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se va a desarrollar en este proyecto es investigación descriptiva la cual se utiliza para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.<sup>23</sup>

La investigación con alcance descriptivo pretende para Gestión Integral EST SAS hacer descripciones de los hechos que se detallan, las características y cualidades presentadas en la organización como, sus propiedades que involucran los elementos constitutivos en el problema de investigación planteado:

Una vez obtenido el panorama de la empresa frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se pretende realizar descripción de los procesos y procedimientos de la empresa temporal de servicios Gestión Integral EST SAS, procesar los datos y analizar los procesos de los mismos.

### 7.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo se basara en el diseño no experimental y transversal en donde se va a observar y analizar las actividades ejecutadas por los colaboradores de la organización lo que permitirá realizar la respectiva caracterización de los procesos por medio de la descripción de los mismos. La información obtenida no se manipula y se recolecta en un tiempo específico mediante la aplicación de la encuesta de diagnóstico de evolución sistema de gestión de calidad según NTC ISO 9001:2015.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup>. Disponible en: <https://www.ucn.edu.co/Biblioteca%20Institucional%20Cemav/Curso-basico-investigacion/11Tema7.html>

<sup>24</sup> Disponible en: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/garcia\\_m\\_f/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_m_f/capitulo4.pdf)

### **7.3. CORTE DE INVESTIGACION**

El corte de la investigación será cualitativa sobre el comportamiento de la organización frente a la norma, evidenciando el escenario para la construcción del sistema de gestión de calidad, se dará en base a la aplicación en una lista de chequeo con los colaboradores de la organización con el fin de evaluar la situación actual de la empresa frente a la norma.

### **7.4. INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

Para obtener un diagnóstico certero, se implementa una lista de chequeo denominado DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001:2015.

### **7.5. MUESTRA**

La muestra tomada, fue el total del personal de planta conformado por 12 personas entre directivos, coordinadores y asistenciales.

### **7.6. FUENTES DE INFORMACIÓN**

Las fuentes de información serán PRIMARIAS debido a que se trabajara directamente con la información de la empresa.

## **8. DIAGNÓSTICO DEL PANORAMA DE LA EMPRESA FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015**

Para el desarrollo de este objetivo, se hace uso de la *Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad Según NTC ISO 9001-2015*, (véase anexo 1), evaluación que arroja un porcentaje de implementación frente al Sistema de Gestión de Calidad se obtiene de acuerdo a la calificación dada por los miembros de la organización, donde se les solcito calificar las pregunta bajo los siguientes criterios: 10 puntos si la organización cumple completamente con el criterio enunciado (Se establece, se implementa, se mantiene), 5 puntos si la organización cumple parcialmente con el criterio enunciado (Se establece, se implementa, no se mantiene), 3 puntos si la organización Cumple con el mínimo del criterio enunciado (Se establece, no se implementa, no se mantiene) y 0 puntos si la organización No cumple con el criterio enunciado (no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S), obteniéndose las siguientes respuestas:

### **8.1. NUMERAL 4 DE LA NORMA. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **8.1.1 Numeral 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?, la organización califica con 3 puntos, indicando conocer los factores internos y externos que puedan afectar de manera positiva o negativamente a la organización, pero no se mantiene una retroalimentación hacia los colaboradores para la identificación y reconocimiento del contexto de la organización.
2. ¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?, la organización califica con 3 puntos manifestando que al conocer las cuestiones externas o internas no realiza ningún tipo de seguimiento o revisión de la información.

### **8.1.2 Numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

3. ¿Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad?, la organización califica con 5 puntos, debido a que las tienen identificadas pero a su vez desconocen los requisitos pertinentes que deben cumplir dichas partes interesadas.

4. ¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos?, la organización califica con 3 puntos observando que a raíz de la experiencia conocen de manera amplia las partes interesadas pero no existe soportes para un seguimiento y revisión de la información, así como de los requisitos.

### **8.1.3 Numeral 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

5. ¿El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica?, la organización califica con 5 puntos, señalado que establecen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización pero se evidencia que no existe claridad en la determinación de alcances.

6. ¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?, la organización califica con 5 puntos ya que se observa que reconocen los problemas pero manifiestan que los alcances no están determinados.

7. ¿Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión?, la organización califica con 0 puntos ya que no se dispone de información documentada para apoyar la operación de sus alcances.

8. ¿Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?, la organización califica con 0 puntos ya

que no se dispone de información documentada que justifique o documente los requisitos.

#### **8.1.4 Numeral 4.4 Sistema de Gestión de da Calidad y sus Procesos**

9. ¿Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización?, la organización califica con 10 puntos ya que tiene identificado los procesos.

10. ¿Se tienen 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?, la organización califica con 3 puntos donde se evidencia que se tiene establecidos los criterios pero carece de medidas de control, indicadores para la efectiva operación.

11. ¿Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos?, la organización califica con 0 puntos ya que no se dispone de información documentada para apoyar la operación de sus procesos.

### **8.2. NUMERAL 5. LIDERAZGO**

#### **8.2.1 Numeral 5.1 Liderazgo y Compromiso Gerencial**

1. ¿Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC?, la organización califica con 5 puntos ya que al no contar con un SGC se evidencia responsabilidad e interés por parte de la gerencia para un eficaz cumplimiento del sistema.

##### **▪ Numeral 5.1.2 Enfoque al cliente**

2. ¿La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen?, la organización califica con 10 puntos, debido a que garantiza que los requisitos del cliente se cumplan.

3. ¿Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?, la organización califica con 10 puntos debido a que hay un completo enfoque al cliente donde se determinan y se consideran los riesgos y las oportunidades.

### **8.2.2 Numeral 5.2 Política**

#### **▪ Numeral 5.2.1 Establecimiento de la Política**

4. ¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos?, la organización califica con 0 puntos debido a que actualmente no cuenta con una política de calidad.

#### **▪ Numeral 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad**

5. ¿Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización?, la organización califica con 0 puntos debido a que actualmente no cuenta con una política de calidad.

### **8.2.3 Numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización**

6. ¿Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización?, la organización califica con 10 puntos evidenciándose que los funcionarios conocen las responsabilidades e identifican las autoridades en la organización.

## **8.3. NUMERAL 6. PLANIFICACION**

### **8.3.1 Numeral 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?, la organización califica con 5 puntos ya que no están establecidos pero se observó un proceso que obedece a

una planificación empírica que establece riesgos y oportunidades para lograr los resultados esperados.

2. ¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?, la organización califica con 0 puntos debido a que los riesgos y oportunidades no son prevenidos, solo se enfrentan cuando se presentan.

### **8.3.2 Numeral 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos**

3. ¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?, la organización califica con 0 puntos debido que no tiene un SIG-HSQ y programas de gestión.

4. ¿Se mantiene información documentada sobre estos objetivos?, la organización califica con 0 puntos ya que no se dispone de información documentada para apoyar los objetivos.

### **8.3.3 Numeral 6.3 Planificación de los Cambios**

5. ¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?, la organización califica con 0 puntos ya que no existe un proceso definido.

## **8.4. Numeral 7. APOYO**

### **8.4.1 Numeral 7.1 RECURSOS**

#### **▪ Numeral 7.1.1 Generalidades**

1. ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)?, la organización califica con 5 puntos debido a que la organización cuenta con los

recursos necesarios pero no se da una implementación o mejora continua al no contar con el SGC.

- **Numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

- **7.1.5.1 Generalidades**

2. En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?, la organización califica con 0 debido a que no se realiza monitoreo y/o pruebas de conformidad.

- **Numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones**

3. Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional, la organización califica con 10 puntos manifestado que hay credibilidad y garantía de los resultados por la trazabilidad que se realiza durante el proceso operacionales.

- **Numeral 7.1.6 Conocimientos de la organización**

4. ¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas?, la organización califica con 5 puntos ya que establecen los conocimientos para el funcionamiento de sus procesos pero no está establecido un método para identificar las conformidades y un proceso de experiencias adquiridas.

#### **8.4.2 Numeral 7.2 COMPETENCIA**

5. ¿La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria?, la organización califica con 3 puntos

debido a que la organización ha capacitado al personal para mejorar su competitividad pero no enfocado al SGC y dichas capacitaciones son de manera esporádica.

#### **8.4.3 Numeral 7.3 TOMA DE CONCIENCIA**

6. ¿Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas?, la organización califica con 0 puntos debido a que no hay una metodología para evaluar.

#### **8.4.4 Numeral 7.4 COMUNICACIÓN**

7. ¿Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización?, la organización califica con 3 puntos ya que se observa que en el organización existen comunicaciones internas y externas pero no están definidos los criterios del *que, cuando, quien, como y a quien*.

#### **8.4.5 Numeral 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA**

##### **▪ 7.5.1 Generalidades**

8. ¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC?, la organización califica con 0 puntos ya que se evidencia que no existe información documentada requerida por la norma.

##### **▪ 7.5.2 Creación y actualización**

9. ¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?, la organización califica con 0 puntos debido a que no existe una metodología y documentos que la soporten.

▪ **7.5.3 Control de la información documentada**

10. ¿Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC?, la organización califica con 3 puntos. Debido a que se observa información y documentación archivada sin un control documental.

**8.5. Numeral 8. OPERACIÓN**

**8.5.1 Numeral 8.1 Planificación y Control Operacional**

1. ¿Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios?, la organización califica con 5 puntos, debido a se observa que la operación la organización, Planificación y Control Operacional tiene claro los requisitos para cumplir la provisión de los servicios, pero no existe un proceso que se encargue del control de los mismos.

2. ¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización?, la organización califica con 5 puntos, la empresa manifiesta que la salida es adecuada para las operaciones que se llevan a cabo en la organización pero se mantienen los controles para la misma.

3. ¿Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?, la organización califica con 3 puntos, debido a que se evidencia que en la organización que mejorar el control de los procesos contratados externamente, ya que no se cuenta con soportes de contratos o documentación alguna que demuestre su control.

4. ¿Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso?, la organización califica con 3 puntos debido a que se establece, mas no se implemente o mantiene el análisis de las consecuencias de los cambios no previstos, para lo cual, la organización tiene la

capacidad de mitigar cualquier situación que surge por la falta de control pero no es previamente planificada.

## **8.5.2 Numeral 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios**

### **▪ Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente**

5. ¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios?, la organización califica con 10 puntos, en los requisitos para los productos y servicios la organización manifiesta tener una buena comunicación con sus clientes en cuanto a los servicios prestados, teniendo claridad entre las partes de todo lo relativo a la relación comercial.

6. ¿Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas?, la organización califica con 0 puntos, debido a que esta comunicación es directa entre el cliente y Gerente General de la temporal, pero carecen de establecer, implementar y mantener una retroalimentación planificada que incluya las quejas, donde el cliente tenga la herramienta que le permita entablar una queja y que esta pueda ser atendida de la forma y tiempos adecuados por las partes interesadas.

7. ¿Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?, la organización califica con 0 puntos, debido a que no hay establecidas acciones de contingencia, se observa que los inconvenientes se van resolviendo a medida que se presentan sin un procedimiento establecido para ejecutar dichas acciones.

### **▪ Numeral 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

8. ¿Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización?, la organización califica con 10 puntos, en la determinación de los

requisitos para los productos y servicios, la organización manifiesta tener total claridad de los requisitos que ofrece y así mismo, los necesarios para ellos mismos.

▪ **Numeral 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

9. ¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos?, la organización califica con 10 puntos, la organización manifiesta tener la capacidad de cumplir con los servicios ofrecidos a sus clientes.

10. ¿La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este?, la organización califica con 10 puntos, la revisión de los requisitos para los productos y servicios, se evidencia que la organización realiza todas las tareas necesarias con el fin de cumplir los requisitos de los servicios según la relación comercial que tiene con el cliente, donde los revisa y los confirma, para garantizar así, el cumplimiento del requerimiento.

11. ¿Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto?, la organización califica con 10 puntos, debido a que se realizan las respectivas validaciones con el cliente para la prestación de los servicios,

12. ¿Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?, la organización califica con 5 puntos, debido a que cuando se realiza la requisición por parte del cliente la organización no se percata en mantener de forma continua un aseguramiento que resuelva las diferencias entre los requerido y lo cumplido hacia el cliente.

13. ¿Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios?, la organización califica con 3 puntos, no se evidencia información documentada controlada pero si, correos electrónicos del cliente con los requisitos para el cumplimiento del servicio.

- **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

14. ¿Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios?, la organización califica con 5 puntos, se evidencia que el personal de la organización es consciente de los cambios en los requisitos, adoptándose al cambio y se ajustan a la forma de trabajar los clientes según sus necesidades, peor no existe documentación que soporte este cambio.

### **8.5.3 Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios**

- **8.3.1 Generalidades**

15. ¿Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios?, la organización califica con 3 puntos, debido a que establece estrategias que les permite asegurar una provisión de servicios para las temporadas altas pero no se implementa ni mantiene de manera continua.

- **8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo**

16. ¿La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios?, la organización califica con 5 puntos ya que determina e identifica etapas pero no existen controles para el diseño y desarrollo del servicio.

- **8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo**

17. ¿Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de

desempeño, los requisitos legales y reglamentarios?, la organización califica con 10 puntos se evidencia que la organización tiene claridad en los requisitos para los servicios a desarrollar, teniendo en cuenta los requisitos funcionales, legales y reglamentarios, ajustándose a los cambios imprevistos ocasionados por el cliente pero no existe un proceso que resuelva estas entradas. Se evidencia solo contratos comerciales que limitan la información necesaria requerida para supervisión del diseño y desarrollo del servicio.

18. ¿Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias?, la organización califica con 5 puntos, debido a que existen las entradas de diseño contradictorias, se resuelven pero no quedan por escrito, por no se mantienen.

19. ¿Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?, la organización califica con 3 puntos ya que no se evidencia información documentada de las entradas pero si, correos electrónicos con los requisitos para el cumplimiento de las mismas.

#### ▪ **8.3.4 Controles del diseño y desarrollo**

20. ¿Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr?, la organización califica con 3 puntos donde se evidencia que los funcionarios realizan controles en sus labores diarias de manera empírica y de autoconfianza.

21. ¿Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?, la organización califica con 3 puntos ya que no existe una medida de control y revisión que garantice que las actividades cumplan con los requisitos de las entradas.

22. ¿Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas, la organización?

califica con 0 puntos ya que no existen actividades de verificación para asegurar las salidas del diseño.

23. ¿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?, la organización califica con 3 puntos, ya que al no existir actividades de verificación, los controles del diseño para la toma de decisiones no se mantienen.

24. ¿Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas?, la organización califica con 0 puntos, ya que no se evidencia información documentada sobre las acciones tomadas.

▪ **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo**

25. ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas?, la organización califica con 5 puntos debido a que hacen uso de sus recursos con el fin de dar cumplimiento al requerimiento (entrada) pero se evidencia que no se cumple en su totalidad y no se mantiene un aseguramiento de las salidas con los requisitos y criterios de aceptación. No hay se conserva documentación con información de las salidas.

26. ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?, la organización califica con 3 puntos ya que no asegura que las salidas sean adecuadas según la solicitud emitida por el cliente.

27. ¿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?, la organización califica con 3 puntos ya que no existe

aseguramiento en las salidas que involucre el seguimiento y medición para su aceptación.

28. ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?, la organización califica con 3 puntos ya que las salidas de los servicios al ser un Recurso Humano solo salen con el cumplimiento del perfil solicitado pero no se puede asegurar que el desempeño de la persona sea el adecuado.

29. ¿Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?, la organización califica con 0 puntos, debido a que no hay documentación con información de las salidas.

▪ **8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo**

30. ¿Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios?, la organización califica con 3 puntos ya que identifican y autorizan pero no revisan y controlan los cambios generados en el diseño; no se toman acciones preventivas, las decisiones son tomadas de manera espontánea.

31. ¿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?, la organización califica con 0 puntos debido a que no hay documentación con información sobre los cambios de diseño y desarrollo.

#### **8.5.4 Numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente**

- **Generalidades**

32. ¿La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?, la organización califica con 10 puntos ya que garantiza que los servicios que le proveen sean los adecuados conforme a los requisitos.

33. ¿Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?, la organización califica con 5 puntos, debido a que se hacen controles de manera esporádica pero no bajo un proceso que este establecido y se mantenga.

34. ¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?, la organización califica con 0 puntos, ya que no existe una evaluación a proveedores.

35. ¿Se conserva información documentada de estas actividades?, la organización califica con 0 puntos, ya que no existe información documentada de las actividades de la organización.

- **Numeral 8.4.2 Tipo y alcance del control**

36. ¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes?, la organización califica con 5 puntos, debido a que no se asegura que los servicios suministrados externamente puedan afectar el servicio con el cliente.

37. ¿Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes?, la organización califica con 3 puntos, ya que no hay controles que mantengan y garanticen los resultados de las salidas.

38. ¿Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?, la organización califica con 5 puntos debido a que se considera el impacto de los servicios suministrados externamente para el cliente y a nivel legal y reglamentario.

39. ¿Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad?, la organización califica con 0 puntos ya que no existe un SGC que los asegure.

40. ¿Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos?, la organización califica con 5 puntos ya que si se realiza una verificación que asegure el cumplimiento de los requisitos pero no se mantiene.

▪ **8.4.3 Información para los proveedores externos**

41. ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios?, la organización califica con 5 puntos ya que cumple con comunicar los requisitos para los servicios pero de manera verbal.

42. ¿Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios?, la organización califica con 5 puntos debido a que comunica la aprobación y liberación de los servicios pero no se mantiene el mismo criterio de aprobación por la organización.

43. ¿Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?, la organización califica con 0 puntos. No aplica.

44. ¿Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización?, la organización califica con 3 puntos ya que la comunicación no es asertiva ni continúa. No se implementa y mantiene.

45. ¿Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización?, la organización califica con 0 puntos, ya que no existe una comunicación de control y seguimiento entre las partes.

#### **8.5.5 Numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio**

- **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

46. ¿Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?, la organización califica con 5 puntos, ya que se establece, se implementa peor no se mantiene la provisión, al ser este un servicio de Recurso Humano.

47. ¿Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?, la organización califica con 5 puntos, debido a que dispone de dicha información pero no en todas las oportunidades.

48. ¿Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar?, la organización califica con 0 puntos, no se evidencia que exista una planificación, debido a que no existen indicadores ni metas fijadas.

49. ¿Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados?, la organización califica con 0 puntos, ya que no existe un control y seguimiento de la disponibilidad y uso de los recursos.

50. ¿Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas?, la organización califica con 3 puntos, debido a que existen en la organización controles rutinarios que no están establecidos para las actividades de seguimiento y medición en la provisión del servicio.

51. ¿Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?, la organización califica con 10 puntos, ya que la organización garantiza para cada uno de sus colaboradores condiciones adecuadas para el cumplimiento de la operación de los procesos.

52. ¿Se controla la designación de personas competentes?, la organización califica con 10 puntos, debido a que el personal se le realizan pruebas y capacitaciones que les permita desenvolverse en el campo y área laboral asignado.

53. ¿Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?, la organización califica con 3 puntos, ya que hay un control de validación para alcanzar la provisión del servicio pero no se mantiene ni se implementan para alcanzar los resultados planificados.

54. ¿Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?, la organización califica con 3 puntos, debido a que se realizan controles esporádicos para prevenir los errores humanos pero no se mantienen.

55. ¿Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega?, la organización califica con 3 puntos debido a que solo garantiza la entrega del servicio (liberación) pero no hay control posterior a la entrega.

▪ **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

56. ¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios?, la organización califica con 10 puntos, ya que observa hacen uso de los medios apropiados.

57. ¿Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos?, la organización califica con 10 puntos, ya que si los identifica.

58. ¿Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad?, la organización califica con 3 puntos, ya que la información documentada no se mantiene de forma continua.

▪ **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

59. ¿La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma?, la organización califica con 10 puntos, debido a que hace uso adecuado de la propiedad de los clientes y proveedores externos mientras este bajo control de la temporal.

60. ¿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?, la organización califica con 10 puntos debido a que Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes y proveedores externos mientras este bajo control de la temporal.

61. ¿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?, la organización califica con 0 puntos ya que la organización no hace uso de propiedades que puedan perderse.

▪ **8.5.4 Preservación**

62. ¿La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?, la organización califica con 0 puntos debido a que no preserva las salidas.

▪ **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

63. ¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios?, la organización califica con 10 puntos evidenciando que realiza actividades posteriores a la entrega de los servicios.

64. ¿Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios?, la organización califica con 10 puntos ya que determina el alcance de las actividades posteriores a la entrega.

65. ¿Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios?, la organización califica con 5 puntos ya que se identifican las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los servicios.

66. ¿Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios?, la organización califica con 0 puntos. Manifiesta que no es posible considerar el recurso humano en el uso de su vida útil prevista para los servicios.

67. ¿Considera los requisitos del cliente?, la organización califica con 10 puntos.

68. ¿Considera la retroalimentación del cliente?, la organización califica con 5 puntos ya que la considera pero esta no se encuentra documentada o con evidencias dela misma.

▪ **8.5.6 Control de cambios**

69. ¿La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos?, la organización califica con 5 puntos ya que en el control de cambios la organización establece e implemente pero no mantiene control y supervisión de los cambios para la prestación del servicio.

70. ¿Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión?, la organización califica con 3 puntos debido a que establece la conservación de información documentada que describe dichos cambios pero no se mantiene un control.

**8.5.6 Numeral 8.6 Liberación de los Productos y Servicios**

71. ¿La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?, la organización califica con 5 puntos. Ya que realiza verificaciones de forma aleatoria y esporádica como visitas a las empresas para validar el cumplimiento de los requisitos (trabajadores en misión) pero no tiene implementadas disposiciones que se mantengan dicha labor.

72. ¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?, la organización califica con 3 puntos, debido a que cuentan con información solo de correos electrónicos pero no se hace de manera permanente y con todos los clientes.

73. ¿Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?, la organización califica con 0 puntos ya que no existe ningún tipo de evidencia de criterios de aceptación.

74. ¿Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?, la organización califica con 3 puntos debido a que la trazabilidad no se genera de manera continua como tarea de retroalimentación al encargado del proceso.

#### **8.5.7 Numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes**

75. ¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega?, la organización califica con 5 puntos debido a que no siempre se hace la identificación de dichos requisitos.

76. ¿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?, la organización califica con 5 puntos, debido a que se establecen dichas acciones que en su mayoría son adecuadas pero estas no se mantienen.

77. ¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?, la organización califica con 10 puntos, se observa que la organización establece, implementa y mantiene verificaciones y acciones que corrigen las salidas no conformes.

78. ¿La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras?, la organización califica con 5 puntos, se observa que el trato de las salidas no conformes se maneja de acuerdo al tipo de salida, pero dichos tratos no se mantienen en el proceso.

79. ¿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?, la organización califica con 0 puntos, se observa que la organización no tiene documentos con las descripciones de salidas no conformes ni las acciones tomadas.

## **8.6. Numeral 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

### **8.6.1 Numeral 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION**

#### **▪ 9.1.1 Generalidades**

1. ¿La organización determina que necesita seguimiento y medición?, la organización califica con 5 puntos, debido a que los controles de seguimiento, medición, análisis y evaluación se tiene establecido pero no se mantiene o implementa.
  
2. ¿Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos?, la organización califica con 3 puntos ya que manifiesta no tener métodos seguimiento, medición, análisis y evaluación; se establecen para casos repentinos pero no se mantiene o implementa.
  
3. ¿Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición?, la organización califica con 0 puntos, ya que no existe ningún tipo de medidas que determine cuando se hace un seguimiento o una medición.
  
4. ¿Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición? , la organización califica con 0 puntos, ya que no existe ningún tipo de medidas que determine cuando analizar y evaluar los resultados de un seguimiento y medición
  
5. ¿Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?, la organización califica con 0 puntos, ya que no existe evaluaciones de desempeño de ninguna índole.
  
6. ¿Conserva información documentada como evidencia de los resultados?, la organización califica con 0 puntos, ya que no se dispone de información documentada que evidencia los resultados.

▪ **9.1.2 Satisfacción del cliente**

7. ¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?, la organización califica con 0 puntos ya que no se realiza un seguimiento formal con el cliente para conocer el grado de cumplimiento con ellos

8. ¿Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información?, la organización califica con 3 puntos ya que al no realizar seguimiento si tiene información del cliente que les permita revisar y atender de manera inmediata cualquier novedad que les allegue.

▪ **9.1.3 Análisis y evaluación**

9. ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición?, la organización califica con 3 puntos ya que realizan análisis de datos e información pero no evaluación surgida de un seguimiento o medición.

**8.6.2 Numeral 9.2 AUDITORIA INTERNA**

10. ¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?, la organización califica con 3 puntos ya que solo realizan auditoria de manera externa las empresas usuarias para el proceso de contratación de manera ocasional.

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?, la organización califica con 0 puntos, debido a que no cuenta con la NTC ISO 9001:2015 para que se lleve a cabo una auditoria sobre el SGC.

12. ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría?, la organización califica con 3 puntos ya que solo se

establece Auditoria por parte de la ARL al SG-SST y auditorías externas por parte de las empresas cliente al proceso de contratación y estas no se encuentran planificadas.

13. ¿Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una, Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso?, la organización califica con 3 puntos ya que solo se establece la auditoria del SG-SST y las externas por parte del cliente para el proceso de contratación y no se definen criterios, alcances o selección de auditores de manera voluntaria.

14. ¿Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso?, la organización califica con 0 puntos ya que no se da la posibilidad de seleccionar auditores.

15. ¿Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección?, la organización califica con 3 puntos debido a que se establece la información pero no se mantiene o implementa mediante la retroalimentación o seguimiento.

16. ¿Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas?, la organización califica con 5 puntos ya que se establecen y se implementan las correcciones y acciones correctivas pero no se mantienen en los procesos.

17. ¿Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados?, la organización califica con 0 puntos ya que no se dispone de información documentada que evidencia auditoria y resultados.

### **8.6.3 Numeral 9.3 REVISION POR LA DIRECCION**

#### **▪ 9.3.1 Generalidades**

18. ¿La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización?, la organización califica con 3 puntos ya que al no existir un SGC en la empresa, la alta dirección establece criterios que les permita continuar los lineamientos de la estrategia de la organización.

#### **▪ 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección**

19. ¿La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas?, la organización califica con 5 puntos, debido a que no planifica pero realiza revisiones teniendo en cuenta las consideraciones previas.

20. ¿Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?, la organización califica con 5 puntos, ya que no contar con un SGC los cambios van encaminados a las cuestiones externas e internas de la organización.

21. ¿Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC?, la organización califica con 3 puntos, ya que la no contar con un SGC solo se establece un conocimiento sobre la eficiencia en calidad en la organización.

22. ¿Considera los resultados de las auditorías?, la organización califica con 3 puntos, ya que solo se establece la auditoria del SG-SST y la externa para el proceso de contratación y se de ellos se establece la corrección del error pero no se mantiene o implementa.

23. ¿Considera el desempeño de los proveedores externos?, la organización califica con 5 puntos ya que de manera permanente debe estar interactuando con los proveedores externos pero no se implementa una evaluación de desempeño.

24. ¿Considera la adecuación de los recursos?, la organización califica con 5 puntos ya que dispone a la empresa de los recursos físicos, financieros o humanos necesarios pero no se encuentra implementado.

25. ¿Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?, la organización califica con 5 puntos ya manifiesta tener la capacidad de abordar los riesgos y oportunidades pero no se tiene implementado un proceso que permita considerar la eficiencia de las acciones tomadas.

26. ¿Se considera las oportunidades de mejora?, la organización califica con 5 puntos manifiesta que al no tener una implementación, se establecen y mantienen las oportunidades de mejora que surjan.

▪ **9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección**

27. ¿Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?, la organización califica con 3 puntos, ya que no existen salidas formales que transmitan las oportunidades de mejora.

28. ¿Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC?, la organización califica con 0 puntos ya que no cuenta con un SGC.

29. ¿Incluye las necesidades de recursos?, la organización califica con 5 puntos ya que al no estar planificado se tienen en cuentas las necesidades de recursos que se requieran.

30. ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones?, la organización califica con 0 puntos ya que no se dispone de información documentada que evidencie resultados de revisiones.

## **8.7. Numeral 10. MEJORA**

### **8.7.1 Numeral 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?, la organización califica con 10 puntos, debido a que la empresa manifiesta determinar las acciones de mejora y las implementaciones que sean necesarias para satisfacer los requisitos de los clientes.

### **8.7.2 Numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva**

2. ¿La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla?, la organización califica con 10 puntos, se observa que ante una no conformidad la empresa reacciona inmediatamente para poder corregirla y solucionarla.

3. ¿Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad?, la organización califica con 5 puntos, debido a que se realiza dicha evaluación pero esta no se mantiene.

4. ¿Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad?, la organización califica con 10 puntos, debido a que se observa que la Gerencia autoriza de manera ágil la ejecución de procesos que rectifiquen y mejoren las salidas no conformes.

5. ¿Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?, la organización califica con 5 puntos, debido a que dicha revisión se realiza de manera ocasional por lo cual se observa que esta no se mantiene.

6. ¿Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario?, la organización califica con 0 puntos, se observa que por parte de la Gerencia no se utiliza ninguna herramienta que permita conocer los riesgos o las oportunidades de la empresa.

7. ¿Hace cambios al SGC si fuera necesario?, la organización califica con 0 puntos, la empresa manifiesta no realizar dichos cambios debido a que no cuenta con un SGC implementado.

8. ¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?, la organización califica con 10 puntos, se observa y la empresa manifiesta que las acciones que se ejecutan para mejora y corrección de los procesos han sido apropiadas para la salida del servicio.

9. ¿Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva?, la organización califica con 0 puntos, debido a que la organización no guarda evidencias de las no conformidades ni de las acciones de mejora con los resultados de las mismas.

### **8.7.3 Numeral 10.3 MEJORA CONTINUA**

10. ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?, la organización califica con 0 puntos, debido a que la organización no tiene implementado un SGC.

11. ¿Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora?, la organización califica con 5 puntos, se observa que por parte de la dirección se hacen revisiones esporádicas que so se mantienen en el proceso.

El resultado de la evaluación se evidencia en la Tabla 1, donde se obtiene que Gestión Integral EST SAS tiene una calificación total del 36%, considerándose baja, para los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.

**Tabla 1 Resultados Evaluación Gestión de Calidad**

Numeral de la Norma	% Obtenido de implementación.	Acciones por Realizar
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	34%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	58%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	10%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	29%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	44%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	25%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	50%	MEJORAR
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>36%</b>	
Calificacion global en la Gestion de Calidad	<b>BAJO</b>	
Elaboración Propia de las Autoras. Tomado de los resultados de la evaluación Diagnóstico.		

Los requisitos de la Norma Iso 9001:2015 son complementarios a los requisitos para los productos y servicios, por lo tanto y al ser parte de las decisiones estratégicas de la organización, es importante reconocer la posición de Gestión Integral EST SAS frente a la norma.

Como se refleja en la tabla 1, el nivel más alto de la organización es Liderazgo con un 58%, pero la planificación, un pilar importante en la Gestión de Calidad obtuvo la calificación más baja con un 10%; se evidencia entonces que la organización requiere una alta gestión para el cumplimiento de los requisitos de la norma al 100%, porcentaje que se verá apoyado con el presente trabajo en su aplicación.

Los principios de Contexto de la organización, Planificación, apoyo, operación y evaluación del desempeño presentan un porcentaje bajo en su calificación, siendo más del 50% de los ítems a evaluar, por ende y para la organización, son las acciones más inmediatas a intervenir y realizar.

## 9. MAPA OPERACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN Y SUS CARACTERIZACIONES

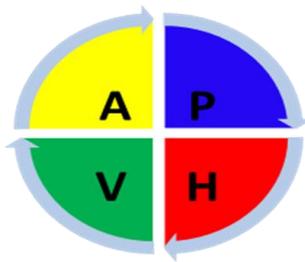
### 9.1. MAPA OPERACIONAL

Para el desarrollo de este objetivo, en el montaje del modelo se estableció que la misión actual no compadecía con el perfil de la organización, se hizo necesario entonces proponer una nueva, que exponemos a continuación, permitiendo así, construir el Mapa operacional donde se identificaron y reconocieron los procesos que permiten dar cumplimiento al objeto social de Gestión Integral EST SAS enfocado a la selección, contratación y servucción de personal en misión.

**MISIÓN:** *-Somos una organización dedicada al suministro de recurso humano en misión, con calidad y eficiencia, ofreciendo soluciones administrativas de personal para nuestros clientes, en diferentes sectores de la economía nacional-.*

Como se evidencia en la estructura organizacional de Gestión Integral EST S.A.S, existen procesos para las áreas Administrativas, de Gestión Humana, de Nomina, de Contabilidad y Financiera; áreas a las que se le realizaron las correspondientes caracterizaciones donde se tuvieron en cuenta las entradas, actividades, salidas y partes interesadas del proceso; se identificaron 9 procesos (véase figura 3) los cuales se dividen en procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control, agrupados en relación con el ciclo PHVA.

**Figura 4 Ciclo PHVA**



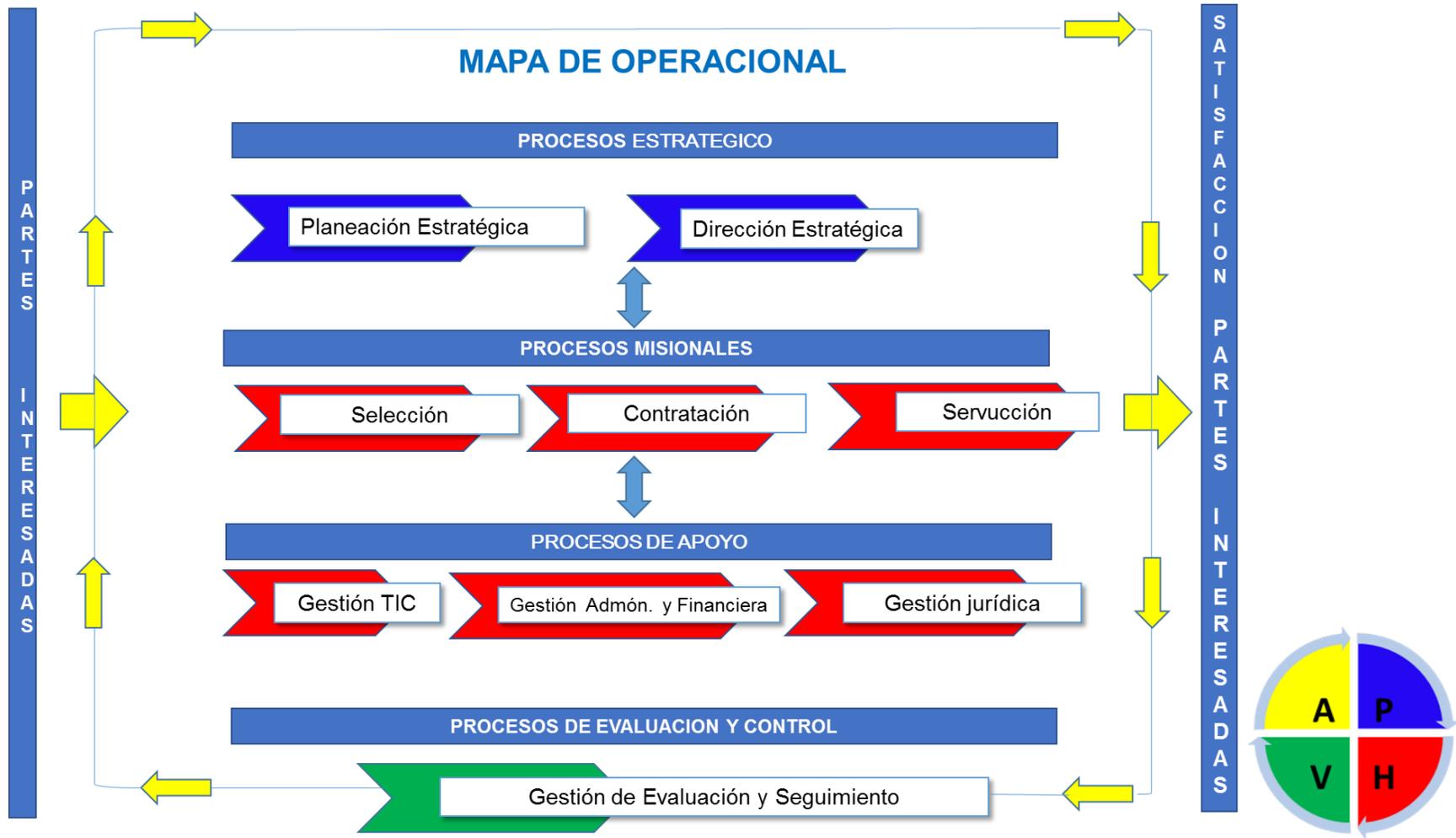
**P→ PROCESOS ESTRATEGICOS:** Planeación y Dirección Estratégica.  
**H→ PROCESOS MISIONALES:** Selección, Contratación y Servucción.  
**PROCESOS DE APOYO:** Gestión TIC, Gestión Admón. y Financiera  
**V→ PROCESO DE EVALUACION Y CONTROL:** Gestión de evaluación y Seguimiento.  
**A→ SEGUIMIENTO CONTINUO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO**

Elaboración propia de las autoras.

Las caracterizaciones de Planeación Estratégica, Dirección Estratégica, Selección, Contratación, Servucción, Gestión TIC, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Jurídica y Gestión de Evaluación y Seguimiento se hicieron de forma independiente y se realizaron haciendo uso del formato de caracterización (Véase anexo 2), que posee las siguientes puntos para su elaboración:

- Encabezado: Contiene el nombre del proceso, logo de la organización, codificación del formato.
- Responsable del Proceso: Encargado y responsable de la implementación del proceso ante el SIG.
- Alcance: Límites del proceso; donde inicia y donde termina las actividades que integran el proceso de manera general.
- Objetivo: Es la meta, la finalidad del proceso dentro del Sistema de Gestión de Calidad.
- Proveedor: Son los encargados de suministrar los elementos suficientes para efectuar el proceso.
- Entradas: Una o más actividades que requieren de un elemento para dar inicio a la actividad del proceso.
- Actividades: Bajo el ciclo PHVA Planear, Hacer, Verificar y Actuar. Conjunto de actividades secuenciales que conforman un proceso.
- Salida: Son los elementos resultantes de la transformación del proceso.
- Clientes: Quien recibe el resultado del proceso.
- Recursos: Personal, infraestructura, de ambiente, financieros requerido para la ejecución del proceso.
- Indicadores de Gestión: Aspectos que deban ser objeto de medición con relación a su desempeño.

Figura 5 Mapa Operacional



Elaboración propia de las autoras.

## **10. DISEÑO DEL MODELO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015**

En cumplimiento al tercer objetivo del presente trabajo y de los requisitos establecidos en la ISO 9001:2015, se presenta el Diseño del Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad SGC de Gestión Integral EST SAS.

**Capítulo 1:** Especifica el alcance de la aplicación de la norma en los procesos y procedimientos de la empresa de servicios temporales Gestión Integral EST S.A.S.

**Capítulo 2:** Se refiere a las principales normas legales que son indispensables para el ejercicio de la actividad de la organización.

**Capítulo 3:** Define los principales términos utilizados en la empresa para la ejecución de los procesos.

**Capítulo 4:** Hace referencia al contexto de Gestión Integral EST S.A.S, misión, visión, expectativas de los grupos de interés y descripción del SGC de la empresa.

**Capítulo 5:** Se especifica el Liderazgo de la alta dirección a través de la política, designación de roles, responsabilidades y autoridades.

**Capítulo 6:** Se refiere a la planificación a través de acciones para abordar riesgos y oportunidades en la empresa, Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos y la Gestión de los cambios.

**Capítulo 7:** Sintetiza la forma como responde la organización para los procesos de apoyo a la prestación del servicio como son recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.

**Capítulo 8:** Resume la forma como Gestión Integral EST SAS presta los servicios de Recurso Humano en misión teniendo en cuenta criterios de diseño y desarrollo, controles operacionales internos y externos, salidas no conformes entre otros.

**Capítulo 9:** Resume la forma como la organización verifica si lo planificado se llevó a cabo creando mecanismos que dan respuesta a los requisitos como son las encuestas de satisfacción de usuarios, entrevistas de retiro, auditorías internas, indicadores de gestión y revisión por la gerencia.

**Capítulo 10.** Resume la forma como la organización determina y selecciona las oportunidades de mejora a través evaluaciones de desempeño, mejoras en los procesos de selección y contratación, cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

## **10.1. CAPITULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de Gestión de Calidad.

Gestión Integral EST S.A.S es una empresa ubicada en el municipio de Facatativá Cundinamarca, dedicada y especializada en procesos de suministro de recurso humano y administración de nómina, caracterizada por brindar a sus empresas usuarias personal en misión temporal idóneo con sus perfiles y necesidades.

Gestión Integral EST SAS demuestra su capacidad para proporcionar suministro de recursos humano que satisface los requisitos del cliente, legales y reglamentarios a través de la eficaz aplicación del sistema en todos los procesos establecidos en el mapa operacional (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación y control), con la ayuda de los altos directivos y de todos los colaboradores relacionados en el organigrama de la

empresa, asegurándose de la conformidad de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.

## **10.2. CAPITULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los artículos leyes y decretos relacionados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas indispensables para el funcionamiento legal de la empresa Gestión Integral EST S.A.S

- **Ley 50 de 1990**

“En ella se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones alrededor de las relaciones laborales y la seguridad social en Colombia. Se da en el contexto de entrada la apertura económica y modernización productiva en Colombia. Su principal propósito fue liberar las rigideces de las relaciones laborales con el fin de mejorar las condiciones de las empresas colombianas en el nuevo modelo económico de globalización”<sup>25</sup>

- **Decreto 4369 de 2006**

“Por el cual se reglamenta el ejercicio de la actividad de las Empresas de Servicios Temporales y se dictan otras disposiciones. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en desarrollo de los artículos 71 a 94 de la Ley 50 de 1990”<sup>26</sup>

- **Ley 1014 de 2006**

“Desde Enero de 2006 el presidente de la republica Doctor Álvaro Uribe Vélez y un grupo de sus colaboradores, se dieron a la tarea de formalizar uno de los más importantes proyectos de proyección, visualización y funcionamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas para el sostenimiento rentable de la economía

---

<sup>25</sup> INFORMATIVO, Colombiano. La ley 50 de 1990. En Línea. Citado el 28 de febrero de 2019. Disponible en World Wide Web <http://www.infocolombiano.com/genjud1.php>

<sup>26</sup> SURA, Arl. Jurisprudencia. Decreto número 4369 de 2006. En línea. Diciembre 4 de 2006. Citado el 28 de febrero de 2019. Disponible en World Wide Web <https://www.arlsura.com/images/stories/documentos/d4369.pdf>

menos favorecida del país y la explotación en buen sentido de la palabra de las ideas que cada Colombiano día a día refleja para su sostenimiento real”.<sup>27</sup>

- **Ley 1429 de 2010**

“La ley 1429, da beneficios para la formalización de las pequeñas empresas que inicien su actividad económica principal a partir de su promulgación y para la generación de empleo. Se entiende por inicio de la actividad económica principal, la fecha de inscripción en el registro mercantil de la correspondiente Cámara de Comercio, con independencia de que la correspondiente empresa previamente haya operado como empresa informal”.<sup>28</sup>

- **Decreto 4108 de 2011**

“Que de conformidad con lo establecido en el artículo 1o del Decreto 4108 de 2011, por el cual se modifican los objetivos y la estructura del Ministerio del Trabajo y se integra el Sector Administrativo del Trabajo, uno de los objetivos generales de esta Entidad es el fomento de políticas y estrategias para la generación de empleo estable y la formalización laboral”<sup>29</sup>

- **Decreto 1072 de 2015**

“El decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (1072) compila todas las normas que reglamentan el trabajo y que antes estaban dispersas. Se convirtió en la única fuente para consultar las normas reglamentarias del trabajo en Colombia. Este decreto regula íntegramente las materias contempladas en el. Por consiguiente, de conformidad con el artículo 3 de la Ley 153 de 1887, quedan derogadas todas las disposiciones de naturaleza reglamentaria relativas al sector trabajo que versen sobre las mismas materias, con excepción, exclusivamente, de los siguientes asuntos: decretos

---

<sup>27</sup> BADILLO, Sandra .Actualícese Ley 1410 de Emprendimiento. En línea. Junio de 2007. Citado el 28 de Febrero de 2019. Disponible en World Wide Web

<https://actualicese.com/normatividad/2006/03/15/ley-1014-de-26012006/>

<sup>28</sup> CAMARA DE COMERCIO DE CALI. Servicios virtuales. Informativo beneficios ley 1429 de 2010. En línea. Citado el 28 de Febrero de 2019. Disponible <https://www.ccc.org.co/ley-1429/>

<sup>29</sup> COLOMBIA, Ministerio de Justicia. Normograma. En línea. Febrero 14 de 2013. Citado el 28 de Febrero de 2019. Disponible en World Wide Web

[https://www.minjusticia.gov.co/portals/0/mjd/docs/resolucion\\_mtra\\_0321\\_2013.htm](https://www.minjusticia.gov.co/portals/0/mjd/docs/resolucion_mtra_0321_2013.htm)

relativos a la creación y conformación de comisiones intersectoriales, comisiones interinstitucionales, consejos, comités, sistemas administrativos y demás asuntos relacionados con la estructura, configuración y conformación de las entidades y organismos del sector administrativo”, reza el Decreto.<sup>30</sup>

### 10.3. CAPITULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para destacar el conocimiento de Gestión Integral EST S.A.S se aplican los términos y definiciones utilizados en la organización.

- **Absentismo:** Ausencia del trabajo justificada o no.<sup>31</sup>
- **Accidente laboral:** Aquel sufrido por un trabajador o trabajadora en su puesto de trabajo o bien en el viaje de ida o vuelta del mismo.<sup>32</sup>
- **Candidatos:** Es la persona que aspira acceder a determinado cargo, honor o dignidad.<sup>33</sup>
- **Cliente:** Es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto.<sup>34</sup>
- **Compensación:** Indemnización económica por el esfuerzo o accidente a un/a empleado/a (por ejemplo, horas extraordinarias).<sup>35</sup>
- **Competencias:** Comprenden todos aquellos conocimientos, habilidades y actitudes, que son necesarios para que las personas se desempeñen con eficiencia como seres productivos. Capacidades con diferentes

---

<sup>30</sup> BOGOTA, Cámara de Comercio. Decreto 1072 de 2015 regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. En línea. Citado el 28 de Febrero de 2019. Disponible en World Wide Web. <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-Farmacologico-Bogota-region/Noticias/2016/Septiembre/Decreto-1072-de-2015-regula-el-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

<sup>31</sup> BUSINESS SCHOOL. Glosario Recursos Humanos. En línea. Citado el 22 de abril de 2019. Disponible en World Wide Web <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/glosario/>

<sup>32</sup> Ibid.

<sup>33</sup> OFS & TOOLS. Glosario Preselección. En Línea. Citado el 22 de abril de 2019. Disponible en World Wide Web [https://ofs-tools.webnode.com.co/news/glosario-preseleccion/?utm\\_source=copy&utm\\_medium=paste&utm\\_campaign=copypaste&utm\\_content=https%3A%2F%2Fofs-tools.webnode.com.co%2Fnews%2Fglosario-preseleccion%2F](https://ofs-tools.webnode.com.co/news/glosario-preseleccion/?utm_source=copy&utm_medium=paste&utm_campaign=copypaste&utm_content=https%3A%2F%2Fofs-tools.webnode.com.co%2Fnews%2Fglosario-preseleccion%2F)

<sup>34</sup> Ibid

<sup>35</sup> BUSINESS SCHOOL. Op. Cit., Compensación.

conocimiento que los seres humanos deben de tener para la vida en el ámbito personal, social y laboral.<sup>36</sup>

- **Contratación:** La contratación es el proceso mediante el cual se realiza una transacción en la que una parte se compromete a transferir recursos económicos a cambio de la recepción de un determinado servicio.<sup>37</sup>
- **Despido:** Acción por la que una empresa da por finalizada su relación laboral con un trabajador o trabajadora.<sup>38</sup>
- **Día hábil:** Todos los días del año que sean laborables a efectos jurídicos.<sup>39</sup>
- **Día laborable:** Aquél en que las empresas ofrecen sus servicios al público, dependiendo de cada negocio.<sup>40</sup>
- **Despido:** Acción por la que una empresa da por finalizada su relación laboral con un trabajador o trabajadora.<sup>41</sup>
- **Entrevista de selección:** Reunión, generalmente de dos personas, destinada a evaluar el potencial de una persona candidata a un puesto. Generalmente, es la última etapa de un proceso de selección y la llevan a cabo personal especializado y/o el/la futuro/a jefe/a de la persona entrevistada.<sup>42</sup>
- **Hoja de vida:** La hoja de vida es la carta de presentación del aspirante, el primer y probablemente único contacto que lleguen a tener la mayoría de los candidatos con la empresa que quieren que los reclute.<sup>43</sup>
- **Lista negra:** Listado de personas que se vetan de la empresa o empresas clientes por motivo de alguna falta grave que cometieron.
- **Paquete de documentos:** Conjunto de documentos soportes que certifican la contratación de la persona y se entrega el primer día de vinculación a la empresa en Misión.

---

<sup>36</sup> OFS & TOOLS. Op. Cit ., Competencias

<sup>37</sup> DEFINICION. Definición de la contratación. En Línea. Citado el 22 de abril de 2019. Disponible en World Wide Web. <https://definicion.mx/contratacion/>.

<sup>38</sup> BUSINESS SCHOOL. Op. Cit ., Despido.

<sup>39</sup> Ibid.

<sup>40</sup> Ibid.

<sup>41</sup> Ibid.

<sup>42</sup> Ibid.

<sup>43</sup> OFS & TOOLS. Op. Cit ., Hoja de Vida.

- **Preselección:** Selección previa general.<sup>44</sup>
- **Reclutamiento:** Es una actividad de la empresa que se ocupa de buscar a las personas adecuadas para un determinado puesto de trabajo.<sup>45</sup>
- **Requisición de personal:** Es la solicitud que realiza un área de la Empresa para cubrir alguna vacante disponible y que considera los requerimientos personales, escolares, laborales y de experiencia del candidato, así como las características del puesto.<sup>46</sup>
- **Salario:** Es el conjunto de las diferentes remuneraciones que una persona obtiene como contraprestación de los trabajos realizados por cuenta ajena.<sup>47</sup>
- **Selección:** Acto de elegir a una persona candidata entre varias para un puesto de trabajo.<sup>48</sup>
- **Trabajador en Misión:** Es la persona enviada por la empresa de Servicios Temporales a cumplir una misión a las instalaciones de un tercero a prestar un servicio, a desempeñar un cargo o a realizar una tarea específica, durante un tiempo.
- **Vacante:** Puesto de trabajo libre, que no está cubierto.<sup>49</sup>

## 10.4. CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Gestión Integral EST S.A.S realizó un diagnóstico encuesta basado en la Norma ISO 9001:2015 que permite determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito, la empresa realiza seguimiento y revisión de los resultados obtenidos en el diagnóstico e identifica los factores positivos y negativos que afectan su capacidad para conseguir los resultados esperados,

---

<sup>44</sup> BUSINESS SCHOOL. Op. Cit ., Preselección.

<sup>45</sup> Ibid

<sup>46</sup> EJEMPLO DE. Requisición de personal. Mayo de 2011. En Línea. Citado el 22 de Abril de 2019. Disponible en World Wide Web. [https://www.ejemplode.com/50-recursos\\_humanos/1418-ejemplo\\_de\\_formato\\_de\\_requisicion\\_de\\_personal.html](https://www.ejemplode.com/50-recursos_humanos/1418-ejemplo_de_formato_de_requisicion_de_personal.html)

<sup>47</sup> BUSINESS SCHOOL. Op. Cit., Salario.

<sup>48</sup> Ibid

<sup>49</sup> Ibid

permitiendo la comprensión del contexto que facilita considerar cuestiones del contexto externo e interno.

A nivel interno Gestión Integral EST S.A.S retroalimenta a los colaboradores en las cuestiones relativas a los valores, misión, visión, la cultura, los conocimientos y el desempeño.

## ▪ INFORMACION INSTITUCIONAL

**Reseña Histórica** *“GESTIÓN INTEGRAL EST SAS se creó en febrero de 2011 en la ciudad de Facatativá como respuesta a las necesidades de suministro de personal de muchas empresas por sus aumentos de producción en temporadas.*

*Inició sus actividades en mayo del mismo año, cuenta con varios años de experiencia y trayectoria en el mercado, especializándose en procesos de suministro de personal y administración de nómina.*

*Desde comienzos de actividades GESTIÓN INTEGRAL EST SAS se ha caracterizado por brindar a sus empresas usuarias personal en misión temporal idóneo con sus perfiles y sus necesidades”.*

**Misión:** Somos una organización dedicada al suministro de recurso humano en misión, con calidad y eficiencia, ofreciendo soluciones administrativas de personal para nuestros clientes, en diferentes sectores de la economía nacional.<sup>50</sup>

**Visión:** *“Ser reconocida como una empresa de servicios temporales sólida y confiable, involucrada en los diferentes sectores de la economía nacional,*

---

<sup>50</sup> Misión recomendada a la organización en el Capítulo 2 del presente trabajo.

*diversificando permanentemente nuestro portafolio de servicios, mediante un continuo mejoramiento de procesos, contribuyendo al fortalecimiento de las actividades de nuestras empresas clientes y al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros trabajadores brindando bienestar y estabilidad a sus familias y a la sociedad. Ofrecemos la mejor solución en el suministro de personal en misión sin olvidarnos de la importancia del cliente interno”.<sup>51</sup>*

## **4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

Gestión Integral EST SAS reconoce como grupos de interés a todos aquellos actores con lo que interactúa de alguna manera, en la siguiente tabla se relacionan las partes interesadas.

**Tabla 2 Partes Interesadas de la Organización**

<b>PARTES INTERESADAS</b>	
<b>INTERNAS</b>	<b>EXTERNAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta dirección</li> <li>• Procesos internos</li> <li>• Personal administrativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas cliente</li> <li>• Trabajadores en Misión</li> <li>• Ministerio de Trabajo</li> <li>• Entidades Promotoras de Salud EPS</li> <li>• Cajas de Compensación Familiar CCF</li> <li>• Administradora de Fondo de Pensional AFP</li> <li>• Unidad de Gestión Pensional y parafiscales UGI</li> <li>• DIAN</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Administradora de Riesgos Laborales ARL</li> <li>• Comunidad en General</li> </ul>

Elaboración propia de las autoras

El seguimiento y la revisión de la información sobre las necesidades y expectativas de Gestión Integral ETS S.A.S, se realiza mínimo una vez al año por cada uno de los gestores responsables.

<sup>51</sup> [www.gestionintegralest.com](http://www.gestionintegralest.com)

### **4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

Gestión Integral EST S.A.S determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance, considerando las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y los servicios de la organización.

El alcance del sistema de gestión de calidad de Gestión Integral EST S.A.S está disponible como información documentada, estableciendo los tipos de servicios cubiertos.

Gestión integral EST S.A.S establece, implementa y mantiene continuamente un sistema de gestión de calidad incluidos todos los procesos (estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y control). Véase *figura 4 Mapa Operacional Pág. 70*.

**Planeación estratégica:** Orienta el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización mediante la formulación de estrategias y el seguimiento a los mismos.

**Direccionamiento Estratégico:** Define los lineamientos y estrategias que estructuran la ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos y planes con el propósito de dar cumplimiento a la misión de la organización.

**Selección:** Suministra los Recursos Humanos adecuados, en el tiempo oportuno, asegurando su calidad, permanencia y desarrollo.

**Contratación:** Gestiona el proceso de contratación de manera eficaz, eficiente y efectiva bajo la modalidad de Obra y/o Labor acorde a las normas legales y los servicios requeridos para satisfacer la misión de la organización.

**Servucción:** Garantiza de forma eficaz y eficiente la calidad del servicio del personal en misión, mediante el acompañamiento continuo de la temporal hacia la empresa cliente.

**TIC:** Mantiene soluciones tecnológicas que provean de manera oportuna y eficiente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la empresa.

**Gestión administrativa y financiera:** Administra y controla los recursos financieros propios para cumplir con las necesidades organizacionales y los requisitos del cliente.

**Jurídica:** Presta asesoría Jurídica a todos los Procesos y dependencias de la organización, en cuanto a consultas, derechos de petición y trámites contractuales.

**Evaluación y seguimiento:** Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos organizacionales mediante el seguimiento y análisis de la gestión, obteniendo información para la toma de acciones y la implementación de correctivos para metas establecidas.

Gestión Integral EST S.A.S determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos, incluyendo mediciones y los indicadores de desempeño necesarios asegurándose de la operación eficaz y el control de los procesos.

Gestión Integral EST S.A.S determina los recursos necesarios y se asegura de su disponibilidad, asignando las autoridades para cada uno de los procesos. Véase Anexo B donde se evidencia la caracterización y descripción de cada proceso.

Gestión Integral EST S.A.S evalúa cada de uno de los procesos e implementa cualquier cambio que sea necesario asegurándose de que los procesos logren los resultados previstos.

## **10.5. CAPITULO 5. LIDERAZGO**

### **5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO**

#### **5.1.1 Generalidades**

La alta dirección de Gestión Integral EST S.A.S ejerce un liderazgo y compromiso respecto al Sistema de Gestión de Calidad mediante su constante involucramiento en el desarrollo de estrategias compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización, asegurando los recursos necesarios para la integración de los requisitos pertinentes en cada uno de los procesos, con el fin de promover y apoyar cada una de las actividades inclinadas hacia la mejora continua. La alta dirección retroalimenta y comunica los avances en los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad y los riesgos asociados en las diferentes actividades, con el fin de asegurar que el SGC alcance los resultados previstos.

#### **5.1.2 Enfoque al cliente**

La alta dirección de Gestión Integral EST S.A.S demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose que al interior organización se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, lo anterior por medio de la correcta ejecución de las actividades propias de cada proceso establecido en el mapa operacional, asegurándose de mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

### **5.2 PÓLITICA**

#### **5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad**

La alta dirección de Gestión Integral EST S.A.S establece, implementa y mantiene una política de calidad la cual es apropiada al propósito y contexto de la

organización con el objetivo de apoyar su dirección estratégica, proporcionando un marco de referencia que establece los objetivos de calidad los cuales cumplen con los requisitos pertinentes desarrollando el compromiso de mejora continua en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### **5.2.2 Comunicación de la política de la calidad**

La política de calidad de Gestión Integral EST S.A.S está disponible para las partes interesadas a través de diferentes canales de comunicación como página web, carteleras internas y externas, presentaciones digitales entre otros. La política de calidad se aplica en cada uno de los procesos involucrados en la organización.

### **5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

La alta dirección ha definido las responsabilidades y autoridades para los roles, soportados a través del organigrama de la organización en el cual se evidencia el nivel jerárquico para los diferentes cargos, asegurándose que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización y que los procesos generados suministran las salidas previstas.

Los diferentes cargos están comprometidos a informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de las oportunidades de mejora.

La alta dirección se asegura que se mantenga la integridad del SGC cuando de verse necesario se planifiquen e implementen cambios en el mismo.

## **10.6. CAPITULO 6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Gestión Integral EST S.A.S al momento de planificar un Sistema de Gestión de la Calidad ha considerado el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y ha determinado los riesgos y

oportunidades necesarios para cada uno de los procesos y sus actividades con el fin de asegurar los resultados previstos aumentando los efectos deseables que previenen y reducen las salidas no deseadas y asegurando la mejora continua.

Gestión Integral EST S.A.S ha planificado las acciones que permitan dar respuesta oportuna a los riesgos y oportunidades que facilitan y permiten evaluar la eficacia de las acciones implementadas. (Véase anexo C).

## **6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

La alta dirección establece los objetivos de calidad para cada una de las actividades pertinentes a los procesos y se encarga de transmitirlos a todos los niveles y áreas de la organización a los cuales se les realiza medición y seguimiento trimestralmente por parte del proceso de Planeación Estratégica.

Los objetivos de la calidad son:

- Cumplir con los requisitos acordados con los clientes.
- Brindar soluciones efectivas a las necesidades del cliente a través del suministro de personal.
- Realizar un idóneo seguimiento a los procesos de alta calidad.
- Respetar las exigencias sociales, legales, contractuales y reglamentarias de actividad objeto de la empresa.
- Garantizar la mejora continua a través de la gestión de los riesgos y las oportunidades en Gestión Integral EST S.A.S.

## **6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

Cuando Gestión Integral EST SAS determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada considerando el propósito de los cambios y las consecuencias potenciales de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad.

## **10.7. CAPITULO 7. APOYO**

### **7.1 RECURSOS**

#### **7.1.1 Generalidades**

Gestión Integral EST SAS ha determinado proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Gestión Integral EST SAS considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, qué se necesitan para obtener de los proveedores externos (IPS o Centros Médicos de Salud Ocupacional, Casinos, Tecnológicos, entre otros.)

#### **7.1.2 Personas**

Gestión Integral EST SAS determina las personas necesarias para la eficaz ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad con la correcta operación y control de cada uno de los procesos. (*Véase figura 3 Organigrama*).

#### **7.1.3 Infraestructura**

Dentro de la infraestructura relevante la alta dirección de Gestión Integral EST S.A.S ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de los procesos que logran la conformidad de los servicios.

Gestión Integral EST S.A.S determina:

- La infraestructura necesaria para las diferentes áreas que integran a la organización.
- Equipos de cómputo con impresoras y scanner de alto rendimiento.
- Puesto de trabajo para cada funcionario acorde a sus funciones, con ambiente de trabajo requerido para la ejecución de las actividades.
- Líneas telefónicas, conexión a internet, servidores, software de recursos humanos y contabilidad.

#### **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos**

Gestión Integral EST S.A.S determina los requisitos necesarios para una gestión adecuada del ambiente de trabajo y los define en:

- Métodos de trabajo (procedimientos e instructivos).
- Ambiente de trabajo con las condiciones necesarias según las exigencias que se desarrollan en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Gestión Integral EST S.A.S proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de sus servicios, por medio de la adecuada ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo establecido y direccionado por la alta Gerencia.

#### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición**

##### **7.1.5.1 Generalidades y trazabilidad de las mediciones**

La alta dirección de Gestión Integral EST S.A.S se involucra en las actividades que permitan calibrar y verificar la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos de la medición o seguimiento que apoyan la conformidad de los servicios o salidas que se encuentran establecidos en las actividades de cada proceso por medio de la valoración de los informes de auditoría e indicadores descritos en cada proceso.

##### **7.1.6 Conocimientos de la organización**

Gestión Integral EST S.A.S determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos a través de los perfiles de cargos, planes de capacitaciones que se desarrollan para personal administrativo y directivo de la organización necesarios para cada uno de sus procesos.

Los conocimientos adquiridos por el personal administrativo y directivo de Gestión Integral EST S.A.S para la operación y conformidad de los servicios se encuentran por medio de:

- La información documentada (manual de funciones, procesos y procedimientos).
- Plan de capacitaciones dirigido por el proceso de Dirección Estratégica y Planeación Estratégica.
- Perfiles de cargo.
- Planes de acciones de mejora en la ejecución de los procesos.
- Manejo de salidas no conformes.

Gestión Integral EST S.A.S dispone de herramientas para la retroalimentación y distribución del conocimiento:

- Herramientas de administración documental
- Archivos
- Boletines informativos
- Reuniones

## **7.2 COMPETENCIA**

Gestión Integral EST SAS:

- Determina la competencia necesaria para las personas que realizan los trabajos que afectan las salidas y conformidad de los requisitos del servicio en los perfiles del cargo y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegura que el personal sea competente para la correcta ejecución de los procesos además que sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Conserva los registros apropiados de las experiencias, capacitaciones y habilidades de la experiencia.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

### **7.3 TOMA DE CONCIENCIA**

La alta Gerencia de Gestión Integral EST S.A.S se asegura de que las personas que realizan trabajos pertinentes bajo el control de la organización son conscientes de la política de calidad, objetivos de calidad pertinentes, su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la calidad.

La alta Gerencia de Gestión Integral EST S.A.S comunica la política de calidad a través de la ejecución de reuniones de sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad, simulaciones de auditorías, carteleras digitales, entre otros. El proceso de Planeación Estratégica realiza seguimiento mensual de los objetivos de calidad a través de la consolidación de datos e indicadores del SCG.

### **7.4 COMUNICACIÓN**

Gestión Integral EST S.A.S establece las comunicaciones internas y externas pertinentes entre los diferentes niveles del Sistema de Gestión de Calidad a través de matrices de flujo de comunicación las cuales son Direccionadas por el proceso de Gestión Tic.

### **7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

La información documentada tanto interna como externa de Gestión Integral EST S.A.S se maneja de acuerdo con los requisitos estipulados en el procedimiento de Administración de Información Documentada, la cual se encuentra disponible en los diferentes archivos digitales y físicos que podrá ser consultada por el personal autorizado para el acceso de información.

Para documentar Gestión Integral EST S.A.S ha tenido en cuenta aspectos como el tamaño de la organización, el tipo de actividad, procesos y servicios de la misma, además de las diferentes competencias de las personas.

## **10.8. CAPITULO 8 OPERACIÓN**

### **8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

La planificación, implementación y control para la ejecución de la misión de Gestión Integral EST S.A.S se realiza de acuerdo a lo establecido en los procesos misionales (selección, contratación, servucción), dicha planificación comprende los siguientes aspectos:

- Definir los requisitos para prestar los servicios.
- Establecer los criterios para los procesos y aceptación de los servicios prestados.
- Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios prestados.
- Implementar el control de las operaciones de cada proceso según criterios.
- Determinar mantener y conservar la información documentada para controlar los procesos con el objetivo de lograr la conformidad de las salidas de los servicios prestados.

Gestión Integral EST S.A.S controla los cambios planificados y mantiene registros de la calidad con los resultados de las mediciones de control de procesos que suministran evidencia de la efectividad de las actividades en los procesos.

### **8.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS**

#### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

Gestión Integral EST S.A.S proporciona información pertinente a sus clientes a través de canales de comunicación como página web, correo electrónicos, de manera presencial o telefónica, con el fin de asegurar:

- Una óptima comunicación y retroalimentación con los clientes relativa a los servicios incluyendo quejas y/o reclamos.

- Un trato apropiado de las consultas, requerimientos y cambios en los servicios.
- Establecer los requisitos específicos para tomar acciones de contingencia cuando sea necesario.

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios**

Gestión Integral EST S.A.S determina los requisitos pertinentes para prestar sus servicios teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de las normas y leyes vigentes establecidas en el Código Sustantivo de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, Constitución Política de Colombia, Ministerio del Trabajo teniendo en cuenta aspectos como:

- Contar con la licencia de funcionamiento vigente emitida por el Ministerio de Trabajo trimestralmente.
- Documentación a día de constitución de Gestión Integral EST S.A.S (Cámara de Comercio y Rut).
- Los procesos misionales establecen los requisitos internos necesarios para cada servicio.
- Gestión Integral EST S.A.S tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos por los requerimientos de los clientes.

### **8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados para los servicios**

Gestión Integral EST S.A.S antes de comprometerse a suministrar servicios a un cliente se asegura de tener la capacidad de cumplir con los requisitos para los servicios que se les ofrecen a los clientes, incluyendo cualquier cambio que sea solicitado, por lo cual se tiene en cuenta:

- Los requisitos especificados por el cliente incluyendo las actividades de fecha de ingreso y las posteriores.
- Los requisitos especificados por Gestión Integral EST S.A.S.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables para la prestación del servicio.

- Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados anticipadamente.

Cuando se presentan cambios de los servicios, Gestión Integral EST S.A.S solicita la modificación pertinente de la documentación y se asegura que el personal sea consciente de los requisitos modificados.

### **8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS**

Gestión Integral EST S.A.S gestiona el proceso de diseño y desarrollo que se asegura de la posterior provisión de los servicios. Las actividades que se encuentran relacionadas con la planificación, entradas, controles, salidas, modificaciones y/o cambios del diseño y desarrollo se encuentran establecidas en este proceso.

### **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

#### **8.4.1. Generalidades**

Gestión Integral EST S.A.S controla los procesos de adquisición de productos y/o servicios con el fin de asegurar que el servicio o producto adquirido cumple con los requisitos establecidos por la organización.

El nivel de los métodos para realizar el control de los procesos varía del efecto que tiene el servicio o producto adquirido sobre el producto final, para este fin se aplican los procedimientos legales y las normas mínimas requeridas que cumplan con la calidad del servicio.

La alta dirección de Gestión Integral EST S.A.S evalúa, selecciona, realiza seguimiento al desempeño y reevalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo a los requisitos legales y de la organización.

#### **8.4.2 Tipo y alcance del control**

Gestión Integral EST SAS se asegura que los procesos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa la capacidad de la organización de entregar servicios de recurso humano conforme y coherente a sus clientes.

Gestión Integral EST SAS aplica los controles respectivos a los proveedores externos garantizando las salidas resultantes.

#### **8.4.3 Información para los proveedores externos**

Gestión Integral EST S.A.S se asegura de la adecuación de los requisitos antes de la comunicación con el proveedor externo, para ello comunica la información a través del formato REP1 Requerimientos proveedores en el cual se describen las especificaciones necesarias para la aprobación del producto, procedimientos y los requisitos para la calificación del personal del Sistema de Gestión de la Calidad.

Gestión Integral EST S.A.S determina e implementa las disposiciones necesarias para la verificación de producto o servicio adquirido, con fin de asegurar que se cumpla con los requisitos especificados, por lo cual está establecido el formato VEP Verificación proveedores.

### **8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

#### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

Gestión Integral EST SAS implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, las condiciones controladas incluyen:

- a) Información documentada que defina el perfil del personal (Fecha de ingreso, número de personas, empresa cliente, perfil del cargo, características sociodemográficas).
- b) Disponibilidad y Control de seguimiento de las convocatorias, selección, contratación e ingresos y medición adecuados.

- c) Implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas de convocatoria, selección, contratación e ingresos verificando que se cumplen los criterios para el control de los procesos y los criterios de aceptación para los servicios del suministro del personal.
- d) Uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos; descritos en el numeral 7.1.3.
- e) La designación de personas competentes de Gestión Integral EST SAS, como evidencia en el organigrama de la organización.
- f) Validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados de los procesos misionales y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.
- g) Implementación de verificación continua a los procesos antes de las salidas para prevenir los errores humanos.
- h) Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

Gestión Integral EST SAS realiza acompañamiento personalizado con el cliente, asegurando la conformidad del servicio, identificando previamente el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través y prestación del servicio.

Gestión Integral EST SAS controla las salidas en una histórica base de datos de todos los puntos de contratación cuando la trazabilidad sea un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

Para la propiedad perteneciente a los clientes, proveedores externos y trabajadores en misión, mientras esté bajo el control de Gestión Integral EST SAS en el cual identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los beneficiarios suministrada para su utilización o incorporación dentro de los servicios.

Las hojas de vida y soportes anexos de los trabajadores en misión, los contratos y documentación legal de los clientes y proveedores son consideradas como propiedad privada y por lo tanto, se encuentran archivados y custodiados de acuerdo a los principios de Gestión Integral EST SAS.

### **8.5.4 Preservación**

Gestión Integral EST SAS no preserva la salida durante la prestación del servicio ya que el recurso humano no se manipula, almacena o protege.

### **8.5.5. Actividades posteriores a la entrega**

Gestión Integral EST SAS debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios. Cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas al servicio. Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, Gestión Integral considera:

- a) los requisitos legales y reglamentarios
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios
- c) la naturaleza de sus servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.
- f) Control de los cambios

Gestión Integral EST SAS revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Gestión Integral EST SAS conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

## **8.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Gestión Integral dispone de criterios planificados en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios de recurso humano. La liberación de los servicios al cliente se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

Se conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios académicos en la prestación del servicio.

## **8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

Gestión Integral EST SAS asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos, se identifican y se controlan para prevenir su envío no intencionado a la empresa cliente, se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los servicios. Se aplica a los servicios no conformes detectados después de la entrega de los servicios, durante o después de la provisión de los servicios.

Las salidas no conformes se tratan con la corrección, información al cliente y/o obtención de autorización para su aceptación bajo concesión del cliente o gerente de la organización. Se confirman con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

Gestión Integral EST SAS conserva la información documentada que describe la no conformidad, describe las acciones tomadas, describe todas las concesiones obtenidas e identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

## **10.9. CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

#### **9.1.1 Generalidades**

Gestión Integral EST SAS planifica e implementa procesos seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar:

- Conformidad en el servicio
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad - SGC.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad - SGC.

Gestión Integral EST SAS debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

Gestión Integral EST SAS evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el seguimiento al cumplimiento de indicadores de los procesos y evaluación de percepción y satisfacción del cliente por lo servicio recibidos.

#### **9.1.2 Satisfacción del cliente**

Gestión Integral EST SAS establece el seguimiento de las percepciones de los clientes mediante:

- Revisión y atención al buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias llevadas a cabo en el servicio al cliente en los puntos de atención y empresas clientes.
- Evaluación de satisfacción del usuario.
- Entrevistas de retiro que involucre la percepción de la temporal en el servicio misional.
- Reuniones con las empresas clientes para la evaluación de los procesos

### **9.1.3 Análisis y evaluación**

Gestión Integral EST SAS analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición mediante comités de calidad que evalúa la conformidad de los servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos, la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

## **9.2 AUDITORÍA INTERNA**

Gestión Integral EST SAS ha establecido el proceso para la ejecución de Auditorías de Calidad, las cuales son planificadas a intervalos definidos, en función al estado e importancia de los procesos, las áreas a auditar y a los resultados de auditorías previas. Tienen por finalidad determinar si el Sistema de Gestión se mantiene e implementa.

Las auditorias son realizadas por personal externo de la organización o independiente del área a auditar, teniendo en cuenta las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las auditorías internas, así como la formación de resultados y mantenimiento de los registros.

Los responsables de cada área que este siendo auditada, se aseguran que se toman las acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

Gestión Integral EST SAS conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las mismas.

### **9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

#### **9.3.1 Generalidades**

La alta dirección de Gestión Integral revisa el sistema de gestión de la calidad a intervalos planificados, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización, evaluando la necesidad de realizar cambios hasta en los objetivos de Calidad de la Organización

#### **9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección**

- La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:
  - El resultado de las auditorías internas y externas
  - Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
  - Información sobre los resultados del desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
    - Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
    - Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;

- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
- Revisión y respuesta de las no conformidades y sus respectivas acciones correctivas;
- Resultados de seguimiento y medición realizados por la alta gerencia;
- Desempeño de los proveedores externos;
- Adecuación de los recursos;
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora.

Gestión Integral EST SAS debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

### **9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección**

Los resultados de la revisión por la Gerencia General deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora;
- Necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- Necesidades de recursos.

## **10.10. CAPITULO 10. MEJORA**

### **10.1 GENERALIDADES**

Gestión Integral EST SAS determina y selecciona las oportunidades de mejora a través evaluaciones de desempeño, mejoras en los procesos de selección y contratación, jornadas de retroalimentación con los empleados de planta para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

## **10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, Gestión Integral EST SAS tiene en cuenta las características de la situación demandada. Identifican las causas de la situación para el diseño de la solución, se establecen las acciones que eliminan el error o la falla que se detecta y asigna plazos y responsables. El grupo evaluador revisa la eficacia de la acción correctiva tomada, si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y si fuera necesario, se hacen cambios al sistema de gestión de la calidad.

Gestión Integral EST SAS debe conservar información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, los resultados de cualquier acción correctiva.

## **10.3 MEJORA CONTINUA**

Gestión Integral EST SAS debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Gestión Integral EST SAS considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la Gerencia, determina las necesidades y oportunidades como parte de la mejora continua.

## **11. CONCLUSIONES**

El diagnóstico realizado a la empresa Gestión Integral EST S.A.S arrojó como resultado que ante la Norma hay un bajo perfil frente a lo requerido por el Sistema de Gestión de Calidad.

Los procesos identificados para la elaboración del mapa operacional dieron como resultado los procesos Estratégicos (Planeación Estratégica y Direccionamiento Estratégico), Misionales (Selección, Contratación y Servucción), de Apoyo (Gestión de las TIC, Gestión Administrativa y financiera y Gestión Jurídica) y de Evaluación y control (Gestión de evaluación y seguimiento).

Se presenta la propuesta del modelo del sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la organización Gestión Integral EST S.A.S.

## **12. RECOMENDACIONES.**

- Se recomienda revisar la estructura organizacional de Gestión Integral EST S.A.S, con el fin de que cada miembro de la organización asuma el rol correspondiente en la misma y logre desarrollar sus actividades de manera óptima.
- Se sugiere que la misión propuesta en el segundo objetivo sea evaluada y considerada por los directivos con el fin de realizar el cambio de la actual por la sugerida.
- Se recomienda realizar identificación de los riesgos de la organización.
- Se sugiere que el modelo desarrollado del SGC de la organización sea evaluado por los directivos de la organización y tomen la decisión de implementarlo.
- Fortalecer el proceso de evaluación y control para que este se ejerza en toda la organización de manera eficiente.

### 13. BIBLIOGRAFIA

- Actualicese. (28 de Diciembre de 2015). *Empresas de servicios temporales –EST: Generalidades*. Obtenido de <https://actualicese.com/actualidad/2015/12/28/empresas-de-servicios-temporales-est-generalidades/>
- Badillo, S. (Junio de 2007). *Actualicese*. Obtenido de <https://actualicese.com/normatividad/2006/03/15/ley-1014-de-26012006/>
- Bogotá, C. d. (s.f.). *Decreto 1072 de 2015*. Obtenido de Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo.: <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Prendas-de-Vestir/Noticias/2016/Septiembre/Decreto-1072-de-2015-regula-el-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>
- Bogotá, S. J.-A. (04 de 12 de 2016). *Alcaldía de Bogotá*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22390>
- Cali, C. d. (s.f.). *Servicios Virtuales- Beneficios de la ley 1429 de 2010*. Recuperado el 28 de 02 de 2019, de <https://www.ccc.org.co/ley-1429/>
- Colombia, M. d. (14 de Febrero de 2013). *Normograma*. Obtenido de [https://www.minjusticia.gov.co/portals/0/mjd/docs/resolucion\\_mtra\\_0321\\_2013.htm](https://www.minjusticia.gov.co/portals/0/mjd/docs/resolucion_mtra_0321_2013.htm)
- Ejemplo de.com. (05 de 2001). *Formato de Requisicion de Personal* . Obtenido de [https://www.ejemplode.com/50-recursos\\_humanos/1418-ejemplo\\_de\\_formato\\_de\\_requisicion\\_de\\_personal.html](https://www.ejemplode.com/50-recursos_humanos/1418-ejemplo_de_formato_de_requisicion_de_personal.html)
- Espinosa, C. (28 de 06 de 2013). *Gestiopolis*. Recuperado el 28 de 02 de 2019, de La Calidad en las Empresas: <https://www.gestiopolis.com/calidad-en-las-empresas/>
- Excelencia, E. E. (Septiembre de 2015). *Nuevas Normas ISO*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/blog/>
- ICONTEC INTERNACIONAL. (s.f.). *Icontec internacional*. Obtenido de <https://www.icontec.org/Paginas/Home.aspx>
- Informativo Colombiano. (s.f.). *Informativo Colombiano*. Recuperado el 28 de 02 de 2019, de La Ley 50 de 1990: <http://www.infocolombiano.com/genjud1.php>

ISO TOOLS.ORG. (15 de 12 de 2016). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de ¿Cómo identificar los procesos en ISO 9001 2015?: <https://www.isotools.org/2016/12/15/identificar-los-procesos-iso-9001-2015/>

LIDEFEDER.COM. (04 de 09 de 2017). *Tipos de investigación*. Obtenido de Investigacion Descriptiva: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Ministerio del Trabajo. (s.f.). *Indicadores Empresas de Servicios Temporales*. (D. Territorial, Ed.) Recuperado el 28 de Febrero de 2019, de Periodos trimestrales desde los años 2003 a cuarto trimestre de 2017: <http://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/politicas-activas-de-empleo/indicadores-empresas-de-servicios-temporales>

Rodriguez, M. (s.f.). *Normas 9000*. Obtenido de Historia de las Normas ISO: [http://www.normas9000.com/Company\\_Blog/historia-iso-9001.aspx](http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx)

School, I. B. (s.f.). *Blog de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://blogs.informacion.com/blog/recursos-humanos/glosario/>

Sura, A. (04 de 12 de 2006). *Jurisprudencia*. Obtenido de Decreto Numero 4369 de 2006: <https://www.arlsura.com/images/stories/documentos/d4369.pdf>

TOOLS, O. &. (05 de 06 de 2015). *Glosario de Preselección*. Obtenido de [https://ofs-tools.webnode.com.co/news/glosario-preseleccion/?utm\\_source=copy&utm\\_medium=paste&utm\\_campaign=copy&utm\\_content=https%3A%2F%2Fofs-tools.webnode.com.co%2Fnews%2Fglosario-preseleccion%2F](https://ofs-tools.webnode.com.co/news/glosario-preseleccion/?utm_source=copy&utm_medium=paste&utm_campaign=copy&utm_content=https%3A%2F%2Fofs-tools.webnode.com.co%2Fnews%2Fglosario-preseleccion%2F)

Trabajo, C. S. (07 de Junio de 1951). *Secretaria del Senado*. (A. Juridico, Ed.) Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html)

ICONTEC INTERNACIONAL, Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 901. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos. Cuarta actualización. 2015-09-23

ICONTEC INTERNACIONAL, Requisitos legales y Reglamentarios. En línea. Disponible en:

LOPEZ PALOMA, Novedades ISO 9001:2015. FC Editorial. 2016

FONTALVO TOMAS y Vergara Juan. La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008. ISBN: 978-84-693-6481-9.

ARIZA, ANGIE. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la Comercializadora de Ferretería en Colombia R.F.C S.A.S. Bogotá.

Universidad Agustiniana Pag.15

## Anexo A Diagnóstico de Evaluación SGC NTC ISO 9001-2015

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
<b>4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
		10	5	3	0
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	
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
3	Se ha determinado 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.			3	
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		5		
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		5		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?				0
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestion 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	
11	Se mantiene y conserva informacion documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
<b>SUBTOTAL</b>		10	15	12	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>34%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	10			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfaccion del cliente.	10			
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	10			
<b>SUBTOTAL</b>		30	5	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>58%</b>			

## Anexo A. Diagnóstico de Evaluación SGC NTC ISO 9001-2015 Continuación

6. PLANIFICACION				
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.		5	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			0
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>				
3	¿Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?			0
4	Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos			0
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>				
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			0
<b>SUBTOTAL</b>		0	5	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>10%</b>		
7. APOYO				
<b>7.1 RECURSOS</b>				
<b>7.1.1 Generalidades</b>				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)		5	
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion</b>				
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			0
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	10		
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		5	
<b>7.2 COMPETENCIA</b>				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			0
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicones internas y externas del SIG dentro de la organización.			3
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>				
<b>7.5.1 Generalidades</b>				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			0
<b>7.5.2 Creacion y actualizacion</b>				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			0
<b>7.5.3 Control de la informacion documentada</b>				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la informacion documentada requerida por el SGC.			3
<b>SUBTOTAL</b>		10	10	9
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>29%</b>		

## Anexo A. Diagnóstico de Evaluación SGC NTC ISO 9001-2015 Continuación

8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		5	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			3
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			3
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			0
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios				
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios				
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.		5	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.3.1 Generalidades				
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			3
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo				
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		5	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	10		
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		5	
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			3
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			3
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			3
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			0
23	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			3
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			0

## Anexo A. Diagnóstico de Evaluación SGC NTC ISO 9001-2015 Continuación

<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		5	
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			3
27	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			3
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			3
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			0
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			3
31	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.			0
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	10		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			0
35	Se conserva información documentada de estas actividades			0
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>				
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			0
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>				
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		5	
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10		
52	Se controla la designación de personas competentes.	10		
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			3
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>				
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	10		
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10		
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3

## Anexo A. Diagnóstico de Evaluación SGC NTC ISO 9001-2015 Continuación

<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	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.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algun otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			0	
<b>8.5.4 Preservacion</b>					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			0	
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			0	
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			3	
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			0	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	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		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	10			
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		
79	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.			0	
<b>SUBTOTAL</b>		170	110	66	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>44%</b>			

## Anexo A. Diagnóstico de Evaluación SGC NTC ISO 9001-2015 Continuación

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		5		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			0	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			0	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			0	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			0	
9.1.2 Satisfaccion del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			0	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Analisis y evaluacion					
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.			3	
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.			0	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			3	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			3	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			0	
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.			3	
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.		5		
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			0	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	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	
9.3.2 Entradas de la revision por la direccion					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.		5		
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.		5		
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			3	
22	Considera los resultados de las auditorías.			3	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		5		
24	Considera la adecuación de los recursos.		5		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.		5		
26	Se considera las oportunidades de mejora.		5		
9.3.3 Salidas de la revision por la direccion					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			3	
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			0	
29	Incluye las necesidades de recursos.		5		
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			0	
<b>SUBTOTAL</b>		0	45	33	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>26%</b>			
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.	10			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					

## Anexo A. Diagnóstico de Evaluación SGC NTC ISO 9001-2015 Continuación

2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		5		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	10			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	10			
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.		5		
<b>SUBTOTAL</b>		40	15	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>50%</b>			

## Anexo B. Caracterización de Procesos

		<b>PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA</b>			Pág.: 1
					Código: PRO-EST-01
					Versión: 0
					Fecha de emisión: 11/04/2019
<b>RESPONSABLE PROCESO</b>	Gerente General	<b>ALCANCE</b>	Desde el seguimiento hasta el control de todos los planes de acción de la organización.		
<b>OBJETIVO</b>	Orientar el cumplimiento de la misión y objetivos de la organización mediante la formulación de estrategias y el seguimiento a los mismos.				
<b>DESCRIPCION DEL PROCESO</b>					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Asamblea General, Gerente General y Director Administrativo.	Lineamientos para la formulación del Plan Estratégico	P	Definición el plan estratégico de la organización.	Plan Estratégico	Todos los procesos
	Necesidades de bienes y servicios		Asignación de Recursos.	Documento solicitud de bienes y servicios.	Dpto. Administrativo y Financiero.
	Plan Estratégico, bienes y servicios aprobados.	H	Ejecución el plan de acción de cada área.	Registro de seguimiento.	Direccionamiento Estratégico
	Informe de Gestión y Mapa de Riesgos.	V	Seguimiento al Plan estratégico. Control al nivel de cumplimiento de las metas. Evaluación del indicador de cumplimiento de los planes de acción.	Informes de Revisión por la Dirección	Todos los procesos
	Informe de Auditoria.	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Correcciones	Mejora continua.
<b>RECURSOS</b>				<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>
Gerente General, Asamblea General, Director Administrativo, papelería, equipos de computo, Archivadores, Líneas Telefónicas, Internet, Recursos financieros, Infraestructura.				PLA-EST-01 AUD-EST-01	6. Planificación. 7.1.2 Personas 7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>		
Objetivo estratégico = Intención + variable + resultado esperado + plazo			Ver Mapa de Riesgos.		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>			
0	11 de abril de 2019	Caracterización del Proceso de Planeación Estratégica			

Nota: Para Ver mapa de riesgos, véase anexo C.

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación)

		PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Pág.: 1	
				Código: PRO-EST-02	
RESPONSABLE PROCESO		Gerente General.	ALCANCE		inicia con la definición de lineamientos y estrategias, hasta el seguimiento y evaluación de resultados.
OBJETIVO		Definir los lineamientos y estrategias que estructuren la ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos y planes con el propósito de dar cumplimiento a la misión de la organización.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Gerente General	Planeación Estratégica	P	Definición del plan estratégico de la	Plan estratégico	Planeación Estratégica
			Definición de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	Mapa de Riesgos	Todos los procesos
Definición de los recursos necesarios para la ejecución de los procesos de la organización.			Informe de Necesidades de la organización	Planeación Estratégica	
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes			Planes y proyectos		
Gerente General y Director Administrativo			Diseño de herramientas de control y seguimiento	Herramientas de control y seguimiento	Planeación Estratégica y control interno
Gerente General	Proyectos	H	Dirección y orientación a la implementación de proyectos y/o solicitudes de clientes.	Informe	Todos los procesos
Gerente General y Director Administrativo	Retroalimentación	V	Reunión de revisión por la dirección (indicadores, desempeño, adecuación de recursos).	Decisiones y acciones	
Proceso de control-Gerencia General y Dirección Administrativa.	Informe de auditoria	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Correcciones	Mejora continua
RECURSOS				DOCUMENTOS	REQUISITOS ISO 9001:2015
Gerente General, Dirección administrativa, papelería, equipos de computo, Software LD5000, Archivadores, Líneas Telefónicas, Internet, Recursos financieros, Infraestructura.				PL-EST-02 INF-EST-02 PLP-EST-002	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto 5.1 Liderazgo y compromiso 9.3 Revisión por la dirección
INDICADORES			RIESGOS		
$\frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones cumplidas}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones programadas}} \times 100$			Ver Mapa de Riegos.		
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO			
0	12 de abril de 2019	Caracterización del Proceso Direccionamiento Estratégico			

Nota: Para Ver mapa de riesgos, véase anexo C.

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación)

		<b>PROCESO DE SELECCIÓN</b>			Pág.: 1	
					Código: PRO-MIS-01	
					Versión: 0	
					Fecha de emisión: 11/04/2019	
<b>RESPONSABLE PROCESO</b>	Psicóloga.	<b>ALCANCE</b>	Desde la requisición del personal hasta la selección del personal.			
<b>OBJETIVO</b>	Suministrar los Recursos Humanos adecuados, en el tiempo oportuno, asegurando su calidad, permanencia y desarrollo.					
<b>DESCRIPCION DEL PROCESO</b>						
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>	
Empresa Cliente	Solicitud del Personal	P	Análisis solicitud de personal.	Listado de perfiles.	Asistente de Gestión Humana	
			Validación de recursos Necesarios para el reclutamiento.	Listado de Recursos.		
Entidades gubernamentales, Cajas de Compensación, Agencias de empleo.	Convocatoria de Personal	H	Recepción y clasificación de Hojas de Vida.	Listado de Seleccionados.	Psicóloga	
Psicóloga	Preselección de aspirantes.		Entrevistas, pruebas psicotécnicas,	Listado de personal apto.	IPS- Laboratorios Médicos	
Salud Ocupacional	Resultados de Exámenes Médicos y Ocupacionales.	V	Verificación y validación de Exámenes Ocupacionales	Listado de Hojas de Vida con carpetas de aprobados.	Asistente de Gestión Humana	
Proceso de control-Gerencia General y Direccion Administrativa.	Informe de auditoria	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Correcciones	Mejora continua	
<b>RECURSOS</b>				<b>DOCUMENTOS</b>		<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>
Psicóloga, Asistentes de Gestión Humana, papelería, equipos de computo, Software LD5000, Archivadores, Líneas Telefónicas, Internet, Recursos financieros, Infraestructura.				SLP-MIS-01	ASL-MIS-01	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización. 7.1.2 Personas
				PFO-MIS-01		
				APT-MIS-01		
				ESO-MIS-01		
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>			
$\frac{\text{No. Personal Contratado}}{\text{No. Personal solicitado}} \times 100$			Ver Mapa de Riegos.			
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>						
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>				
0	11 de abril de 2019	Caracterización del Proceso de Selección				

Nota: Para Ver mapa de riesgos, véase anexo C.

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación)

		CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONTRATACION		Pág.: 1	
				Código: PRO-MIS-02	
				Versión: 0	
				Fecha de emisión: 11/04/2019	
<b>RESPONSABLE PROCESO</b>	Coordinación de Gestión Humana.	<b>ALCANCE</b>	Desde el personal seleccionado hasta el inicio de labores del personal en misión.		
<b>OBJETIVO</b>	Gestionar el proceso de contratación de manera eficaz, eficiente y efectiva bajo la modalidad de Obra y/o Labor acorde a las normas legales y los servicios requeridos para satisfacer la misión de la organización.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Selección	Orden de contratación	P	Formulación del Plan de Acción identificando los requerimientos del cliente para dar inicio al proceso de contratación.	Plan de Acción	Todos los procesos
			Validación de los Recursos Necesarios para la contratación.	Listado necesidad de Recursos.	Gestión Humana
Coordinación de Gestión Humana	Recepción de documentos de contratación	H	Verificación y validación documental	Contrato elaborado y legalizado.	Colaborador
			Elaboración de contratos		
Asistente de Gestión Humana	Soportes documentales de contratación.	V	Emisión de los contratos y documentación complementaria.	Personal contratado	Todos los procesos, Empresa en misión.
			Firma de contrato		
			Verificación del ingreso del personal contratado a la empresa en misión.	Ingreso de personal en misión para la temporal.	
			Validación y elaboración afiliaciones a Seguridad Social		
Registro en Software los ingresos	Archivo actualizado.				
Proceso de control externo	Informe de auditoria	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Correcciones	Mejora continua
RECURSOS			DOCUMENTOS	REQUISITOS ISO 9001:2015	
Coordinador de Gestión humana, Asistentes de Gestión Humana, papelería, equipos de computo, Software LD5000, Archivadores, Líneas Telefónicas, Internet, Recursos financieros, Infraestructura.			CON-MIS-02 CAR-MIS-02 ING-MIS-02	1.2.1 Planes, programas y proyectos	
INDICADORES			RIESGOS		
$\frac{\text{No. Personal contratado}}{\text{No. Personalseleccionado}} \times 100$			$\frac{\text{No. De ingresos confirmados}}{\text{No. Personal contratado}} \times 100$		
			Ver Mapa de Riegos.		
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO			
0	11 de abril de 2019	Caracterización del Proceso de Contratación.			

Nota: Para Ver mapa de riesgos, véase anexo C.

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación).

		PROCESO DE SERVICIO			Pág.: 1 Código: PRO-MIS-03 Versión: 0 Fecha de emisión: 15/04/2019	
<b>RESPONSABLE PROCESO</b>	Coordinador de Gestión Humana	<b>ALCANCE</b>	Desde el ingreso del trabajador a la empresa en misión hasta la finalización del contrato del mismo.			
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar de forma eficaz y eficiente la calidad del servicio del personal en misión, mediante el acompañamiento continua de la temporal hacia la empresa cliente.					
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
Cliente y General.	Necesidad comercial del cliente.	P	Establecimiento de los contenidos y los alcances del servicio con el cliente los	Acta de concertación con el cliente.	Gerente General y Empresa cliente.	
			Elaboración plan de cumplimiento de los requisitos acordados.	Cronograma	Todos los procesos	
Cliente	Novedades.	H	Ejecución del proceso de novedades de acuerdo a los parámetros legales y de los clientes (Nomina, Seguridad Social, Liquidaciones)	Liquidación de nomina y Seguridad Social.	Trabajadores en misión.	
Coordinador de Gestión Humana	Mantenimiento del cliente.		Visitas a la empresa cliente: Integra de desprendibles de pago, recepción de inquietudes de los colaboradores en misión, procesos disciplinarios.	Informe de visita empresarial.	Gerencia General, Dirección Administrativa y Coordinador de Gestión Humana	
Trabajadores en misión, clientes, visitantes, todos los procesos.	Peticiones, quejas o reclamos.		Acceso a información a la empresa usuaria y trabajadores en misión a peticiones, quejas o reclamos por los canales de atención.	Respuestas a peticiones, quejas o reclamos.	Trabajadores en misión, clientes, visitantes, todos los procesos.	
Asistente de Gestión Humana	Información proveniente de la visita empresarial.	V	Monitoreo, control y seguimiento de visita empresarial.	Informe de gestión.	Gerencia General, Dirección Administrativa y Coordinador de Gestión Humana	
Proceso de control-Gerencia General y Dirección Administrativa.	Informe de auditoria	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Correcciones	Gerente General y Empresa cliente.	
RECURSOS				DOCUMENTOS		REQUISITOS ISO 9001:2015
Coordinación de Gestión Humana, Asistentes de Gestión Humana, papelería, equipos de computo, transporte, Líneas Telefónicas, Internet, Recursos financieros, Infraestructura.				CRO-MIS-01		8.1 Planificación y control operacional
				ACT-MIS-01		
				VEM-MIS-01		8.2.1 Comunicación con el cliente
				ING-MIS-01		
INDICADORES						
No. Visitas programadas. / No. Visitas realizadas.		No. PQRS recepcionadas / No. PQRS solucionadas		Ver Mapa de Riegos.		
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
0	15 de abril de 2019	Caracterización del Proceso				

Nota: Para Ver mapa de riesgos, véase anexo C.

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación)

		CARACTERIZACION PROCESO GESTION DE LAS TIC			Pág.:	1	
					Código:	PRO-APO-01	
RESPONSABLE PROCESO		Dirección Administrativa e Ingeniero de Sistemas.	ALCANCE	Desde el diagnóstico e identificación de las necesidades hasta implementar acciones de mejora.			
OBJETIVO		Mantener soluciones tecnológicas que provean de manera oportuna y eficiente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la empresa.					
DESCRIPCION DEL PROCESO							
PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE		
Direccionamiento Estratégico	Necesidades informáticas y tecnológicas.	P	Diagnóstico e identificación de las necesidades de la organización para apropiación de las TIC	Plan de Acción	Planeación y Dirección Estratégica		
			Gestión los recursos necesarios para la adecuada apropiación de las TIC	Necesidad de los recursos			
Proceso Tecnología, información y comunicación		H	Elaboración del plan de mantenimiento preventivo.	Plan de mantenimiento	Reporte y cierre de solicitud	Todos los procesos	
			Administración de la Red Interna de la organización	Reporte monitoreo de red			
			Soporte técnico				
			Coordinación de servicios de mantenimiento y desarrollo Tics (red, servidor, pagina web, bases de datos, correos, sistema LD5000)				
			Gestión la seguridad informática de la organización	Reporte de seguridad			
		V	Seguimiento al los procesos de las Tics.	Reporte de Seguimiento	Planeación y Dirección Estratégica		
Plan de mejoramiento	A	Acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Plan de acciones preventivas y correctivas				
RECURSOS				DOCUMENTOS	REQUISITOS ISO 9001:2015		
Coordinador de Gestión humana, Asistentes de Gestión Humana, papelería, equipos de computo, Software LD5000, Archivadores, Líneas Telefónicas, Internet, Recursos financieros, Infraestructura.				MTO-APY-01 REC-APY-01 REP-APY-01	7.1.3 Infraestructura		
INDICADORES			RIESGOS				
(No total de mantenimientos preventivos ejecutados / No total de mantenimientos programados) x 100			Ver Mapa de Riegos.				
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO					
0	11 de abril de 2019	Caracterización del Proceso Gestión de las TIC					

Nota: Para Ver mapa de riesgos, véase anexo C.

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación)

		<b>CARACTERIZACION PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>			Pág.: 1	
					Código: PRO-APO-02	
					Versión: 0	
					Fecha de emisión: 11/04/2019	
RESPONSABLE PROCESO	Gerente General- Gerente Administrativa y Financiera	ALCANCE	Desde la planeación contable y financiera hasta la ejecución de los planes establecidos.			
OBJETIVO	Administrar y controlar los recursos financieros propios para cumplir con las necesidades organizacionales y los requisitos del cliente.					
DESCRIPCION DEL PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	
Direccionamiento Estratégico.	Necesidades de Recursos Financieros	P	Formulación del plan de acción, cronograma y presupuesto.	Plan de acción.	Todos los Procesos	
Proveedores, contratistas, clientes internos.	Facturas, cuentas de cobro.		Verificación de información recibida y elaborar registro contable.	Comprobantes contables	Coordinador Contable.	
Bancos	Movimientos Bancarios		Ejecución del pago de las obligaciones a cargo de la organización.(Nóminas, cajas menores, servicios públicos, viáticos e impuestos, entre otros).	Giros		
Todos los procesos.	Movimientos registrados en Contabilidad.	H	Registro de ingresos contables	Soporte de Registros Contables.		
			Conciliación de movimientos financieros.	Conciliaciones		
			Gestión, presentación y pago de declaraciones tributarias	Declaraciones Presentadas y pagadas.		
			Gestión y entrega certificados de retenciones e información exógena	Información exógena lista y certificaciones entregadas.		
			Gestión, análisis y presentación de estados financieros e informes.	Estados Financieros e informes		
Coordinador de GH	Requerimiento legal.		Suministro y Administración inventario de infraestructura, papelería, cafetería.	Registro presupuestal.		
			Elaboración de la apertura, pagos, egresos, ingresos, arqueo, legalización, reembolso y cierre presupuestal de la caja menor.	Soporte de Registros Contables.		
			Suministro de dotación de personal administrativo.	Soporte de Entrega		

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación)

Direccionamiento Estratégico.	Herramientas de control y seguimiento.	V	Supervisión de contratos de bienes y servicios, seguros y arrendamientos.	Aprobación recomendaciones o cambios.	Direccionamiento Estratégico
Proceso de control-Gerencia General y Dirección Administrativa.	Informe de auditoria	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Correcciones	Mejora continua
<b>RECURSOS</b>				<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>
Gerente General, Director Administrativo, Personal de Tesoreria y Contabilidad, papeleria, Software LD5000, recursos financieros, equipos de computo, Archivadores, Lineas Telefonicas, Internet, Infraestructura.				RCT-APO-02 EFI-APO-02	7.1 Recursos 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
<b>INDICADORES</b>					
Activo	Activo Corriente – Inventarios		Ver Mapa de Riesgos.		
Pasivo	Pasivo Corriente				
Ventas de la empresa	Costos Fijos				
Ventas totales del sector x 100	Margen de Contribución				
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>			
0	12 de abril de 2019	Caracterización del Proceso Gestión Administrativa y Financiera			

Nota: Para Ver mapa de riesgos, véase anexo C.

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación)

		<b>PROCESO GESTION JURIDICA</b>		<b>Pág.:</b> 1	
				<b>Código:</b> PRO-APO-03	
				<b>Versión:</b> 0	
				<b>Fecha de emisión:</b> 11/04/2019	
<b>RESPONSABLE PROCESO</b>		Gerente General- Abogado	<b>ALCANCE</b>	Desde la identificación de una necesidad, continuando con su análisis jurídico y finaliza con un acto administrativo.	
<b>OBJETIVO</b>		Prestar asesoría Jurídica a todos los Procesos y dependencias de la organización, en cuanto a consultas, derechos de petición y trámites contractuales.			
<b>DESCRIPCION DEL PROCESO</b>					
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>	
Todos los procesos	Elaboración de contratos comerciales, consultas jurídicas, Derechos de Petición, Tutelas, Conciliación, análisis de los procesos judiciales y solicitudes.	<b>P</b> Definición de estrategias de protección laboral, programando uso de recursos de la asesoría Jurídica.	Plan de Acción	Gerente General y Dirección Administrativa	
		<b>H</b> Asesoría Jurídica Manejo de Casos Disciplinarios.	Comunicación de respuesta de consultas atendidas.		
		<b>V</b> Seguimiento a los procesos judiciales.	Informe de procesos judiciales.		
		<b>A</b> Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Plan de acciones preventivas y correctivas de Mejora		
<b>RECURSOS</b>			<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>	
Gerente General, Dirección administrativa, papelería, equipos de computo, Software LD5000, Archivadores, Líneas Telefónicas, Internet, Recursos financieros, Hojas de vida, Infraestructura.			RTA-APO-03 PJD-APO-03	1.2.5 Políticas de operación 1.3 Componente administración del riesgo	
<b>INDICADORES</b>			<b>RIESGOS</b>		
$\frac{(\text{Número de asesorías realizadas})}{(\text{Número de asesorías solicitadas})} \times 100$			Ver Mapa de Riesgos.		
$\frac{(\text{Número de conceptos resueltos oportunamente en el periodo})}{(\text{Número de conceptos que deben ser resueltos en el periodo})} \times 100$					
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>			
0	11 de abril de 2019	Caracterización del Proceso Gestión Jurídica			

Nota: Para Ver mapa de riesgos, véase anexo C.

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación)

		PROCESO GESTION DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO			
		Pág.: 1 Código: PRO-EVC-01 Versión: 0 Fecha de emisión: 12/04/2019			
RESPONSABLE PROCESO	Director administrativo	ALCANCE	Inicia con plan de auditorías organizacional y termina con la evaluación y seguimiento del mismo.		
OBJETIVO	Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos organizacionales mediante el seguimiento y análisis de la gestión, obteniendo información para la toma de acciones y la implementación de correctivos para metas establecidas.				
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Entes de control, regulación y legislación.	Normatividad	P	Identificación de requisitos legales y reglamentarios	Listado de chequeo	Proceso de gestión evaluación y seguimiento
Gerente General			Identificación de las necesidades de capacitación	Capacitaciones	Proceso de Planeación Estratégica
Entes de control, regulación y legislación.			Elaboración de informe trimestral MIN-Funcionamiento de la Temporal.	Informe MIN-Funcionamiento de la Temporal	Ministerio de Trabajo
Gerente General y Director Administrativo	Planes de auditorías aprobados	H	Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios	Requisitos legales y reglamentarios aplicados	Todos los procesos
			Ejecución plan de auditorías de control interno	Auditorías de control interno realizadas	Proceso de Dirección y planeación Estratégica
Cliente/ Coordinador de Gestión Humana	Solicitud proceso control disciplinario	H	Elaboración de procesos de control interno Disciplinario	Informe disciplinario	Gestión Jurídica
Gerente General y Director Administrativo	Riesgos identificados		Seguimiento a riesgos	Informe de seguimiento de riesgos	Todos los procesos
Entes de control, regulación y legislación.	Requisitos legales y reglamentarios		Actualización de los requisitos legales y reglamentarios	Requisitos legales y reglamentarios actualizados	
Gerente General y Director Administrativo	Planes de acción y/o proyectos ejecutados	V	Seguimiento a los planes de acción y/o proyectos	Informe de seguimiento a los planes de acción y/o proyectos	Gerente General
	Informes disciplinarios		Seguimiento a los procesos internos disciplinarios	Seguimientos aplicados a Informes disciplinarios	
	Informes de auditoría de gestión de riesgos		Análisis de los informes de auditoría de gestión de riesgos	Propuesta acciones de mejoramiento	
Proceso de control-Gerencia General y Dirección Administrativa.	Informe de auditoría	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Correcciones	Mejora continua

## Anexo B. Caracterización de procesos (Continuación)

RECURSOS		DOCUMENTOS		REQUISITOS ISO 9001:2015
Gerente General, Dirección administrativa, papelería, equipos de computo, Software LD5000, Archivadores, Líneas Telefónicas, Internet, Recursos financieros, Infraestructura.		LIS-EVC-001	PAM-EVC-001	9.2 Auditoría interna
		MIN-EVC-001		2.2.1 Auditoría interna
		EXP-EVC-001		
		IPL-EVC-001		
INDICADORES		Ver Mapa de Riesgos.		
$\frac{\text{Cumplimiento de requisitos legales} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de auditorías}}$	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de auditorías realizadas} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de auditorías}}$			
$\frac{\text{N}^\circ \text{ de auditorías con calificación satisfactorias} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de auditorías}}$				
CONTROL DE CAMBIOS				
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO		
0	12 de abril de 2019	Caracterización del Proceso Gestión de Evaluación y Seguimiento.		

Nota: Para Ver mapa de riesgos, véase anexo C.

## Anexo C. Matriz de Riesgos

**MATRIZ DE IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CALIDAD  
GESTION INTEGRAL EST SAS**

PROCESO	FUENTE DE RIESGO	IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS DEL RIESGO		EVALUACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES		VALORACION DEL RIESGO					NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	TRATAMIENTO DEL RIESGO / PLAN DE ACCION	
		RIESGO	FACTORES DE RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO			SI / NO	DESCRIPCION	TIPO DE CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL	PRODUCTO (TIPO x PERIODICIDAD)	ESPECIA CONTROL	VALORACION DEL CONTROL			GRADO DE EXPOSICION (RESIDUAL)
PLANEACION ESTRATEGICA	Interno	Incumplimiento en la definición del plan Estratégico de la Organización	*Escaso conocimiento del contexto de la Organización. *insuficiencia de los recursos. *Carencia de las competencias requeridas para desarrollar la actividad.	*Deficiencias en la prestación del servicio.	3	6	18	<b>MODERADO</b>	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	18	<b>MODERADO</b>	*Capacitación constante al personal encargado del proceso. * Identificación y planificación de recursos antes de ejecutar un proyecto.
	Interno	Debilidad en la planeación	*Desconocimiento en la Normatividad aplicable. * Información insipiente para toma de decisiones. * Divulgación escasa de los objetivos de la organización.	* Dificultad para la toma de acciones oportunamente.	3	6	18	<b>MODERADO</b>	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	18	<b>MODERADO</b>	*Socialización de los objetivos de la organización a todos los niveles de la Gestión Integral EST S.A.S

## Anexo C. Matriz de Riesgos (Continuación)

PROCESO	FUENTE DE RIESGO	IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS DEL RIESGO		EVALUACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES		VALORACION DEL RIESGO					NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	TRATAMIENTO DEL RIESGO / PLAN DE ACCION	
		RIESGO	FACTORES DE RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO			SI / NO	DESCRIPCION	TIPO DE CONTROL	EFECTIVIDAD DEL CONTROL	PRODUCTO (TIPO X PERIODICIDAD)	EFICACIA CONTROL	VALORACION DEL CONTROL			GRADO DE EXPOSICION (RESERVA)
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Interno	Incumplimiento de metas	* Planeación de metas inalcanzables o erradas. * Insuficiencia de recursos. * Falta de compromiso y liderazgo de los funcionarios.	* Deficiencias en la prestación del servicio. * Pérdida en la confianza y credibilidad de la organización. * Cierre de la empresa.	4	12	48	EXTREMO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	48	EXTREMO	* Seguimiento constante a los planes de acción. * Generar alertas por incumplimiento en los resultados de indicadores.
	Interno	Informe de auditoria con inconsistencias	* Desconocimiento de las normas y procesos por parte de los auditores. * Evidencias insuficientes. * Apresuramiento en la emisión de la información.	* Incumplimiento de objetivos. * Inducir a toma de decisiones erradas. *Aporte negativo al plan de mejoramiento continuo de la organización.	3	6	18	MODERADO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	18	MODERADO	* Revisión del informe por parte de los auditores diferentes a quien lo emite. * Capacitación a los auditores.
	Interno	Escasos indicadores para medir la gestión	* Desconocimiento del tema. * Débil planeación. * Baja capacitación. * Los indicadores establecidos no miden impacto.	* Dificultad para medir eficiencia y efectividad.	1	3	3	BAJO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	3	BAJO	* Revisión de indicadores. * Metas puntuales en los planes de acción.
	Externo	Celebrar y/o ejecutar contratos que no cumplan con los requisitos legales	* Presión por los grupos de poder. * Desconocimiento de las normas. * Omitir algún paso en un proceso.	* Efectos Jurídicos * Desgaste administrativo. * Imagen y credibilidad negativa.	3	9	27	ALTO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	27	ALTO	* Revisión previa de la documentación por parte jurídica y Gerente.
	Interno	Débil administración del riesgo	* Falta de interés y compromiso por la alta dirección.	* Procesos ineficientes. * Repetición de actividades. * Servicios no conformes.	2	9	18	MODERADO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	18	MODERADO	* Mapa de riesgos. * Política de administración de Riesgos. * Plan de tratamiento del riesgo y seguimiento.
SELECCION	Externo	Bajo nivel de reclutamiento	* Porque el personal no cumple con los requisitos. * Ofertas laborales en otros sectores. * Empresa poco atractiva para el personal.	* Incumplimiento a los requerimientos del cliente. * Pérdida del cliente. * Déficit económico.	4	12	48	EXTREMO	SI	* Negociación con el cliente para cambio de perfil, condiciones laborales y/o fechas de ingreso	3	2	6	MEDIO	3	16	MODERADO	* Mejorar los medios de comunicación y divulgación de los vacantes.
	Interno	Realizar selección con perfil errado	* Acelerado Proceso * Por omitir actividades de algún Proceso. * Mala interpretación de la solicitud.	* Inconformidad del servicio recibido por parte del cliente. * Generación de reproceso.	3	6	18	MODERADO	SI	* Pruebas técnicas	4	3	12	ALTA	4	4,5	BAJO	* Proporcionar información clara sobre funciones y responsabilidades para los vacantes y personal de la organización encargado del proceso. * Revisión de exámenes psicotécnicos.

## Anexo C. Matriz de Riesgos (Continuación)

PROCESO	FUENTE DE RIESGO	IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS DEL RIESGO		EVALUACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES		VALORACION DEL RIESGO					NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	TRATAMIENTO DEL RIESGO / PLAN DE ACCION	
		RIESGO	FACTORES DE RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO			SI / NO	DESCRIPCION	TIPO DE CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL	PRODUCTO (TIPO Y PERIODICIDAD)	EFECTIVA CONTROL	VALORACION DEL CONTROL			GRADO DE EXPOSICION (Residual)
CONTRATACION	Interno	No cumplir con # de contratación requerida por el cliente.	* Escasez de personal perfilado para la contratación. *Inconsistencia en el requerimiento del personal.	* Pérdida del Cliente *Pérdida de credibilidad de la organización en el sector.	5	12	60	EXTREMO	NO	*Negociación con el cliente para cambio de perfil, condiciones laborales y/o fechas de ingreso	3	2	6	MEDIO	3	20	MODERADO	*Crear medios de divulgación de información de vacantes que permita llegar a todo tipo de población interesada en el sector. *Capacitar personal sin experiencia para suplir los
	Interno	Inconsistencias en elaboración y firma de contratos.	*Falta de revisión y control del contrato. *Elaboración y firma del contrato bajo presión, falta de tiempo y/o condiciones inadecuadas para la gestión.	*Sanciones de tipo legal (si pruebas de defensa); no hay forma de demostrar relación laboral.	3	12	36	ALTO	SI	*Revisión de Hojas de Vidas en empresa cliente y temporal antes del archivo.	3	2	6	MEDIO	3	12	MODERADO	*Check list en la contratación para la verificación de los documentos totalmente firmados.
	Interno	Pérdida información del Software.	*Mal manejo del software. *Bajas de energía. *Antivirus	*Pérdida de la información histórica del personal ingresado a la temporal.	2	15	30	ALTO	SI	*Backups periódicos *Mantenimiento periódico del Software.	4	3	12	ALTA	4	7,5	BAJO	*Cronograma de estricto cumplimiento por parte del área de Sistemas para la prevención de daños o pérdidas en el Software. Capacitación a funcionarios de la empresa
	Interno	Pérdida o daño de la documentación e información del trabajador.	* Recepción de documentos o información bajo presión, falta de tiempo y/o condiciones inadecuadas para la gestión.	*Pérdida del candidato. *Pérdida de credibilidad de la organización entre los colaboradores.	3	6	18	MODERADO	No		1	0	0	INEXISTENTE	1	18	MODERADO	*Diseñar formato de recepción de documentación que describa fecha, contenido, cantidad, motivo de la recepción y responsable.
	Interno	Ingreso de empleado a labores sin ARL	*Falta de conexión a internet * Falta de herramientas de computo *Error humano en digitación y carencia de responsabilidad.	*Accidente del colaborador leve, grave o fatal.	4	12	48	EXTREMO	SI	Soporte previo de afiliación a la ARL anexo al paquete de contratación.	4	3	12	ALTA	4	12	MODERADO	*Mantener y garantizar la vinculación de los trabajadores 24 horas antes a su ingreso en el momento de la contratación con los soportes que
	Externo	Ingreso de empleado a labores sin exámenes de ingreso	*Ausencia de Medico Ocupacional * Omisión en el envío y verificación en la contratación del examen Ocupacional.	*Ingreso de personal con restricciones medicas leves o graves.	2	12	24	ALTO	SI	*Alianza con mas proveedores - Centros Médicos*Verificación previa por parte del Área de SST y correspondiente aprobación.	4	1	4	BAJA	2	12	MODERADO	*Verificación y aprobación por SST de los exámenes realizados para la autorización de la contratación.
	Interno	Irregularidades u omisión a afiliaciones a Seguridad Social.	*Falta de conocimiento del proceso de afiliaciones a SS. *Mala elaboración de afiliaciones. * Omisión, Mora o errores en aportes.	* Multas, indemnizaciones, demandas. *Afectaciones en la salud y vida el afectado.	3	15	45	EXTREMO	SI	*Revisión de afiliaciones en alistamiento de documentación para el cliente.	4	1	4	BAJA	2	22,5	MODERADO	*Auditoria periódica con revisión y seguimiento en el ADRES del estado actual del trabajador ante el SSS.

### Anexo C. Matriz de Riesgos (Continuación)

PROCESO	FUENTE DE RIESGO	IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS DEL RIESGO		EVALUACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES		VALORACION DEL RIESGO						NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	TRATAMIENTO DEL RIESGO / PLAN DE ACCION
		RIESGO	FACTORES DE RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO			SI / NO	DESCRIPCION	TIPO DE CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL	PRODUCTO (TIPO x periodicidad)	EFICACIA CONTROL	VALORACION DEL CONTROL	GRADO DE EXPOSICION (Residual)		
SERVICIO	Interno	Inconsistencias en pago de nomina y Prestaciones Sociales.	*Fallas en el servidor o Software. * Falta de Recursos Económicos. * Información errada por alguna de las partes involucradas (Cliente-Temporal). *Falta de medios de pago.	*Perdida del trabajador. *Perdida de credibilidad de la organización entre los colaboradores.	2	12	24	ALTO	SI	*Verificación previa por parte de las partes de la información a autorizar	4	3	12	ALTA	4	6	BAJO	*Crear una reversa económica de contingencia para el pago de nomina y prestaciones sociales. * Revisión periódica de los medios de pago Empresa- Empresa, Empresa-Trabajador.
	Interno	Falta de visitas empresariales	*Falta de Tiempo *Distancia de las empresas clientes *Numero de trabajadores en misión bajo.	* Calificación de mal servicio por parte del cliente y trabajador en misión. *Acumulación de novedades, peticiones, quejas y/o reclamos.	2	6	12	MODERADO	SI	*Validación de necesidades mediante correo electrónicos, llamadas telefónicas y su nivel de inmediatez	2	1	2	BAJA	2	6	BAJO	Elaborar programa de estricto cumplimiento de visitas a empresas usuarias y trabajadores en misión.

## Anexo C. Matriz de Riesgos (Continuación)

PROCESO	FUENTE DE RIESGO	IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS DEL RIESGO		EVALUACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES		VALORACION DEL RIESGO					NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	TRATAMIENTO DEL RIESGO / PLAN DE ACCION	
		RIESGO	FACTORES DE RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO			SI/NO	DESCRIPCION	NIVEL DE CONTROL	FRECUENCIA DEL CONTROL	PRODUCTO (TIPO x PERIODICIDAD)	EFICACIA CONTROL	VALORACION DEL CONTROL			GRADO DE EXPOSICION (RESERVA)
TIC	Interno	Afectación software LDS5000 y Servidor.	*Uso indicado del software. * Uso inadecuado de las herramientas de computo *Bajas de energía. *Antivirus	*Perdida de la información histórica del personal ingresado a la temporal. Hackeo de la información *	3	9	27	ALTO	SI	*Backups periódicos *Mantenimiento periódico del Software.	4	3	12	ALTA	4	6,75	BAJO	*Cronograma de estricto cumplimiento por parte del área de Sistemas para la prevención de daños o pérdidas en el Software. Capacitación a funcionarios de la empresa para el uso adecuado del Software.
	Interno	Daño de los equipos de computo y herramientas tecnológicas.	Falta de mantenimiento. * Uso inadecuado.	Perdida total del equipo. * Perdida de información. * Perdida de tiempo.	3	9	27	ALTO	SI	*Backups periódicos *Mantenimiento periódico del Software.	4	3	12	ALTA	4	6,75	BAJO	*Cronograma de estricto cumplimiento por parte del área de Sistemas para la prevención de daños o pérdidas en el Software. Capacitación a
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Interno	Acumulación de activos inservibles.	*Falta de renovación de bienes y muebles de oficina *Perdida de vida útil de los bienes	* Activos de la entidad desactualizados. * Inventarios sobrevalorados	2	3	6	BAJO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	6	BAJO	* Generación de informe mensual de movimiento de inventarios
	Interno	Perdida de información financiera.	* Daño y Destrucción de Activos * Robo de Activos	* Pérdida de información. * Pérdidas económica * Sanciones legales	3	12	36	ALTO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	36	ALTO	* Backups diarias * Mantenimiento preventivo del software * Restricciones para el acceso a personal no autorizado a las áreas.
	Externo	No presentación o presentación tardía del informe trimestral para la Licencia de Funcionamiento	*Falta de tiempo *Omisión en la responsabilidad	*Cierre de la temporal.	1	15	15	MODERADO	SI	*Soporte trimestral de radicación que debe ser entregado a las empresas clientes.	2	3	6	MEDIA	3	5	BAJO	*Cronograma de estricto cumplimiento y asignación de responsable que garantice elaboración, soportes y radicación. Seguimiento.
	Interno	Presentación de información financiera en tiempo no real.	* No registrar de manera oportuna la información.	* Sanciones de tipo legal y administrativo	4	12	48	EXTREMO	NO	*Cronograma con previo aviso para el control y presentación de la información de forma oportuna	4	2	8	MEDIA	3	16	MODERADO	* Conciliaciones en forma permanente * Memorandos de requerimientos
	Interno	Inconsistencia de la información financiera	* Inconsistencias en el registro de la información financiera	* Sanciones de tipo legal y administrativo	3	9	27	ALTO	SI	*Software automatizado que alerta la inconsistencia	3	3	9	ALTA	4	6,75	BAJO	* Cronograma para la entrega de informe de tareas ejecutadas.
	Interno	Incumplimiento a los compromisos de pago a terceros	* Falta de planeación * Falta de recursos económicos.	* Inconformidad y perdida de proveedores. * Deficiencia en la prestación del servicio a clientes internos, externos * Perdida de Credibilidad en el sector.	2	6	12	MODERADO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	12	MODERADO	* Seguimiento al informe de giros de pagos * Conciliaciones bancarias
	JURIDICA	Interno	Defensa errada en procesos	*Deficiente información de los casos. * Demora en la repuesta a los requerimientos	* Sanciones de tipo legal y administrativo. *Perdidas económicas.	2	9	18	MODERADO	NO	*Verificación de la información con entidades legales y/u otros abogados	4	1	4	BAJA	2	9	MODERADO

## Anexo C. Matriz de Riesgos (Continuación)

PROCESO	FUENTE DE RIESGO	IDENTIFICACION DEL RIESGO			ANALISIS DEL RIESGO		EVALUACION DEL RIESGO	EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES		VALORACION DEL RIESGO						NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	TRATAMIENTO DEL RIESGO / PLAN DE ACCION
		RIESGO	FACTORES DE RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO			SI / NO	DESCRIPCION	TIPO DE CONTROL	EFECTIVIDAD DEL CONTROL	PRODUCTO (TIPO X PERIODICIDAD)	ESCALA CONTROL	VALORACION DEL CONTROL	GRADO DE EMISION RIESGOS (RESUMEN)		
EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Interno	Uso indebido de la información.	* Falta de control de la información (copias de seguridad, archivo, control de manejo de la información).	*Perdida de la información.	1	6	6	BAJO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	6	BAJO	*Control y seguimiento de la información y su mecanismo de archivo.
	Interno	Presentación de informes inoportunos e inexactos.	*Cumplimiento de metas bajo presión. *Falta de compromiso con la organización.	*Perdida de enfoque de las metas, procesos, seguimientos, entre otros.	2	3	6	BAJO	NO		1	0	0	INEXISTENTE	1	6	BAJO	*Validación de la información registrada y documentada.

### ANALISIS DE LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS DE CALIDAD

PRINCIPALES FUENTES DE RIESGO	INTERNO
CAUSAS QUE MAS SE REPITEN	DESCONOCIMIENTO DE LA LABOR, FALTA DE TIEMPO, PRESIÓN, PASAR POR ALTO PROCESOS.
CONSECUENCIAS QUE MAS SE REPITEN	PERDIDA DEL CLIENTE, PERDIDA DEL COLABORADOR, PERDIDA DE CREDIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN EN EL MERCADO.
LOS PROCESOS GENERADORES DE RIESGOS MAS SIGNIFICATIVOS	CONTRATACION Y GESTION ADMIISTRATIVA Y FINANCIERA

**Tabla 3 Calificación, Evaluación y respuesta a los riesgos.**

PROBABILIDAD	VALOR	3	6	9	12	15
RARO	1	3	6	9	12	15
IMPROBABLE	2	6	12	18	24	30
POSIBLE	3	9	18	27	36	45
PROBABLE	4	12	24	36	48	60
CASI SEGURO	5	15	30	45	60	75
	IMPACTO	INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAYOR	CATASTROFICO

**Tabla 4 Valoración del riesgo/ Residual**

VALORACION DEL RIESGO	
NIVEL DE RIESGO INHERENTE	CALIFICACION
EXTREMO	41 A 75
ALTO	21 A 40
MODERADO	11 A 20
BAJO	1 A 10

VALORACION DEL RIESGO (residual)	
NIVEL DE RIESGO RESIDUAL	CALIFICACION
EXTREMO	> 37
ALTO	23 a 36
MODERADO	9 a 22
BAJO	<8

**Tabla 5 Eficacia del Control**

APLICACIÓN	VALOR	PERIODICIDAD	VALOR	PRODUCTO	EFICACIA	VALORACION
PREVENTIVO	4	PERMANENTE	3	12	ALTA	4
PREVENTIVO	4	PERIODICO	2	8	MEDIA	3
PREVENTIVO	4	OCASIONAL	1	4	BAJA	2
CORRECTIVO	3	PERMANENTE	3	9	ALTA	4
CORRECTIVO	3	PERIODICO	2	6	MEDIA	3
CORRECTIVO	3	OCASIONAL	1	3	BAJA	2
DETECTIVO	2	PERMANENTE	3	6	MEDIA	3
DETECTIVO	2	PERIODICO	2	4	BAJA	2
DETECTIVO	2	OCASIONAL	1	2	BAJA	2
INEXISTENTE	1	--		1	INEXISTEN	1