

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 9001:2015 EN LA
EMPRESA HSEQ DE COLOMBIA S.A.S**

INTEGRANTES: NANCY ZAMBRANO ARIZA

NELSON ZAMBRANO ARIZA

OLGA MAIR GORDILLO

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

UNIVERSIDAD ECCI

BOGOTÁ, D.C.

AÑO 2016

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Objetivo General:	5
1.2 Objetivos Específicos:	5
2. ANTECEDENTES	5
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
3.1 Pregunta Problema	7
3.2 Justificación	7
4. ESTADO DEL ARTE	8
4.1 Internacional	8
4.2 Nacional	11
5. MARCO CONCEPTUAL	16
5.1 Historia De La ISO	17
5.1.1 Estructura De La ISO 9001:2015	19
6. MARCO LEGAL	22
7. DISEÑO METODOLÓGICO	23
7.1 Desarrollo de la Investigación:	24
7.2 Instrumentos de Investigación:	25
8. RESULTADOS	26
8.1 Caracterización De Los Procesos:	26
<i>Fuente: HSEQ de Colombia S.A.S</i>	27
Reseña Histórica	31
Portafolio De Servicios	32
Misión	33
Visión 33	
Políticas de HSEQ de Colombia S.A.S	33
Política De Calidad	33
Objetivos De Calidad HSEQ de Colombia S.A.S	33
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	34
8.2 Identificación de los aspectos de la empresa HSEQ de Colombia S.A.S a mejorar y fortalecer 35	

Contexto Interno	35
<i>Fuente: Propia.....</i>	<i>37</i>
Contexto Externo:	38
<i>Fuente: Propia.....</i>	<i>40</i>
<i>Fuente: Propia.....</i>	<i>41</i>
8.3 Propuesta para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S.....	43
9. CONCLUSIONES.....	46
10. BIBLIOGRAFIA.....	49

ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Comparativo estructura ISO 9001:2008 – ISO 9001:2015.....	18
Ilustración 2.Estructura de la Norma ISO 9001:2015.....	21
Ilustración 3. Mapa de procesos HSEQ DE COLOMBIA S.A, S	27
Ilustración 4: Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas	41

TABLAS

<i>Tabla 1. DOFA.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 2. PESTEL</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 3: Propuesta HSEQ de Colombia S.A.S</i>	<i>43</i>

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las exigencias del mercado buscan que tanto los diversos productos como los servicios cumplan con los más altos estándares de calidad, así garantizar un mayor nivel de competitividad que asegure su permanencia en el mercado, por lo anterior se hace necesaria la estandarización de procesos, procedimientos, métodos y personal competente que permita afrontar este escenario.

Para las empresas es indispensable un buen funcionamiento del sistema de calidad que brinde estabilidad en los procesos y su nivel de competitividad, se debe tener presente que sin calidad no se puede esperar un funcionamiento correcto de la empresa.

Por lo anterior la Empresa HSEQ de Colombia S.A.S que se encuentra en crecimiento y fortalecimiento considera importante la implementación de la norma ISO 9001:2015, siendo esta su última versión y presentando en ella un gran enfoque en la mejora continua de la empresa y la satisfacción de todos los clientes y partes interesadas.

Este documento presenta el proceso de implementación que la empresa ha recorrido con apoyo de los estudiantes de la Especialización de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad ECCI y que como resultado espera dejar la certificación de la empresa en la norma ISO 9001:2015 ante ICONTEC.

1.1 Objetivo General:

Proponer la implementación de la ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S

1.2 Objetivos Específicos:

1- Caracterizar el funcionamiento actual del sistema de gestión de la empresa HSEQ de Colombia S.A.S

2- Identificar a la luz de la ISO 9001:2015 los aspectos de la empresa HSEQ COLOMBIA a mejorar y/o fortalecer

3- Elaborar y entregar la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S

2. ANTECEDENTES

2.1 Normativas: Las normas ISO aparecen cuando son validadas en Colombia

2.2 HSEQ de Colombia S.A.S no cuenta con normas de calidad aplicadas a la compañía, que permitan aumentar el nivel de satisfacción del cliente, es por esto que nace la necesidad de realizar un proceso de implementación basada en la norma ISO 9001:2015.

2.3 Se evidencian trabajos investigativos sobre la implementación de la norma ISO 9001:2015 en diversas compañías, obteniendo como resultado en estos la importancia que tiene para las empresas trabajar en lineamientos con normas de calidad, el beneficio que obtendrá la empresa y diversos puntos de vista sobre cómo se debe implementar un sistema de Gestión de Calidad efectivo.

2.4 En el momento de realizar la investigación se puede identificar que en la actualidad no se encuentra ninguna empresa del sector de Formación y Entrenamiento en Trabajo Seguro en Alturas que este en proceso o tenga la certificación en la norma ISO 9001:2015

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

HSEQ de Colombia S.A.S es una empresa dedicada a brindar Formación y Entrenamiento para Trabajo seguro en Alturas en sus diferentes niveles, actualmente se encuentra aprobada por el Ministerio del Trabajo y puede brindar el servicio mediante la autorización y regulación del Servicio Nacional de Aprendizaje.

En el momento de iniciar este proyecto fue necesario realizar un diagnóstico lo que permitió evidenciar que la empresa a pesar de contar con procesos definidos por la Alta Dirección no cuenta con información documentada al respecto, presenta debilidades y oportunidades de mejora en los procedimientos administrativos y requiere actualización y aplicación de un lineamiento documentado y socializado para la ejecución de los procesos de formación y entrenamiento.

Al ser una empresa dedicada a una actividad que presenta un nivel de riesgo Alto, se requiere la estandarización de los procedimientos para las actividades de entrenamiento, documentación y aplicación de programas de Seguridad y Salud en el Trabajo que acompañen las actividades realizadas y brinden al aprendiz, a los empleados, visitantes y directivos de HSEQ de Colombia S.A.S mayor seguridad, mediante la prevención, protección y control de los riesgos propios de dichas actividades de formación y entrenamiento. Dentro de las debilidades que se evidencian al iniciar este proyecto se puede destacar la necesidad de concientizar al personal que labora dentro de la empresa para cumplir con los procedimientos aun cuando estos representen en un principio mayor trabajo y o tramites, así como la cultura de

prevenir y corregir cualquier actividad que pueda representar riesgo para el empleado como el personal que le rodea.

Se puede evidenciar que para esta empresa la necesidad de contar con estos estándares de calidad y de certificarse ante el ICONTEC en la norma ISO 9001:2015, es altamente importante ya que puede representar beneficios teniendo en cuenta que en la actualidad las grandes empresas buscan entes certificados para la capacitación de su personal, es importante mencionar que una empresa certificada genera más altos niveles de confianza de las actividades que se realiza.

3.1 Pregunta Problema

¿Qué elementos de la ISO 9001:2015 pueden fortalecer la gestión actual de la empresa HSEQ de Colombia S.A.S ?

3.2 Justificación

El propósito principal de este proyecto es realizar la implementación de un sistema de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001:2015, que ayuden a la empresa HSEQ de Colombia S.A.S a tener una estructura organizada, con responsabilidades definidas y procedimientos estandarizados que permitan a la empresa aumentar su nivel de eficiencia y eficacia para lograr la efectividad de los procesos.

Con el desarrollo de este proyecto se busca aplicar los conocimientos adquiridos durante la realización de la Especialización y teniendo en cuenta la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa y la necesidad de estar a la vanguardia, se decidió dirigir esta investigación para que la empresa HSEQ de Colombia S.A.S pueda encaminarse en este proyecto de mejora continua que más allá de buscar cumplir con un

requisito se visiona con el valioso interes de brindar una mayor satisfacción a sus clientes y partes interesadas.

Se debe destacar que la estandarización de los procesos que se ejecutan dentro de la empresa permitirá al empleado llevar un mejor control sobre sus actividades, optimizando los tiempos de trabajo y evitando que se realicen actividades que conlleven a re procesos, dinamizando el trabajo y mejorando el clima laboral dentro de la empresa.

Así mismo con este proyecto se espera que la empresa alcance los niveles necesarios para brindar a sus clientes y partes interesadas un servicio conforme y de calidad que conlleve a la satisfacción de todas las partes, ampliando así el mercado objetivo de la empresa, aumentando la cantidad de clientes y presentando al mundo laboral personal calificado y cualificado para realizar las actividades para las que son capacitados, con conocimientos actualizados, procedimientos organizados, cultura de prevención y auto cuidado.

4. ESTADO DEL ARTE

Al llevar a cabo revisión bibliográfica se ha identificado diversas investigaciones de trabajos académicos y publicaciones a nivel internacional como nacional , haciendo referencia a la aplicación del sistema de gestión ISO 9001:2008 e ISO 2008:2015, por ende se llevará a cabo mención de cada una de ellas.

4.1 Internacional

En concordancia con la propuesta se toma como referencia algunas propuestas de aplicación de la norma ISO 9001:2008

- Moreno, (2015), realizó un estudio titulado “Implementación de un sistema de gestión ISO 9001 de 2015, para la estandarización de la documentación técnica y administrativa en Alisen del Ecuador”

Se propuso Implementar un sistema ISO es materia de estudio en diversos lugares, Moreno planteo la estandarización de la norma en la empresa Alisen de Ecuador, su objetivo inicial implementar la norma vigente de ISO con el fin de aplicar la estandarización de la documentación, finalizado el trabajo se destaca lo siguiente:

- Es prioritario para las empresas implementar el sistema de Gestión ISO 9001:2015
- Implementar ISO ofrece ventajas competitivas
- La implementación de la norma es un proceso complejo dada la poca colaboración de los empleados de las empresas

- Pineda. R ; Rivera , G; Sánchez , F. (2013) Realizó un estudio titulado “Modelo Para implementar un sistema de gestión de la calidad en una empresa comercializadora de energía eléctrica, para obtener certificación con la Norma 9001:2008”

Otra investigación académica es la presentada por Pineda, Ramos y Sánchez, quienes proponen diseñar un modelo de Gestión de calidad en la empresa Mercados Eléctricos de Centro América implementando la norma ISO 9001:2008, con el objetivo de generar competitividad de la empresa y aumentar la satisfacción del cliente , de esta investigación académica es importante destacar:

El compromiso de la Alta Dirección es un factor muy importante para la eficaz implementación de la norma ISO 9001:2008

La importancia de la implementación para esta empresa consiste en la mejora, documentación y definición de los procesos y procedimientos, y así obtener beneficios que puedan hacer la empresa más competitiva y tenga un enfoque en la mejora continua, así como la satisfacción de los clientes

- Vidal, C. (2014) Realizo un estudio denominado “Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa de servicio de lavandería”

Dentro de las investigaciones académicas se encuentra la realizada por el señor Vidal, quien inicia su investigación con el propósito de identificar las carencias y deficiencias del sistema de Gestión de Calidad que actualmente tiene la empresa, y proponer una metodología integral que permita la mejora continua de la empresa. Es importante resaltar que dentro del proceso de implementación se mejoró la satisfacción de los empleados en cuanto a la empresa, generando el deseo colectivo de obtener la certificación en la norma ISO 9001:2000. Culminado la investigación el señor Vidal determina que la metodología presentada es efectiva para la implementación de la norma.

Salgado Andrade Gilbert Vicente, (2015,) Realizo una investigación denominada “Diseño de un Manual de Calidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el Sistema de Seguridad Alimentaria en la Empacadora de Camarón Davmercorp S.A.”

En la investigación planteada por el Señor Salgado, se puede identificar el proceso para realizar el diseño de un manual de Calidad que facilite la implementación de la norma ISO

9001:2008 en la empresa Davmercorp S.A. y así mismo obtener la certificación en la norma ISO 22000:2005 que comparte aspectos con la norma objeto de estudio. Finalizado el proyecto se informa de la importancia de implantar un sistema de calidad acreditado en las empresas, no solo aplicado al área de Gestión sino también garantizando la calidad del producto o servicio que ofrecen las empresas.

4.2 Nacional

- López, L(2010) Realizo un estudio denominado “Diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema de Gestión de la Calidad en la Cooperativa de vigilantes independientes del sur "COOVISUR CTA“ Basado en la norma ISO 9001-2008”

Dentro de las investigaciones académicas, se encontró la realizada por la Sra. Leidy López, en la empresa COOVISUR CTA, esta investigación se inicia con un diagnóstico general de la empresa, en aras de diseñar, documentar, implementar y evaluar un sistema de calidad, finalizada la investigación se destacó:

- El papel fundamental que tuvo la alta dirección al ser un apoyo directo y continuo en el proceso
- La importancia del diagnóstico inicial que dio bases para la continuidad y efectividad del desarrollo de la investigación
- La adopción de una cultura de mejora continua en la empresa
- Las auditorías internas y gestión de los indicadores como procesos fundamentales en el proceso

- Baldecchi, R. (2015) Realizo una publicación denominada “Buenas prácticas en la implementación de ISO 9001, desde la perspectiva de la empresa”

De acuerdo a la información que el Señor Baldecchi realiza la implementación de la norma ISO 9001:2015 son cuatro fases macro que se deben seguir en orden para llegar a culminar este proceso, estas son: Preparación + Implementación + Análisis Crítico + Certificación, permite evidenciar como se debe llevar a cabo cada uno de los procesos, riesgos e indicadores que permiten la gestión del mismo, procedimientos a ejecutar y las ventajas que estos representan a la empresa.

- BSI Group 2014 BSI/UK/554/SC/1214/en/BLD (2014), Realizo una publicación denominada “Pasando de ISO 9001:2008 A ISO 9001:2015”, 1, 3 – 11 De acuerdo a lo publicado en la revista refiere esta que es una “guía ha sido diseñada para ayudarle a conocer los requisitos de la nueva norma internacional ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), que sustituye a la versión anterior ISO 9001:2008. Especifica los requisitos para establecer, implantar, mantener y mejorar continuamente un SGC en cualquier organización, independientemente del tipo o tamaño”.

- Croft, N. (Noviembre-diciembre 2015) Realizo una publicación denominada Brindando un nuevo brillo a la ISO 9001, ISO Focus, 1, (113), 8.

De acuerdo a la publicación realizada en la REVISTA ISO FOCUS La nueva revisión 2015 de la ISO 9001, se ha actualizado en respuesta a grandes cambios en la tecnología, la diversidad de los negocios y el comercio mundial, promete ser aun, el sistema de gestión de la calidad más efectivo, amigable y relevante

- Jiménez, D. (2016) Realiza un análisis denominado “Riesgos y oportunidades, consideraciones para su gestión”

En esta publicación el autor explica referente a que más allá de los requisitos que conlleva la norma ISO 9001:2015, es indispensable que las empresas evalúen y controlen los riesgos y las oportunidades que tiene el negocio, de tal forma que el enfoque sea consiente y estructurado, planeado y en consecuencia ejecutado de forma organizada y controlada, evitando que cualquier cosas interna o externa pueda afectar el correcto funcionamiento, proyectos y oportunidades de la empresa.

- La Revista UNIVERSIDAD & EMPRESA hace mención a la ISO 9001 en el cual refiere “Debido a la gran relevancia que tiene la gestión de calidad en la actual coyuntura internacional, el presente trabajo de investigación revisa y analiza la más destacada norma en esta materia: la ISO 9001. En el documento, se establecen los orígenes y la evolución del término calidad. Este se define mediante la descripción de la familia de normas. Se identifican también su estructura y los principios sobre los que se basa. A partir de lo anterior, como un resultado adicional del trabajo, se detallan los beneficios cualitativos y cuantitativos que la norma brinda a las empresas que se adscriben a la misma. Por último, se establecen las principales modificaciones que incorporara la nueva ISO 9001 versión 2015.”(Revista indexada en: Publindex-Colciencias, Latindex, Clase, Ulrich’s Y Ebsco-México, Dialnet, Redalyc, Google Scholar, Emerging Sources Citation Index (Esci) Y Redib - Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico, UNIVERSIDAD y EMPRESA Escuela de Administración - Volumen 18, Número 30 - pp. 13-245 - Bogotá, enero-junio de 2016 - ISSN 0124- 4639 - ISSNe 2145-4558 ,Revista indexada en: Publindex-Colciencias,

Latindex, Clase, Ulrich's Y Ebsco-México, Dialnet, Redalyc, Google Scholar, Emerging Sources Citation Index (Esci) Y Redib - Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico”)

- Gaviria, J.: Dovale, P. (2014) realizaron un trabajo de grado denominado “Propuesta De Un Modelo De Migración De Un Sistema Gestión De La Calidad Iso 9001:2008 A Un Sistema De Gestión De La Calidad Basado En La Estructura De Alto Nivel, Iso/Dis 9001:2015”

- 14000 ISO 22000 OHSAS 18000 (Traducción libre al español del documento ISO/TC 176/SC 2/N 1147, Traducción libre al español del artículo publicado por Nigel H. Croft, Chair of ISO technical comitee ISO/TC 176 en ISO FOCUS September 2012, Argentina) es una revista donde hace referencia a que Todas las normas ISO de sistemas de gestión están sujetas a una revisión periódica según sus propias reglas. La revisión de la Norma ISO 9001 se orientó a mantener su relevancia en el mercado actual y futuro, para lo cual definió los siguientes objetivos:

- Favorecer la integración con otros sistemas de gestión
- Proporcionar un enfoque integrado de la gestión organizacional
- Reflejar los entornos cada vez más complejos en los que operan las organizaciones
- Mejorar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes

De este modo, en Septiembre de 2015 la Organización Internacional de Normalización – ISO publicó la nueva Norma ISO 9001:2015, estableciendo un nuevo hito en su evolución

- Haza, CT (28 de enero de 2016) Realiza una investigación denominada “La implantación de ISO 9001 2015 partiendo de cero”, Dentro de este artículo se pudo encontrar los pasos importantes para la implementación de la norma ISO 9001:2015, realizando trazabilidad al proceso ejecutado por la empresa HAZA, dentro de los aspectos importantes se puede resaltar la eliminación del debe, en la elaboración de un manual de Calidad para la empresa.

- Sepúlveda, O. Villegas D. Presentan (2014) El Trabajo De Grado Denominado “Documentación Del Sistema De Gestión De Calidad, Bajo Los Requerimientos Establecidos En La Norma ISO 9001:2015 En La Empresa LUMICENTRO”, dentro de las conclusiones que brinda este proyecto se puede encontrar la necesidad de un sistema de Gestión de Calidad regido sobre una norma estándar como lo es la ISO 9001:2015 , para la correcta planeación estratégica y la ejecución de los propósitos empresariales, así como la continua necesidad de las empresas de contar con un sistema que ayude a dar mejor manejo y direccionar los procesos documentales, ya que aporta a la disminución de los riesgos por pérdida de información.

La implementación de un sistema de Gestión de Calidad ha sido objeto de estudio en muchas instituciones, revistas y estudiantes como opción de grado, se han desarrollado diferentes métodos de aplicación y se ha llegado a conclusiones que permiten evaluar el método más adecuado y adherirse a él. La mayor parte de las investigaciones encontradas se encuentran basadas en la norma ISO 9001:2008, sin embargo son pocas las investigaciones basadas en la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el sector productivo, lo anterior teniendo en cuenta que aun las empresas se encuentran en esta etapa transitoria.

Las investigaciones encontradas facilitaron el entendimiento de la norma, brindo al grupo de trabajo bases para presentar la propuesta a la empresa HSEQ de Colombia S.A.S, facilitó el planteamiento de las actividades que se deberían desarrollar para este tema y permitió brindar a la empresa una información clara, confiable y verídica.

5. MARCO CONCEPTUAL

Para efectos de este estudio, se realizó la consulta de bibliografía de los últimos diez (10) años, sobre los temas:

- Implementación de normas ISO en el sector empresarial
- Nueva ISO 9001:2015
- Sistemas de Gestión de Calidad

De los autores y fuentes que fueron estudio de investigación se puede destacar los aportes realizados por el Ingeniero Hugo González en la publicación denominada “Calidad y Gestión”; donde a partir de diferentes artículos brinda bases y pasos importantes para la implementación de la norma, compartiendo su punto de vista sobre los diferentes aspectos de la norma y posibles formas de aplicarla en una empresa, así como la publicación realizada por Anaya Solutions, donde por medio de su artículo denominado “Descubre los cambios ISO 9001:2015”, permite identificar los cambios de la norma, mejoras, métodos y fases importantes a tener en cuenta dentro de la implementación del sistema de gestión de calidad, puntos clave para el funcionamiento de la norma en una empresa y aspectos a tener en cuenta dentro de la nueva versión.

5.1 Historia De La ISO

La historia de ISO 9001 La primera norma de gestión de la calidad se desarrolló en el Reino Unido fue conocida como BS 5750. Impulsada por el Ministerio de Defensa, esta norma especificaba cómo deberían gestionarse los procesos de fabricación, en lugar de mirar qué se había fabricado. En 1987, propuso a ISO adoptar la BS 5750 como una norma internacional. Fue nombrada ISO 9001 con variantes desarrolladas para cubrir los diferentes tipos de empresas. Aunque la norma ISO 9001:1987 siguió la estructura de la BS 5750, también vino con tres modelos para los sistemas de gestión de la calidad. Uno miraba al aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio para las empresas que creaban nuevos productos. El segundo modelo se centró en la producción, instalación y servicio, mientras que el tercero cubría la inspección final y los ensayos sin preocuparse de cómo se había fabricado el producto. Desde 1994 hasta 2008 ISO 9001:1994 hizo especial énfasis en el aseguramiento del producto utilizando acciones preventivas, en lugar de solo comprobar el producto final. Esto también requirió por parte de las compañías cumplir con otros procedimientos documentados, reconociendo la tendencia a gestionar la calidad mediante el control más que por el aseguramiento. ISO 9001:2000 situó la gestión de la calidad y de los procesos clave, cambiando las anteriores versiones radicalmente. Su objetivo era comprender primero los requerimientos del cliente antes de diseñar los procesos que les ayudarían a cumplir con estos. La norma también consideraba como mejorar de manera continua los procesos y el seguimiento de la satisfacción del cliente. Donde las versiones anteriores se centraron en el control de la calidad, ISO 9001:2000 se construyó sobre la gestión de la calidad. ISO 9001:2008

sólo hizo una especificación de los requisitos existentes de ISO 9001:2000 con mayor claridad. También incorporó algunos cambios para hacerla más consistente con ISO 14001:2004, la norma del sistema de gestión ambiental. Más tarde, en 2009, ISO 9004 (la cuál acompañó a ISO 9001:2000 por primera vez) fue revisada para promover un enfoque de negocio sostenible. Esta versión se centró en las partes interesadas y no solo en los clientes y en las condiciones sociales.

(sf) recuperado de <http://www.bsigroup.com/LocalFiles/spanish-ISO9001-revision-PRINTv2.pdf>

Ilustración 1: Comparativo estructura ISO 9001:2008 – ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Alcance
2. Normas para la consulta	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistemas de Gestión de la calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operaciones
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

Comparación estructuras alto nivel ISO 9001 2008 y 2015

Tomada de: Anaya Solutions

5.1.1 Estructura De La ISO 9001:2015

La ISO es la organización internacional de estandarización, su función principal es buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones públicas o privadas a nivel internacional.

La sede principal se encuentra en Ginebra Suiza, el comité técnico 176 es quien desarrolla el tema de ISO 9000, norma que habla de los sistemas de gestión de la calidad. Esta norma es revisada en un proceso que se divide en seis etapas:

1. Revisión sistemática Especificación del Diseño
2. Borrador del comité
3. Proyecto de norma internacional
4. Proyectos final de norma
5. Publicación final

Esta norma tiene 25 años de historia han pasado cinco versiones, siendo la primera en 1987 y la ultima en septiembre de 2015.

Ha tenido revisiones de dos tipos: Revisión menor donde se aclaran interpretaciones de algunos literales y revisión mayor donde si hay cambios o eliminación de requisitos a las normas de sistemas de Gestión.

Junto a la ISO trabaja el Foro Internacional de Acreditación, quien establece los lineamientos para la certificación de las empresas, el Foro Internacional de Acreditación da a las instituciones un plazo de tres años para hacer la transición a la versión vigente.

En su Versión 2015 se establece una estructura de alto nivel, alineando las diversas formas de sistemas de gestión, asegurando que todos los sistemas sean compatibles, creando una unidad en cuanto a vocabulario y requisito.

La norma hizo, contiene diez (10) capítulos, los primeros tres hablan de generalidades, ¿en dónde se pueden aplicar?, ¿qué normas se pueden tomar como referente? y los términos y definiciones importantes para interpretarla adecuadamente.

A partir del capítulo cuatro (4) hasta el diez (10) se encuentran los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar. La norma ISO 9001 parte desde la comprensión del contexto y la identificación de las necesidades y expectativas basadas en procesos de los interesados. Fortaleciendo el liderazgo y compromiso de la alta Dirección con el Sistema de Calidad, planificando acciones para direccionar los riesgos y oportunidades al logro de los objetivos de la organización, asignando recursos como soporte de los procesos que permitan transformar los requisitos a través de operaciones y controles en bienes y servicios de calidad, evaluando así el desempeño del Sistema de Gestión de la calidad que permita un aprendizaje y mejoramiento continuo de la organización, todo desde un enfoque.

ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2015

ELEMENTOS DEL CICLO DE LA MEJORA CONTINUA

1. PLANEAR		2. HACER		3. VERIFICAR	4. ACTUAR
CAPITULO 4	CAPITULO 5	CAPITULO 6	CAPITULO 7	CAPITULO 8	CAPITULO 9
Contexto de la Organización	Liderazgo	Planificación	Soporte	operación	Evaluación del desempeño
4.1 Contexto	5.1 Liderazgo	6.1 Riesgos y Oportunidades	7.1 Recursos	La organización debe implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos	9.1 Monitoreo, medición, análisis y evaluación
			<ul style="list-style-type: none"> Personas Infraestructura Ambiente Medición 	8.1 Realización del producto o prestación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Procesos Bienes y/o Servicios Satisfacción del Cliente
	Establecer los criterios del compromiso de la alta dirección con el SGC.		Se determinan y proporcionan los requerimientos necesarios para:	9.2 Auditorías	10.2 No conformidad
		6.2 Objetivos de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento Mantenimiento Mejora del SGC 	8.3 Diseño y desarrollo	Cuando se presentan No conformidades la organización debe evaluar la necesidad de emprender acción para eliminar la causa de la No conformidad.
4.2 Partes Interesadas	5.2 Política de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Que se quiere lograr Cuando se va a lograr Como se va a lograr Quien o quienes lo van a lograr 	7.2 Competencia	8.4 Productos y servicios	
<ul style="list-style-type: none"> Clientes Accionistas Empleados Proveedores Autoridades Otros 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos para el seguimiento de la política de calidad. Contexto de la organización Parámetros para definir objetivos 		Competencia necesaria de las personas que bajo su control realizan.	8.5 Preparación operativa	<ul style="list-style-type: none"> Estado de los procesos Resultado de auditorías previas Objetivos de la calidad Retroalimentación al cliente Cambios que impacten a la organización
4.3 Alcance		6.3 Gestión de Cambio	7.3 Concientización	8.6. Entrega	9.3 Revisión por la dirección
		proceso del gestión del cambio en donde se busca identificar el efecto de los cambios que pueda hacer la organizaciones y establecer acciones para lograr el resultado deseados o prevenir los resultados no deseados.	Se establece que las personas deberían estar concientes de:	A intervalos planificados	10.3 Mejora Continua
<ul style="list-style-type: none"> Productos Servicios 	5.3 Responsabilidades y Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Política de Calidad Objetivos relevantes Contribución al SGC 			La organización debe mejorar la:
	<ul style="list-style-type: none"> Tener claro lo que se debe lograr Tener claro lo que puede decidir 				<ul style="list-style-type: none"> Eficacia Conveniencia Adecuación
4.4 SGC			7.4 Comunicación		
			La organización debe planificar los procesos de comunicación en términos de:	<ul style="list-style-type: none"> Plan de la operación Realización de la operación Control de la operación 	
			<ul style="list-style-type: none"> Que comunicar Cuando comunicar A quien comunicar 		<ul style="list-style-type: none"> Eficacia Conveniencia Adecuación
		<ul style="list-style-type: none"> Diagnostico Análisis Acción Evaluación 	7.5 Información documentada	<ul style="list-style-type: none"> Mensual Bimensual Trimestral Semestral 	
			Exigida por:		
			a) Iso 9001		
			b) La organización		
			<ul style="list-style-type: none"> Mantener Conservar 		
			Donde se describen los elementos de :		
			<ul style="list-style-type: none"> Distribución Acceso Protección Almacenamiento Legibilidad 		

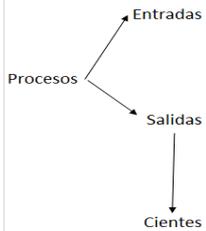


Ilustración 2. Estructura de la Norma ISO 9001:2015

6. MARCO LEGAL

Para el desarrollo del presente trabajo se tiene como punto de partida el decreto 2269 de 2012, el cual es expedido por el Ministerio De Desarrollo Económico Y Por La Superintendencia De Industria Y Comercio, siendo el objetivo de esta el organizar el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología

La normatividad podrá ser revisada por:

a.) El Consejo Nacional de Normas y Calidades, quién ejercerá las funciones previstas en el Decreto 2152 de 1992 Artículo 22, las que adiciones o modifiquen,

b.) El Organismo Nacional de Normalización quien ejercerá las funciones que se encuentran en el presente Decreto. El Instituto Colombiano de Normas Técnicas , ICONTEC, continuará siendo el Organismo de Nacional de Normalización

Ley 873 de 2003, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicio"

Alcance de la Ley 873 de 2003 "Establecer las directrices y políticas para los órganos estatales en materia de Gestión de Calidad. Dotar a las entidades del estado de una herramienta de Gestión y de evaluación"

Decreto 4110 de 2004 "mediante la cual se adoptó la Norma Técnica de Calidad Gestión Pública, NTCGP 1000:2004"

Decreto 4485 de 2009 "**Artículo 1º.** Adoptase la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009"

Decreto 1443 de 2014 “Por el cual se adopta las disposiciones para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo”

NTC ISO 9001:2015

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Esta investigación se desarrolla a partir del estudio del caso aplicado a la implementación de la nueva norma ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S , donde se espera analizar y determinar el proceso que se requiere para la aplicación de la norma y posterior certificación de la misma.

Esta investigación será abordada desde el método cualitativo, donde se espera observar, revisar, analizar y mejorar las actividades y los procedimientos que se realizan dentro del ejercicio de las actividades que desarrolla la empresa, brindando oportunidades de mejora soportados en lo ya establecido dentro de la norma de calidad y siguiendo los procedimientos necesarios para atender los requerimientos que puedan surgir en la ejecución de cada actividad, de tal forma que se logre realizar la caracterización de cada uno de los procesos identificados en la empresa y a partir de estos generar estandarización de la documentación aportando así a la satisfacción del cliente y crecimiento empresarial, el caso de estudio será enfocado a la empresa HSEQ de Colombia S.A.S , en su sede principal, basados en los cinco procesos que se tienen identificados al momento del inicio de la investigación y dando alcance a las actividades de Formación y Entrenamiento que se desarrollan dentro de la empresa.

7.1 Desarrollo de la Investigación:

Con el fin de analizar la situación actual de la empresa HSEQ de Colombia S.A.S , se dará inicio al proyecto realizando un diagnóstico, de esta manera identificar los puntos débiles de la empresa frente a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y generar un plan de acción que permita dar respuesta a estas falencias, fortaleciendo las actividades de la empresa que así lo requieran, se dará revisión a las diferentes fuentes y de esta manera buscar el medio que más aplique para ser enfocado en la empresa, de tal forma que se pueda dar la implementación de la norma sin generar traumatismos negativos y evitando cualquier situación que pueda afectar la estabilidad de la empresa, el clima laboral, los procesos propios de su actividad o generar conflicto en cualquiera de las partes interesadas.

Se realizara la verificación documental pertinente en búsqueda de cumplir con lo establecido en la normatividad legal vigente que aplique, será necesaria la creación de las caracterizaciones de los cinco (5) procesos y así mismo generar instructivos, reglamentos, programas, procedimientos y formatos que sean necesarios para el desarrollo de cada una de las caracterizaciones y que aporten al cumplimiento de los indicadores que sea necesario establecer.

Así mismo se verificará el conocimiento del personal en el proceso que se llevara a cabo, se dará sugerencia a la empresa realizar proceso de capacitación y/o charlas que permitan la concientización del personal frente a las metas propuestas y al proceso que se realizara, beneficios y demás información pertinente que sea pertinente para el personal de la empresa.

Este proceso se realizará en tres Fases:

- Investigativa y exploratoria: Para esta fase se realizará la revisión documental, observación y revisión de los procesos que se ejecutan, se realizará un acercamiento con los empleados de la empresa para obtener el conocimiento necesario para la presentación de la propuesta.

- Análisis y Descripción: Se realiza el análisis sobre el diagnóstico aplicado, se proponen métodos para la aplicación de la norma, se genera caracterización de los procesos y la descripción a la alta Dirección de los requerimientos y posibles procedimientos que se podrán aplicar a la empresa con el fin de dar viabilidad al proceso de implementación.

- Implementación: Se realizará la propuesta para la aplicación de los procedimientos determinados en las fases anteriores, socializando e informando al personal propio de la empresa del proceso que se llevará a cabo para garantizar el cumplimiento de este y total colaboración y aportes de los empleados.

7.2 Instrumentos de Investigación:

- Observación: Por medio de este se podrá evidenciar las conductas del personal en el servicio al cliente y otras actividades, la ejecución en tiempo real de los procesos que se encuentran en funcionamiento.

- Información Documentada: Lo que permitirá acceder a la documentación con la que cuenta actualmente la empresa, hallando las debilidades y generando planes de acción que permitan fortalecerla

- Capacitación: charlas informativas que permitan tener contacto con el personal y mantenerlo informado sobre el proceso que está llevándose a cabo, conocer su punto de vista y las sugerencias que puedan dar al proceso.

8. RESULTADOS

8.1 Caracterización De Los Procesos:

Consiste en identificar las características de los procesos de HSEQ DE COLOMBIA S.A.S, su objetivo es dar el primer paso que dirige la organización a adoptar un enfoque basado en procesos, es decir, con que procesos se debe contar en la estructura del sistema.

Seguido de elaborar esta caracterización y con la información proporcionada puede efectuarse el mapa de procesos de HSEQ de Colombia S.A.S

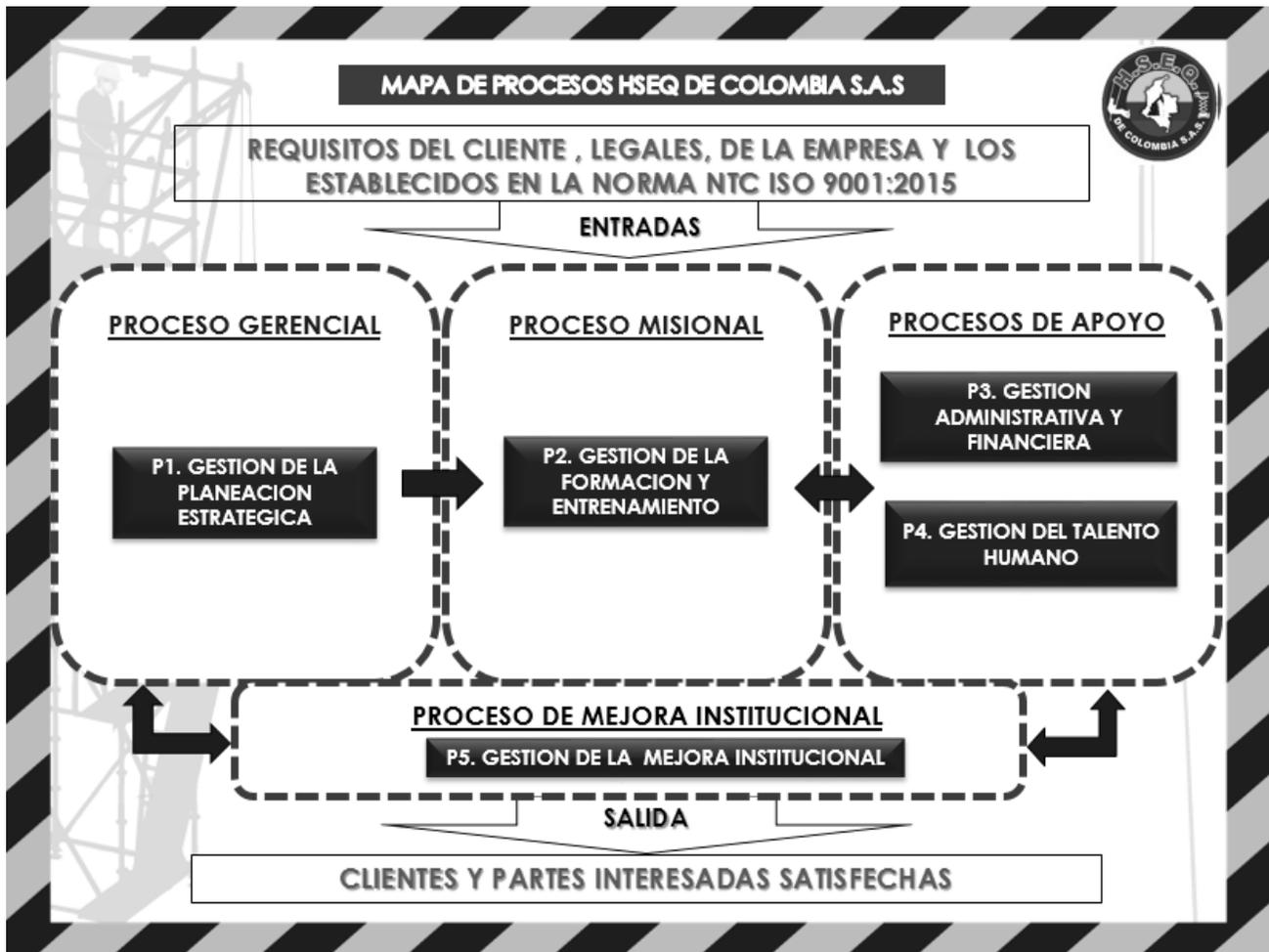
La norma ISO 9001:2015 no establece de manera explícita que procesos o de que tipo deben estar identificados, esta si puede promover a la tipología de los procesos, pero puede ser de toda naturaleza, desde procesos de planificación, gestión de recursos, de realización de productos o de seguimiento y medición. Lo anterior se debe a que la norma no pretende establecer uniformidad en la manera de adoptar este enfoque.

Teniendo en cuenta que HSEQ de Colombia S.A.S ya cuenta con los procesos, no es necesario crearlos, sino identificarlos y dar una gestión de manera apropiada, así determinar que procesos son mayormente significativos y es necesario que hagan parte de la estructura de procesos, en qué nivel y detalle hará parte de esta estructura. Dicha identificación y selección de procesos nace de la revisión acerca de las actividades que desarrolla la organización y de cómo estas actividades influyen y se orientan al cumplimiento de resultados.

Luego de realizada la identificación y selección de los procesos de la organización, es necesario definir una estructura de tal forma que facilite la de interpretación de la interrelaciones que existen entre los mismos.

La forma en que HSEQ de Colombia S.A.S refleja los procesos identificados y presenta como se interrelacionan es a través del siguiente mapa de procesos:

Ilustración 3. Mapa de procesos HSEQ DE COLOMBIA S.A, S



Fuente: HSEQ de Colombia S.A.S

Elaboración Del Documento Propuesta Para Implementación De La Norma ISO 9001:2015 En La Empresa HSEQ de Colombia S.A.S

Con este ítem pretendemos presentar un proceso sencillo de las etapas y acciones que debemos tener para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa HSEQ de Colombia S.A.S

Para este propósito requerimos realizar una programación, donde se fijen de forma clara las responsabilidades de la empresa y los consultores externos que empiezan a formar parte de este proyecto.

La calidad es brindada por todo el personal de la organización, es por esto que todos deben tener la debida sensibilización, capacitación, la información y la disposición para participar desde su puesto de trabajo desde el principio.

Para la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 2001/2015, se proponen las siguientes etapas:

1. Análisis de la situación actual: Aquí se plantearan algunas preguntas que indicaran el estado actual de HSEQ de Colombia S.A.S

2. Compromisos de la Alta Dirección: La alta Dirección debe comprometerse con el proyecto y formar parte activa dentro del mismo, apoyando principalmente las siguientes actividades:

- La alta Dirección debe informar a toda la organización acerca de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015, por medio de la publicación en carteleras informativas sobre la misión, políticas y objetivos de calidad.

- Brindar al personal los avances que se obtengan sobre el desarrollo.

3. Capacitación: La calidad está relacionada con las actividades de toda la organización, por esto se requiere capacitar todo el equipo que la compone, en temas básicos de calidad, normas y procesos controlados. Los temas a abordar son:

- ISO 9001:2015 como una herramienta para mejorar las actividades de la organización.

- Concientización sobre lo que significa trabajar sobre un sistema de gestión de Calidad.

- Objetivos y Políticas institucionales
- Ventajas de trabajar con el nuevo sistema de calidad
- Controles e indicadores a seguir
- Mejora continua entre otros.

4. Nombrar un responsable del Sistema de Gestión de Calidad: Se requiere que la empresa tenga un responsable del sistema de Gestión de Calidad, preferiblemente de nivel directivo, que le interese el tema y cuente con la disposición de tiempo y esfuerzo para esta etapa.

5. Implementación del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015: Después de creado y desarrollado todo lo descrito en los primeros cuatro puntos, es necesario poner en marcha todo el sistema e iniciar el uso de esta herramienta, poniendo de lado los malos hábitos y empezar a trabajar sobre los esquemas de calidad.

6. Verificación y validación: Se realizaran auditorias como mínimo anuales con el fin de verificar el estado del sistema de Gestión.

7. Ajustes del Sistema: Con el resultado de las auditorias realizar los ajustes que se requieran para mantener actualizado y en funcionamiento el Sistema de Gestión de Calidad.

8.2 Ejecución de la implementación de los requisitos para la certificación en la norma ISO 9001:2015

Para el cumplimiento del objetivo de este proyecto se requirió la realización una correcta distribución del tiempo y recursos, se realizó la contratación de un coordinador de calidad para que dirigiera el proyecto, un gestor documental, capacitación del personal en auditoria interna y diversas charlas al personal en general de tal forma que se tuviera conocimiento del proceso al que se iniciaría, se concientizaran sobre la importancia para la empresa y los empleados el cumplimiento de este objetivo y se contara con toda la disposición del caso.

Fue necesario realizar un diagnóstico que permitió evidenciar el estado de la empresa frente a los requerimientos de la norma, generar unas caracterizaciones que permitiera describir cada una de las fases del proceso y a partir de estas dar inicio a la creación de programas,

procedimientos, reglamentos y demás formatos necesarios para llevar un correcto control documental y mantener la trazabilidad de la información propia de la empresa.

Se realizó la renovación y actualización de la política de calidad en miras al cumplimiento de lo requerido, se inició el proceso de auditorías internas con el fin de mantener la mejora institucional, se crearon perfiles de cargo, organización del archivo central y de gestión, se levantaron los inventarios de equipos de protección contra caídas, sistemas de accesos, equipos de cómputo y demás muebles y enceres propios de la empresa, con el fin de mantener un control sobre los recursos.

Se realizó la solicitud al ICONTEC para que realizara al pre auditoria la cual permitiría saber en que se estaba fallando y generar planes de acción que ayudaran a corregir los hallazgos encontrados, luego de realizadas estas correcciones se recibe la visita por parte de los auditores propios de ICONTEC quienes después de dos días de revisiones y verificaciones, confirmando que se cumplía con lo establecido con la norma brindo a la empresa HSEQ de Colombia S.A.S un concepto favorable y viabilidad para obtener la certificación con alcance a Formación y entrenamiento en protección contra caídas para trabajo en alturas en la norma ISO 9001:2015.

Reseña Histórica

Corría el mes de Junio de 2012 cuando nació la idea de constituir una Empresa que prestará servicios especializados en el área de Salud Ocupacional con el objeto de ofrecer asesoría y capacitación con altos niveles de calidad , proyectándose para ser la primera en su género en Colombia.

Es así como se constituye el día 6 de Noviembre de 2012 la Sociedad denominada HSEQ DE COLOMBIA, bajo la modalidad de S.A.S. la cual fue debidamente registrada ante la Cámara de Comercio de Bogotá, bajo la Matrícula No. 02273465, de fecha 13 de Noviembre

de 2012. Una vez constituida la Sociedad por Acciones Simplificada denominada “HSEQ DE COLOMBIA”, el propietario y dueño Mayor (R) Nelson Zambrano Ariza, inicio un proceso arduo y de dedicación total para concretar esa idea de organización.

HSEQ de Colombia S.A.S empezó a ejecutar su objeto social en la Carrera 19 No 63-68, con una mínima infraestructura y con un recurso humano de sólo tres (3) empleados, posteriormente traslada su domicilio a la Carrera 30 No 8-65 con el fin de contar con la infraestructura necesaria para solicitar la aprobación y autorización por parte del Servicio Nacional de Aprendizaje, para impartir formación y entrenamiento en trabajo en alturas.

Actualmente HSEQ de Colombia S.A.S cuenta con el siguiente soporte legal para la prestación de sus servicios, así: Resoluciones 1522 y 9118 de 2013 expedidas por la Secretaria de Salud y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C donde se otorga la Licencia de Prestación de Servicios en Salud y Seguridad en el Trabajo, vigente en todo el territorio Nacional hasta el 15 de febrero de 2023 y las Resoluciones 00181 de 2013, 2230 de 2014, 1039 de 2014, 2106 de 2015, 0016 de 2016 y 1284 de 2016 expedidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) donde se autoriza a la organización para orientar formación en Trabajo Seguro en Alturas.

Portafolio De Servicios

En la actualidad la empresa oferta los siguientes cursos:

- Administrativo para jefes de área trabajo seguro en alturas (10 horas)
- Básico operativo trabajo seguro en alturas (8 horas)
- Avanzado trabajo seguro en alturas (40 horas)
- Coordinador trabajo seguro en alturas (80 horas)
- Reentrenamiento trabajo seguro en alturas (20 horas)

Misión

Orientar programas de formación de trabajo seguro en alturas de acuerdo con legislación vigente y conforme con la autorización expedida por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Visión

H.S.E.Q COLOMBIA para el 2020 será en el país el principal centro de formación y entrenamiento en trabajos de alto riesgo, reconocido por la excelencia en la prestación de sus servicios y el compromiso con la formación integral de Colombia.

Políticas de HSEQ de Colombia S.A.S

Política De Calidad

HSEQ de Colombia S.A.S mediante talento humano certificado, brinda los servicios de formación y entrenamiento en trabajo seguro en alturas, dando cumplimiento con la legislación vigente y los requisitos establecidos con sus partes interesadas.

La implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión basado en la NTC ISO 9001:2015, permite aumentar la satisfacción de los clientes, realizar una adecuada gestión del riesgo y mejora

Objetivos De Calidad HSEQ de Colombia S.A.S

1. Cumplir la legislación vigente aplicable y los requisitos establecidos con los clientes
2. Mejorar la satisfacción de los clientes

3. Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión.
4. Cumplir con los controles establecidos para la gestión del riesgo
5. Gestionar las competencias del personal para el crecimiento organizacional.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En cumplimiento del decreto 1072 de 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo” HSEQ de Colombia S.A.S , cuenta con un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, creado con el propósito de brindar la debida protección en Seguridad y Salud en el Trabajo, de todos sus colaboradores, acorde a la legislación vigente, realizando actividades de prevención y promoción de riesgos laborales, una adecuada Gestión de los peligros y riesgos asociados al trabajo, Gestionando los recursos necesarios, así mismo se cuenta con una política de Seguridad y Salud en el Trabajo “HSEQ de Colombia S.A.S es una empresa de formación y entrenamiento en protección contra caídas para trabajo en alturas, comprometida con la seguridad y salud de los trabajadores, empleados, alumnos y partes interesadas que puedan estar expuestos a los peligros identificados y a los riesgos evaluados y controlados por la organización, La prevención de riesgos, enfermedades y accidentes es responsabilidad de todos los directivos, trabajadores y contratistas de la empresa. La protección de la seguridad y salud de todos los trabajadores se realizará mediante el liderazgo de la alta dirección con la asignación de recursos, el desarrollo de actividades amigables con el medio ambiente y la implementación y mejora continua del SG-SST, dando así cumplimiento a la normatividad legal aplicable en materia de riesgos laborales y a los demás requisitos que suscriba la organización en relación con los peligros y riesgos identificados.” Así mismo se tienen identificados dentro del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo los siguientes objetivos:

1. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
2. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del SG-SST en HSEQ de Colombia S.A.S
3. Compromiso y liderazgo de la alta dirección en la asignación de recursos y seguimiento, siendo un aliado estratégico y leal para las empresas.
4. Establece un compromiso con la prevención de lesiones, enfermedades laborales, el desarrollo sostenible y el mejoramiento continuo.
5. Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

Así mismo cuenta con la creación mediante acta del Comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, dando cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.4.6.8, garantizando la participación de los trabajadores, brindando los tiempos y recursos necesarios, capacitándolos en los temas relacionados a identificación valoración y evaluación de riesgos asociados al trabajo, así como permitiendo acceso a la información correspondiente de los avances y estado del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

8.2 Identificación de los aspectos de la empresa HSEQ de Colombia S.A.S a mejorar y fortalecer

Contexto Interno:

Actualmente HSEQ de Colombia S.A.S cuenta con una sede fija ubicada en la Cra 30 8-65, debidamente aprobado por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA mediante Resoluciones 00181 de 2013, 2230 de 2014, 1039 de 2014, 2106 de 2015, 0016 de 2016 y 1284 de 2016 para orientar formación en Trabajo Seguro en Alturas

En la actualidad la empresa HSEQ de Colombia S.A.S, se encuentra presentando ante el SENA y el Ministerio del trabajo la solicitud para aprobación de una sede móvil, la cual brindaría los servicios de Formación y Entrenamiento en lugares apartados de los centros fijos de formación, aportando al sector empresarial mayor capacitación y cobertura, así mismo la empresa tiene con una población de clientes identificada en los sectores de: la construcción, industrial, hidrocarburos, consultoría, educación y comercio.

HSEQ de Colombia S.A.S ha utilizado como metodología de estudio de la situación de la empresa la herramienta de análisis DOFA, el cual de forma sencilla en un esquema de cuadrantes permite la identificación de los factores enlistándolas como Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas:

Tabla 1. DOFA

<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta rotación de personal • Disminución de clientes 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura de nuevos mercados • Alianzas estratégicas • Auditorias de cumplimiento de la normatividad • Fidelización de los clientes • Forma de pago por anticipado. • Aprobación del plan de capacitación de acuerdo a las necesidades identificadas.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal certificado en la labor • Infraestructura física adecuada y certificada • Ubicación de la sede en punto estratégico de la ciudad • Innovación en la expedición de certificados con código QR y disposición de verificación en medios electrónicos. • Sentido de pertenencia 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cierre de la organización por dificultades económicas • Que sea cancelada la Resolución de Autorización para impartir formación y entrenamiento en Trabajo en Alturas • Impago de cartera. • Que las capacitaciones realizadas al personal no sean efectivas.

Fuente: Propia

Estrategias DOFA

Teniendo en cuenta los factores detectados en el análisis DOFA, la empresa propone unas estrategias que permitan aumentar la efectividad, a continuación las relacionamos:

- Apertura de nuevos mercados apoyándose de alianzas estratégicas
- Aprovechar alianzas estratégicas para desarrollar infraestructura y aumentar capacidad de producción
- Aplicar el programa de capacitación aprobado
- Diseño de programa de servicio al cliente para mantener su lealtad
- La contratación de personal capacitado e idóneo en el área requerido

Contexto Externo:

Para el análisis del contexto externo de la organización se tomó como referencia una herramienta de planificación estratégica denominada “PESTEL”, el cual contiene la descripción detallada de factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales, que pueden influir de forma positiva y/o negativa en el funcionamiento de la empresa HSEQ de Colombia S.A.S

Se decidió realizar un análisis de contexto sencillo, práctico, y riguroso, de tal forma que permita a la empresa verificar la estrategia, posición y demás actividades que posibiliten re direccionar las estrategias competitivas, de esta forma dar un enfoque a los procesos que se direccionan dentro de la empresa, para poder así ampliar las oportunidades en el mercado y mitigar cualquier riesgo que sea generado por aspectos externos.

A continuación describimos los ítems que se identificaran dentro de la matriz PESTEL:

Políticos: Normativa y protección de empresas; políticas fiscales; normativa sobre comercio internacional e inversiones directas extranjeras; organización y actitud hacia inversiones extranjeras; estabilidad política; corrupción

Económicos: Cuestiones relacionadas con la pobreza, desarrollo económico y acceso a los recursos

Sociales: distribución de la renta, demografía, movilidad laboral y social; cambios en el estilo de vida; actitudes respecto al trabajo; nivel de formación y cultura; grado de bienestar social.

Tecnológicos: Gasto en investigación del gobierno; prioridad otorgada por la industria a los avances; nuevas invenciones y desarrollo; tasa de transferencia tecnológica; ciclo de vida y velocidad de obsolescencia tecnológica; uso y costes de la energía; internet.

Ecológicos: leyes de protección ambiental; regulación consumo energía; regulación de reciclaje de residuos; preocupación y conciencia sobre el cambio climático; actitud ecológica de la población; incentivos a empresas verdes.

Legales: protección de patentes y licencias; derechos de propiedad; leyes de contratación; leyes sobre salud y seguridad laboral; legislación sobre empleo; derecho del consumidor

Tabla 2. PESTEL

POLITICO	ECONOMICO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de ahorro del Gobierno 2. La continuidad del actual presidente incluso de la cartera de gobierno del ministerio de trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lenta recuperación económica por las alzas del dólar y el precio decreciente del petróleo 2. Competencia desleal de centros de formación que no cumplen con la normatividad y tiempos establecidos
SOCIO CULTURAL	TECNOLOGICO
<ol style="list-style-type: none"> 1. La capacitación hoy por hoy es una buena práctica culturalmente en las empresas en aras de calificar a los trabajadores y mejorar sus competencias 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La revolución de las redes sociales Estrategias para entornos on-line apoyados en dispositivos, nuevos códigos y demás estrategias para llegar a satisfacer aún más a los clientes del servicio de formación
LEGAL / MEDIO AMBIENTAL	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fuertes intervenciones por parte del gobierno nacional para las empresas y sus SISTEMAS DE GESTION EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2. Sanciones fuertes en el incumplimiento de normas para los Centros de Formación y Entrenamiento para Trabajo Seguro en Alturas 	

Fuente: Propia

Partes Interesadas:

En el proceso participativo HSEQ de Colombia S.A.S se realizó la identificación de las partes interesadas con el fin de llegar a la comprensión de las necesidades y expectativas de estas.

Ilustración 4: Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas



Fuente: Propia

Después de identificadas las partes interesadas se procede a realizar una identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas que serán prioridad para HSEQ de Colombia S.A.S, a continuación se presentan las necesidades y expectativas que serán prioridad para la empresa:

Internas:

- **Propietario de la empresa:** Se prioriza la necesidad de garantizar rentabilidad sostenida
- **Trabajadores:** Priorización sobre el buen ambiente de trabajo, estabilidad laboral, reconocimiento.

Externas:

- **Cliente:** Es importante dar prioridad a las necesidades y expectativas de los clientes en cuanto a: calidad, precio, y buen desempeño en la entrega del servicio de formación y entrenamiento.
- **SENA-Ministerio del Trabajo-Secretaria de Salud:** Se debe garantizar la protección ambiental, comportamiento ético, cumplimiento de requisitos legales.
- **Sociedad:** Se prioriza la protección ambiental, el comportamiento ético, cumplimiento de los requisitos legales.
- **Proveedores de productos, procesos y servicios:** oportunidad en el pago, continuidad de la relación.
- **Universidad:** Como organización aliada, se requiere cumplimiento con los acuerdos establecidos.

8.3 Propuesta para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa

HSEQ de Colombia S.A.S

Después de realizar diversas investigaciones sobre la norma ISO 9001:2015 y efectuar un diagnóstico del estado actual de la empresa HSEQ de Colombia S.A.S referente a los procesos que se ejecutan, la calidad del servicio que se brinda la información documentada con la que se cuenta y demás aspectos propios para la ejecución de la norma, se toma la decisión de realizar una propuesta a la alta Dirección para realizar la implementación de la Norma ISO 9001:2015 a mediano plazo de la siguiente manera:

Tabla 3: Propuesta HSEQ de Colombia S.A.S

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2015 HSEQ DE COLOMBIA S.A.S					
ACTIVIDADES		FECHA	ESTADO		RESPONSABLE
			Finalizado	Proceso	
1	Identificación, determinación y asignación de recursos financieros necesarios (Presupuesto)	2/11/2015	x		Administrativa y Financiera
2	Aprobación de Alta Dirección para inicio del proceso	9/11/2015	x		Director General
3	Asignación Coordinador de Calidad	12/11/2015	x		Director General Talento Humano
4	Asignación Gestor Documental	19/02/2016	x		Director General Talento Humano

5	Capacitación con el personal sobre el proceso a iniciar	10/11/2016	x		Talento Humano Calidad
6	Identificar procesos necesarios en la empresa	15/12/2016	x		Calidad Director General
7	Alineación mapa de procesos	20/01/2016	x		Calidad
8	Asignación Líderes de Proceso	1/02/2016	x		Director General Talento Humano
9	Distribución de actividades a realizar	1/02/2016	x		Calidad Director General
10	Divulgación mapa de procesos	1/02/2016	x		Calidad
11	Caracterización de procesos	27/02/2016	x		Calidad Líderes de Procesos
12	Alcance	25/11/2016	x		Calidad
13	Indicadores de Gestión	25/05/2016	x		Calidad Líderes de Procesos
14	Definir y documentar perfiles de Cargo	30/11/2015	x		Talento Humano
15	Creación de Procedimientos Gestión de la Planeación Estratégica, descripción de actividades, registros necesarios , flujograma de procesos	30/04/2016	x		Líderes de Proceso Gestor Documental
16	Creación de Procedimientos Gestión de la Formación y Entrenamiento, descripción de actividades, registros necesarios , flujograma de procesos	30/04/2016	x		Líderes de Proceso Gestor Documental

17	Creación de Procedimientos Gestión Administrativa y Financiera, descripción de actividades, registros necesarios , flujograma de procesos	30/04/2016	x		Líderes de Proceso Gestor Documental
18	Creación de Procedimientos Gestión del talento Humano, descripción de actividades, registros necesarios , flujograma de procesos	30/04/2016	x		Líderes de Proceso Gestor Documental
19	Creación de Procedimientos Gestión de la Mejora Institucional, descripción de actividades, registros necesarios , flujograma de procesos	30/04/2016	x		Líderes de Proceso Gestor Documental
34	Capacitar personal en Auditoría ISO 9001:2015	1/11/2015	x		Líderes de proceso
35	Planificar Auditorías Internas	15/03/2016	x		calidad
36	Aplicación de Auditorías Internas	28/03/2016	x		calidad
37	Toma de decisiones	1/04/2016	x		Director General
38	Revisión por la Dirección	15/04/2016	x		Director General
39	Pre Auditoría ICONTEC	18/04/2016	x		ICONTEC / Todos los procesos
40	Solicitud Auditoría ICONTEC	27/06/2016	x		calidad
41	Auditoría ICONTEC	27/07/2016	x		ICONTEC / Todos los procesos

Fuente: Propia

9. CONCLUSIONES

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que cumpla con los parámetros mínimos establecidos y que adicionalmente se encuentre certificado por un ente como en este caso lo es ICONTEC, puede representar una herramienta útil que direcciona a la empresa en el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

En toda empresa, es indispensable contar con niveles de Calidad altos, que permitan mantener la Satisfacción del cliente, es por esto que se requiere la Implementación de un sistema de Gestión de Calidad certificado que permita a la alta Dirección dinamizar los procesos y de esta manera hacer que fluyan, para una empresa que inicia este proceso se puede estimar que el grado de dificultad es alto, pero depende del apoyo de la alta Dirección, del proceso de concientización y capacitación a los colaboradores para que se pueda no solo implementar sino mantener en los estándares requeridos por el ente certificador, en este caso ICONTEC.

Para determinar la viabilidad del proyecto fue necesario realizar un análisis de distintos escenarios, realizar la recolección de información de diversas fuentes que proporcionaran una información clara y verídica, obtener un completo conocimiento de la norma ISO 9001:2015, determinando que la implementación del sistema de gestión de calidad además de ser necesaria para el correcto funcionamiento de los procesos de una empresa, aporta una mayor rentabilidad en el ejercicio de su negocio, brinda un mayor estatus y representa una amplia ventaja competitiva, especialmente en el campo de Formación y Entrenamiento en Trabajo Seguro en Alturas teniendo en cuenta que al momento de iniciar este proceso se evidencia que a nivel

Nacional ninguna de las empresas del mismo sector laboral cuenta con certificación de calidad en esta norma.

Dentro del proceso de certificación se puede evidenciar que el Recurso Humano es un factor determinante para la acreditación de la empresa, la realización de capacitación constante al personal y la concientización hacia el proceso permitió que los empleados y directivos en su totalidad se integraran al proceso de certificación, demostrando un gran esfuerzo por mejorar sus procesos y adoptar una mentalidad hacia la mejora continua, dando así cumplimiento a uno de los requisitos de gran relevancia dentro de la norma ISO 9001:2015

Una correcta planeación, ejecución, dirección y control del proceso para implementación de un sistema de Gestión de Calidad, es el factor que puede determinar el éxito del mismo, al generación de perfiles de cargo, asignación de las labores basadas en los conocimientos y la experiencia, la contratación del personal cumpliendo con un procedimiento establecido, son indispensables para que la ejecución de las labores se realice de forma correcta, de esta manera se pueden mitigar los riesgos por la ineficiencia del personal e inexactitud en la entrega de la información y aumentar la probabilidad de mantener los niveles de calidad que se requieren antes, durante y después de la acreditación.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 permitió que se encontraran fallas dentro de los procesos de la empresa, así mismo permitió realizar las actividades correctivas y los debidos seguimientos para eliminar estas fallas y mitigar cualquier acción que pueda incurrir en errores de proceso.

Dentro de los procesos realizados en la ejecución de implementación de la norma ISO 9001:2015 fue indispensable realizar las gestiones de Auditoria interna, Revisión por la

Dirección y el desarrollo de las acciones correctivas y preventivas permitiendo mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la mejora continua de los procesos de la empresa.

A partir de la implementación de la norma ISO 9001:2015, se realizó un avance significativo en el mejoramiento de los procesos dentro de la empresa HSEQ DE COLOMBIA S.A.S, el cual permite que se ha evidencie mejoramiento en el clima laboral, a raíz de este se ha logrado la motivación del personal y así mismo la disminución de la rotación de este, dando estabilidad, continuidad y trazabilidad a los procedimientos que se realizan dentro de la empresa.

Para una empresa que se encuentra trabajando por la calidad no solamente es necesario obtener un certificado de acreditación, la tarea más ardua y que requiere mayor esfuerzo es continuar con los niveles de calidad, dar continuidad a los programas y procedimientos establecidos durante la implementación de los estándares y crear conciencia de la importancia de mantener la certificación otorgada por medio del cumplimiento de los parámetros exigidos por el ente certificador.

La empresa HSEQ DE COLOMBIA S.A.S. Después de realizar el proceso de alistamiento y presentación para la certificación en la norma ISO 9001:2015, no solamente afianzo sus procesos, aumento la calidad en la prestación del servicio, brindo confiabilidad al servicio que se presta y los procedimientos que se desarrollan, sino que adicionalmente realizó un gran adelanto para el cumplimiento de una meta que se tiene programada a corto plazo, como lo es la certificación ante la norma ISO 45001 para el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual se espera que ingrese en vigencia en los próximos meses.

10. BIBLIOGRAFIA

Anaya Solutions, (16-09-2014) Descubre los cambios ISO 9001:2015, Recuperado de <http://anayasolutions.es/descubre-los-cambios-en-iso-90012015-y-como-afrontarlos/>

Baldecchi, R. (2015) “Buenas prácticas en la implementación de ISO 9001, desde la perspectiva de la empresa” Recuperado de [http://www.inn.cl/sites/default/files/Noticia/NChISO90012015%20\(2\).pdf](http://www.inn.cl/sites/default/files/Noticia/NChISO90012015%20(2).pdf)

BSI Group 2014 BSI/UK/554/SC/1214/en/BLD (2014), Pasando de ISO 9001:2008

A ISO 9001:2015, 1, 3 – 11 Recuperado de <http://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-ES/Documentos%20tecnicos/Revisiones%20ISO/ISO%209001/ISO-9001-guia%20de%20transicion.pdf>

BSI Group (sf), ISO 9001 Documento Técnico, ISO Revisions La historia y el futuro de ISO 9001 Recuperado de <http://www.bsigroup.com/LocalFiles/spanish-ISO9001-revision-PRINTv2.pdf>

Croft, N. (Noviembre-diciembre 2015) Brindando un nuevo brillo a la ISO 9001, ISO Focus, 1, (113), 8 Recuperado de http://www.iso.org/iso/es/isofocus_113.pdf

Gaviria, J.; Dovale, P, (2014) “Propuesta De Un Modelo De Migración De Un Sistema Gestión De La Calidad ISO 9001:2008 A Un Sistema De Gestión De La Calidad Basado En La Estructura De Alto Nivel, ISO/DIS 9001:2015” Recuperado de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1138/Propuesta%20de%20un%20modelo%20de%20migraci%C3%B3n%20de%20un%20sistema%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20ISO%209001%202008%20a%20un%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20basado%20en%20la%20estructura%20de%20alto%20nivel,%20ISO-DIS%209001%202015.pdf?sequence=1>

Gómez, A, (2015) “Guía para elaborar el Manual de calidad según ISO 9001:2015” Recuperado de <http://asesordecualidad.blogspot.com/2015/02/guia-para-elaborar-el-manual-de-cualidad.html#.V9reTpjhDIU>

González, H. (2015) Calidad y Gestión, recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/nueva-iso-9001-version-2015/>

Haza, CT (28 de enero de 2016) “La implantación de ISO 9001 2015 partiendo de cero”, Recuperado de <http://www.hazaconsejorostecnicos.com/la-implantacion-de-iso-9001-2015-partiendo-de-cero/>

ISO Implementadores (2015) “Paso a Paso como Actualizar en Implementar ISO 9001:2015, propuesta formativa” recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=4wETB8hBCSw>

Jiménez, D. (2016) “Roles, organizaciones, responsabilidades y autoridades ” Recuperado de <http://www.pymesycalidad20.com/roles-responsabilidades-autoridades.html>

Jiménez, D. (2016) “Riesgos y oportunidades, consideraciones para su gestión” Recuperado de <http://www.pymesycalidad20.com/riesgos-y-oportunidades-iso-9001.html>

Jiménez, D. (2016) Entradas, salidas y herramientas de la gestión de riesgos y oportunidades ,
Recuperado de <http://www.pymesycalidad20.com/entradas-salidas-herramientas-gestion-riesgos-oportunidades.html>

López , L. (2010) “Diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema de Gestión de la Calidad en la Cooperativa de vigilantes independientes del sur "COOVISUR CTA“ Basado en la norma ISO 9001-2008” Ingeniería Industrial, Universidad Industrial de Santander, Recuperado de <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5167/2/133366.pdf>

López, P. (2015) “Propuesta De Un Modelo De Migración De Un Sistema Gestión De La Calidad ISO 9001:2008 A Un Sistema De Gestión De La Calidad Basado En La Estructura De Alto Nivel,

ISO/DIS 9001:2015” Recuperado de <http://www.cetcolsubsidio.edu.co/elige-triunfar/blog-carreras-tecnologicas.html?id=106>

Moreno, C. (2015) “Implementación de un sistema de gestión ISO 9001 de 2015, para la estandarización de la documentación técnica y administrativa en Alisen del Ecuador” Maestría en Sistemas Integrados de Calidad, Universidad Central del Ecuador, Recuperado de https://issuu.com/chrismoreno5/docs/tesis_iso_9001_alisen_del_ecuador

Pineda, R; Rivera, G ; Sánchez, F (2013) “Modelo para implementar un sistema de gestión de la calidad en una empresa comercializadora de energía eléctrica, para obtener certificación con la Norma 9001:2008” Licenciatura, Universidad de El Salvador, Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/5410/>

Romero, A. (2016) “Metodología para actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad a la versión ISO 9001:2015” recuperado de <http://www.gestiopolis.com/metodologia-actualizar-sistema-gestion-la-calidad-la-version-iso-90012015/>

Salgado Andrade Gilbert Vicente, (2015) “Diseño de un Manual de Calidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el Sistema de Seguridad Alimentaria en la Empacadora de Camarón Davmercorp

S.A.” Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad Ambiente y Seguridad Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10070/1/UPS-GT000855.pdf>

Sepúlveda, O. Villegas, D. (2014) “Documentación Del Sistema De Gestión De Calidad, Bajo Los Requerimientos Establecidos En La Norma ISO 9001:2015 En La Empresa LUMICENTRO”, Ingeniería Industrial, Universidad Tecnológica de Pereira. Recuperado de <http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vidal, D. (2014) “Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una empresa de servicio de lavandería” Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/vidal_pc/vidal_pc.pdf

- 14000 ISO 22000 OHSAS 18000 (Traducción libre al español del documento ISO/TC 176/SC 2/N 1147, Traducción libre al español del artículo publicado por Nigel H. Croft, Chair of ISO technical comitee ISO/TC 176 en ISO FOCUS September 2012, Argentina) , 2015, Recuperado de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/nueva-iso-9001-version-2015>