

HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL SECTOR TERCIARIO DEDICADO A TELECOMUNICACIÓN

Diplomado Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad -HSEQ
 NUBIA CAROLINA MEDINA ALVARADO ncmedinaa@unadvirtual.edu.co, CINDY FERNANDA RUBIO
cfrubior@unadvirtual.edu.co, JESSICA NATALIA RODRIGUEZ jnrodriguez@unadvirtual.edu.co Tutor:
 CARLOS MIGUEL TORRADO CUELLAR carlos.torrado@unad.edu.co

CAROLINA MEDINA DEC 04, 2022 10:07PM UTC

IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

JNRODRIGUEZO DEC 07, 2022 03:03AM UTC

Colombia Más Tv es una empresa boyacense con más de diez años de operación, presta servicios de televisión e internet en municipios de Boyacá, Cundinamarca y Córdoba, para los cuales son necesarias actividades de instalación de redes aéreas, subterráneas, acometidas residenciales y empresariales, instalar postes, kilómetros de cableado y equipos complementarios que funcionan las 24 horas del día para garantizar conectividad a los clientes. Colombia Más Tv con sede en Duitama Boyacá, cuenta con un personal de 60 colaboradores divididos en área técnica, administrativa y comercial. El código CIU es 6110 el cual se enfatiza en actividades de telecomunicaciones alámbricas. El nivel de riesgo catalogado dentro de la empresa por la ARL está en nivel I y V correspondiente a las áreas administrativa, técnica y comercial.

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:23PM UTC

Figura 1. Ubicación Duitama -Boyacá

Fuente: Blogsopt, 2021



JNRODRIGUEZO DEC 07, 2022 03:05AM UTC

ALCANCE AL SIG

Implementar un Sistema Integrado de Gestión a la empresa Colombia Más Tv sede Duitama en el área administrativa, comercial y técnica, desde el momento que el usuario interesado adquiere el servicio hasta la instalación del mismo, identificando los requisitos legales en cada uno de los procesos establecido por la norma ISO 9001: 2015 de Calidad, ISO 14001:2015 Medio Ambiente y 45011:2018 Seguridad y Salud en el Trabajo, para ofrecer un servicio que supla las necesidades de la comunidad interesada.

DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACIÓN

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:23PM UTC

Tabla 1. Requisitos Sistema Integrado de Gestión

REQUISITOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION	NORMAS		
	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
Comprensión de la organización y su contexto	X	X	X
Comprensión de las expectativas de las partes interesadas	X		X
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	X	X	X
Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo	X		X
Política integral	X		X
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X		X
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X		X
Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades			X
Determinación de los requisitos legales y otros requisitos			X
Establecimiento de objetivos de calidad, ambiental y sst			X
Determinación de comunicación			X

REQUISITOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

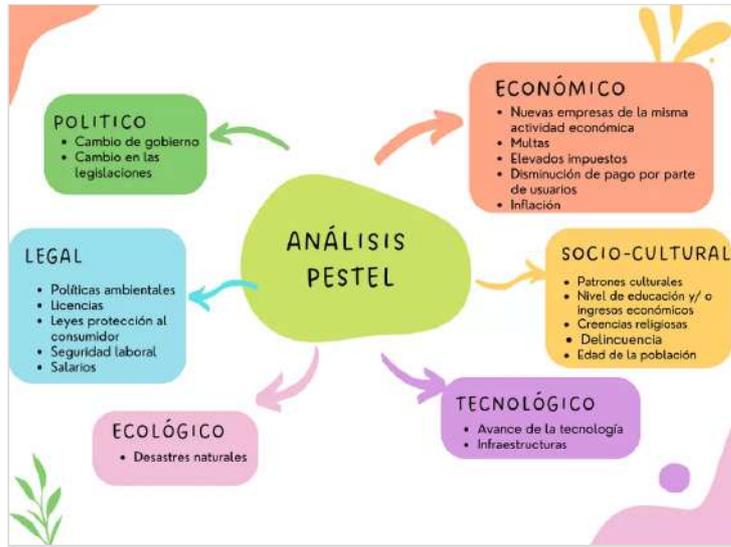
PDF document

PADLET DRIVE

RIESGO Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:18PM UTC

Figura 2. Análisis Pestel



CAROLINA MEDINA DEC 04, 2022 11:03PM UTC

Es necesario dar una mirada a lo que está ocurriendo tanto dentro como fuera de nuestra organización y poder identificar y gestionar las partes interesadas, es decir, a todos aquellos que la organización impacta o podría impactar, con el propósito de generar un pensamiento basado en riesgos, y adaptar los procesos existentes para que puedan estar preparados para enfrentar tanto los riesgos como las oportunidades de una manera estructurada, y así llevar un mejor control de la empresa y sus objetivos. La organización diariamente afronta varios inconvenientes ya sean factores de proveniencia externa o interna, los cuales se deben determinar analizando su contexto para que no influyan en el desarrollo de la empresa. Dentro de los factores que afectan la organización están los políticos como la estabilidad política, la inversión pública, también están los factores económicos como lo es la inflación, la disponibilidad de crédito, luego tenemos los factores sociales según la actividad económica de la empresa están los niveles educativos, creencias religiosas y la percepción de la seguridad. Por otro lado, tenemos los factores tecnológicos como el avance de la tecnología, materiales y equipos nuevos en el sector. También están los factores ecológicos en tanto a la organización los que más los afecta es el cambio climático, y por último se tienen los factores legales para el caso pueden ser leyes de protección al consumidor, políticas ambientales, licencias, etc.

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:19PM UTC

Figura 3. Mapa de Riesgos

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN														
PROCESO		IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS			VALORACIÓN			IMPLEMENTACIÓN			
ACTIVO	DETERMINACIÓN O DETALLE DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS (acciones, eventos y acciones)	EFFECTOS (consecuencias)	INDICADORES	SEVERIDAD	OPORTUNIDAD	SEVERIDAD	OPORTUNIDAD	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	MONITOREO	
Seguridad profesional	Se va a realizar una nueva plataforma de SGT que dejó al SGT en la empresa	Operativo	Defensa de la seguridad de la información que debe ser priorizada en el análisis de riesgos de la plataforma de SGT	Se garantiza la seguridad de la información de SGT	Índice de seguridad de la información	3	4	ALTO	BAJO	Se garantiza que la información de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	ALTO	Acciones para garantizar una plataforma de SGT a largo plazo en el cargo	Mejora de servicios	Seguridad
Procesos	Los procesos para la gestión de la información, reportes, revisiones, etc.	Operativo	Implementación de los procesos de gestión de la información, reportes, revisiones, etc.	Se garantiza la seguridad de la información de SGT	Índice de seguridad de la información	4	4	ALTO	BAJO	Se garantiza que la información de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	ALTO	Implementación de nuevos procesos, que en la plataforma de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	Mejora de servicios	Seguridad y privacidad
Seguridad de la información	Se garantiza que la información de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	Operativo	Se garantiza que la información de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	Se garantiza la seguridad de la información de SGT	Índice de seguridad de la información	4	4	ALTO	BAJO	Se garantiza que la información de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	ALTO	Implementación de nuevos procesos, que en la plataforma de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	Mejora de servicios	Seguridad y privacidad
Planes de negocio	Análisis de riesgos con el concepto de SGT	Operativo	Se garantiza que la información de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	Se garantiza la seguridad de la información de SGT	Índice de seguridad de la información	4	4	ALTO	BAJO	Se garantiza que la información de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	ALTO	Implementación de nuevos procesos, que en la plataforma de SGT se mantenga segura y controlada en todo momento	Mejora de servicios	Seguridad y privacidad

IDENTIFICACIÓN DE LOS STAKE HOLDERS Y ANALISIS

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:28PM UTC

Figura 4. Stake Holders



JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:22PM UTC

Figura 5. Análisis

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS Y/O NECESIDADES	REQUISITOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Clientes	Mejorar la atención y calidad del servicio.	Encuesta de satisfacción Comunicación efectiva con el cliente ISO 9001:2015
Trabajadores	Seguridad laboral, desarrollo personal y profesional.	Hacer capacitación y talleres, y dejar evidencia documentada. ISO 45001:2018
Proveedores	Contratos bien estructurados en la adquisición de bienes.	Requisitos contractuales legales.

MATRIZ VESTER

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:29PM UTC

Figura 6. Identificación de Problemáticas

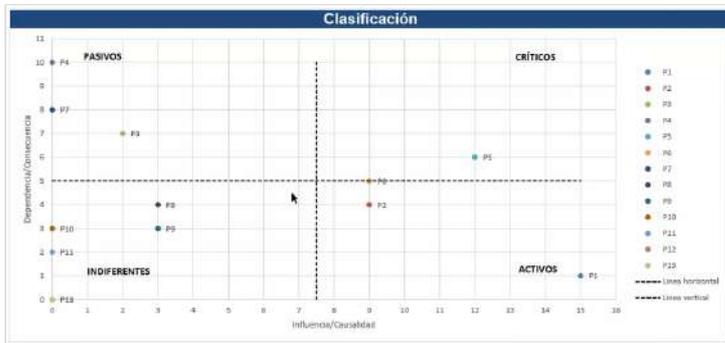
Plantilla Matriz de Vester
Matrix Vester template

Situación problemática
Ausencia de un sistema de gestión integrado, lo que dificulta el desarrollo de las actividades y de los diferentes estándares; calidad, medio ambiente y SST

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	INFLUENCIA
P1	No se cuenta con una persona profesional en SST que dirija el SIS en la sede Duitama	0	3	3	3	2	1	0	0	1	1	1	0	0	15
P2	No existe organigrama, ni asignación de funciones documentada	0	0	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	9
P3	No se realiza inspección en campo para validar condiciones de SST del personal	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
P4	Los permisos de tareas críticas se firman sin validar el entorno donde se ejecutan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P5	Los procesos se comparan y no se definen procedimientos	1	0	1	2	0	0	3	2	1	1	1	0	0	12
P6	Retraso en los tiempos de instalación por tiempo de impresión o faltante de alguna orden impresa en terreno	0	1	0	0	1	0	3	3	1	0	0	0	0	9
P7	Pérdida de usuarios por inadecuada prestación de servicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P8	Demora en atención de talas técnicas	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
P9	No existe actualización de sistema para disminuir recursos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
P10	Uso inadecuado de recursos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P11	Incorrecta disposición de residuos sólidos generados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P12	Empresas del misma actividad económica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P13														0	0
DEPENDENCIA		1	4	7	10	6	5	8	4	3	3	2	0	0	41

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:29PM UTC

Figura 7. Clasificación de las Problemáticas



CICLO PHVA

CAROLINA MEDINA DEC 08, 2022 10:29PM UTC

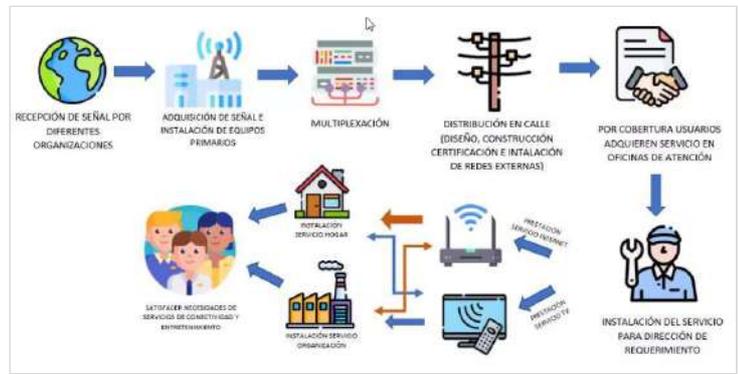
Figura 8. Ciclo PHVA



PROCESO PRODUCTIVO DEL SERVICIO

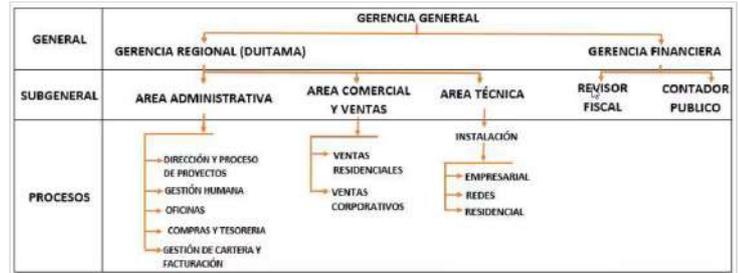
CAROLINA MEDINA DEC 08, 2022 10:31PM UTC

Figura 9. Proceso Productivo del Servicio



CAROLINA MEDINA DEC 08, 2022 10:30PM UTC

Figura 10. Jerarquía de Procesos



REQUISITOS COMUNES INTEGRABLES Y REQUISITOS NO COMUNES

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:32PM UTC

Tabla 2. Requisitos Comunes

REQUISITOS COMUNES			
REQUISITO	ISO 9001: 2015	ISO 14001 :2015	ISO 45001 :2018
Comprensión de la organización y su contexto	4.1	4.1	4.1
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2	4.2	4.2
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1
Roles de la organización, responsabilidades y autoridades.	5.3	5.3	5.3
Acciones para tratar el riesgo y las oportunidades	6.1	6.1	6.1
Recursos	7.1	7.1	7.1
Competencia	7.2	7.2	7.2
Toma de Conciencia	7.3	7.3	7.3
Comunicación	7.4	7.4	7.4
Información documentada	7.5	7.5	7.5

REQUISITOS COMUNES

PDF document

PADLET DRIVE

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:31PM UTC

Tabla 3. Requisitos no comunes

REQUISITOS NO COMUNES					
NUMERAL	ISO 9001:2015	NUMERAL	ISO 14001:2015	NUMERAL	ISO 45001:2018
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	4.3	Determinación del alcance del Sistema de gestión ambiental.	4.3	Determinación del alcance del Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos	4.4	Sistema de gestión ambiental	4.4	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
5.2	Política de Calidad	5.2	Política Ambiental	5.2	Política de la SST
-	-	-	-	5.4	Consulta y participación de los trabajadores
6.2	Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	6.2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
8.2	Requisitos de los productos y servicios	8.2	Preparación y respuesta ante	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias

REQUISITOS NO COMUNES

PDF document

PADLET DRIVE

Recurso	Roles		Responsabilidad
Humano	Especialista en el SIG		Director del SIG
	Coordinador para cada una de las normas de calidad, ambiental, SST y bioseguridad		Verificar el cumplimiento de cada norma para lograr los objetivos propuestos
	Subgerente administrativo y financiero		Coordinar la relación con los proveedores contratos, cotizaciones, presupuesto, realiza las estrategias de compra
	Auditor interno		Evaluar de manera continua el SIG y asegurar que se cumplan las normativas nacionales y los estándares establecidos
Técnico	Equipos		Maquinaria
	Computador, impresora		N/A
Infraestructura	Adecuaciones		Modificaciones
	Implementación de oficina de SIG Sala de reuniones		N/A
Legales	Aspectos técnicos Aspectos administrativos		
	La organización debe mantener información documentada de los requisitos legales, para abordar riesgos y oportunidades. Dar cumplimiento a la norma de Calidad, Ambiente y SST.		
Inversión	Un aproximado de: \$25.000.000		

ESQUEMA DE BIOSEGURIDAD

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:32PM UTC

Figura 11. Protocolos de Bioseguridad



GESTIÓN DE RECURSOS Y OPERACIÓN

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:32PM UTC

Figura 12. Gestión de Recursos

FORMULACIÓN DE PLAN DE INTEGRACIÓN

JNRODRIGUEZO DEC 04, 2022 11:15PM UTC

Política Integrada

COLOMBIA MAS TV SAS **Duitama**, cuyo objeto es la prestación de servicio de telecomunicaciones alámbrica, a nivel nacional, está comprometida a través de la alta dirección, en ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, promoviendo y conservando un ambiente de trabajo seguro, saludable y ambientalmente amigable, ejecutando estrategias que desarrollen una mejora continua que permitan cumplir con la eficacia de nuestros procesos corporativos, mediante el desarrollo y crecimiento de nuestro talento humano.

Por medio de nuestro sistema integral, **COLOMBIA MAS TV SAS Duitama** se compromete a:

- o Identificar, evaluar, valorar, controlar y minimizar los riesgos propios y prioritarios generados en la actividad.
- o Prevenir accidentes de trabajo, lesiones personales, enfermedades laborales, daños a la propiedad, impactos sociales y ambientales, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, en un marco de mejoramiento continuo, satisfacción del cliente, comunicación efectiva y responsabilidad social empresarial.
- o Demostrar su compromiso con la aplicación de legislación colombiana vigente en seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente y otros que la empresa deba cumplir en el desarrollo de sus actividades, a fomentar una cultura de SSTA y de satisfacción del cliente.
- o Mantener relaciones armónicas con las comunidades de área de influencia de sus operaciones, basadas en el respeto, la concertación la participación, y a concertar con las comunidades para brindar oportunidades equitativas de empleo local.

- o Brindar los recursos económicos, humanos y físicos para el eficaz desarrollo, mantenimiento y mejora del SG-SSTA.
- o Generar conciencia de preservación, uso racional de recursos ambientales y sostenibilidad del ambiente, garantizando la disminución del impacto socio-ambiental propio de la labor.
- o Establecer y mantener procedimientos, registros, y programas documentados para la realización de actividades críticas identificadas en nuestras operaciones y comunicar dichos procedimientos a nuestros colaboradores, con el fin de mantener un sistema integral de una manera eficaz.

JNRODRIGUEZO DEC 08, 2022 10:32PM UTC

Tabla 4. Plan de Integración

Componente Norma UNE 66177	Actividad Propuesta	Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta
5.1 Beneficios y dificultades esperados de la integración.	Reforzar satisfacción del cliente.	Realizar actividades donde se incluyan a los clientes, realizar entrega de obsequios por la fidelidad y permanencia en la empresa.
	Mejoramiento del control de la empresa.	Se espera que al integrar los sistemas de gestión aumente la eficiencia de la gestión de la empresa y que las dificultades que se presenten dentro del proceso se puedan superar.
	Proyectar altos estándares en calidad, posicionamiento comercial y alto grado de competitividad.	Implementar y dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

PLAN DE INTEGRACIÓN
PDF document
PADLET DRIVE

RECOMENDACIONES

CAROLINA MEDINA DEC 04, 2022 11:15PM UTC

- o Es importante implementar el sistema integrado de gestión en la organización ya que este está conformado principalmente por tres normas de Calidad, Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo, todas tres contribuyen a un solo objetivo, el de hacer a la organización más eficaz y eficiente.
- o Cabe resaltar que es fundamental capacitar a todo el personal que conforma la organización, ya sean empleados y proveedores, sobre la normatividad establecida en el sistema integrado de gestión, además dar a conocer cada una de las herramientas del SIG, para así conocer las posibles debilidades y fortalezas del servicio que presta la empresa.
- o La organización debe administrar los recursos de manera equivalente para cada uno de los SIG HSEQ, de manera aleatoria y consistente.

- o La empresa debe realizar revisiones y evaluaciones periódicas del desempeño del sistema integrado de gestión para identificar oportunidades de mejora y proponer las acciones pertinentes, para así evitar que se genere detención en el SIG.

BIBLIOGRAFIA

CAROLINA MEDINA DEC 08, 2022 10:22PM UTC

Barroeta, M., 2022. Análisis PESTEL: ¿Qué es y para qué sirve? Ejemplo - Ruiz Barroeta Consultoría Estratégica. [online] Ruiz Barroeta Consultoría Estratégica. <https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-pestel/>. [Accessed 28 May 2022].

Betancourt, D. (2016, junio 19). Priorización de problemas con la matriz de causa-efecto. Ingenio Empresa. <https://www.ingenioempresa.com/matriz-de-vester/>

Martínez, B. (2016, mayo 18). Ubicación Geográfica. Duitama-Boyacá. <http://perladeboyaca-duitama.blogspot.com/2016/05/ubicacion-duitamaes-un-municipio-el.html>

ENLACE VIDEO

CAROLINA MEDINA DEC 04, 2022 11:17PM UTC

https://www.youtube.com/watch?v=NQy0aSCRr0E&ab_channel=CindyFernandaRubioRojas



Video caso UNAD

by Cindy Fernanda Rubio Rojas

YOUTUBE