

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB- 12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	1/1

**RESUMEN TRABAJO DE GRADO**

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** DIANA MARCELA      **APELLIDOS:** ROMERO BUENAVER

**NOMBRE(S):** \_\_\_\_\_      **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** JOSE ORLANDO      **APELLIDOS:** GARCÍA MENDOZA

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** PROPUESTA PARA LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC ISO 9001:2008 A NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA UNIDAS S.A.S, DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

**RESUMEN**

El proyecto se desarrolla para realizar la transición del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015 en la empresa UNIDOS S.A.S en la ciudad de San José de Cúcuta; Se utilizó una investigación descriptiva para recolectar la información y analizar los datos, se tomó como muestra a los cinco líderes de cada proceso; En los resultados podemos observar la realización de un diagnóstico utilizado para identificar los cambios respecto a la nueva actualización en la información documentada existente, se actualizó la matriz legal y la matriz de peligros entre otros; Por último se diseñó una matriz para el contexto de la organización, partes interesadas y para la identificación, valoración y tratamiento de riesgos, creando así la documentación identificada como no conforme de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

**PALABRAS CLAVE:** Riesgo, Proceso, Documentación, Sistema de Gestión de Calidad, NTC ISO 9001:2015

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 178      **PLANOS:**           **ILUSTRACIONES:**           **CD ROOM:**   1  

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	24/10/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014	<b>Fecha</b>	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

PROPUESTA PARA LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC  
ISO 9001:2008 A NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA UNIDAS S.A.S, DE LA CIUDAD  
DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

DIANA MARCELA ROMERO BUENAVER

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

PROPUESTA PARA LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC  
ISO 9001:2008 A NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA UNIDAS S.A.S, DE LA CIUDAD  
DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

DIANA MARCELA ROMERO BUENAVER

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administrador de Empresas

Director:

JOSE ORLANDO GARCÍA MENDOZA

Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 27 de abril de 2018

LUGAR: Auditorio Departamento de Mecánica

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "PROPUESTA PARA LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTC ISO 9001:2015, EN LA EMPRESA UNIDAS S.A.S. DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA."

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

JOHN JAIRO MEDINA VILLAMIZAR  
MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL  
JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

ENTIDAD: U.F.P.S.  
ENTIDAD: U.F.P.S.  
ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

NOMBRE ESTUDIANTES

	CÓDIGO	NÚMERO LETRAS	CALIFICACIÓN
DIANA MARCELA ROMERO BUENAVER	1213247	4,4 Cuatro Cuatro	A - M - L X

  
JOHN JAIRO MEDINA VILLAMIZAR

Jurado

  
MARTHA SOFÍA ORJUELA ABRIL

Jurado

  
JOSÉ ORLANDO GARCÍA MENDOZA

Jurado

Vº Bº   
ZULAY ALARCÓN RIVERA  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas

*Lola P.*

Avenida Gran Colombia No. 12E-96 Barrio Colsag  
Teléfono (057)(7) 5776655 - www.ufps.edu.co  
oficinadeprensa@ufps.edu.co San José de Cúcuta - Colombia

Creada mediante decreto 323 de 1970

## **Agradecimientos**

Quiero agradecer primero que todo a Dios por darme la fortaleza de superar cada obstáculo que se me presento durante este camino.

Quiere agradecerles y dedicarles mi triunfo a mis padres Gonzalo de la Cruz Romero Garcia y Nancy Buenaver Estevez quienes han sido mi motor de vida y me han acompañado en este primer logro, a mis hermanos leydi Johanna y Cristian Gonzalo quienes han sido mi ejemplo y mi apoyo.

Quiero agradecer a la ingeniera Maderyis Pineda por su acompañamiento en la realización de este proyecto, por bríndame su conocimiento y experiencia.

Quiero agradecerle tambien a mi director Orlando Garcia Mendoza por brindarme su tiempo, apoyo, conocimiento, sabiduria y buenos consejos en este proceso de obtener mi titulo como profesional; ademas quiero agradecerles a todos mis maestros que conoci durante esta etapa, siempre los llevare presente.

Por ultimo y no menos importante quiero agradecerle a la Universidad Francisco de Paula Santander ya que me siento muy orgullosa de ser parte de ella.

## Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	17
1. Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de la empresa	20
1.4.2 A nivel del estudiante	20
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general.	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
1.6 Alcance y Delimitaciones	21
1.6.1 Alcance	21
1.7 Delimitación	22
1.7.1 Delimitación espacial	22
1.7.2 Delimitación temporal	22
2. Marco referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.2 Marco contextual	27
2.2.1 Generalidades de la empresa	27
2.2.1.1 Reseña histórica	27
2.2.1.2 Misión	28

2.2.1.3 Visión	28
2.2.2 Sistema de gestión de calidad (SGC)	29
2.2.2.1 Política de calidad	29
2.2.2.2 Objetivos	29
2.2.2.3 Mapa de procesos	30
2.2.3 Matriz de Indicadores	31
2.2.4 Estructura organizacional	35
2.3 Marco Teórico	35
2.3.1 Calidad	35
2.3.1.1 Historia de la calidad	35
2.3.2 Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001	38
2.3.3 Gestión del Riesgo según la norma NTC ISO 31000:2009	48
2.4 Marco Conceptual	49
2.5 Marco Legal	54
2.5.1 Normas nacionales	54
3. Diseño Metodológico	55
3.1 Tipo de Investigación	55
3.2 Población y Muestra	55
3.2.1 Población	55
3.2.2 Muestra	55
3.3 Fuentes de Información	55
3.3.1 Información primaria	55
3.3.2 Información secundaria	55
3.4 Análisis de la Información	56

4. Resultados y Análisis	57
4.1 Diagnóstico para la Identificación de Cambios de la NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015	57
4.2 Contexto de la Organización	82
4.2.1 Comprensión de la organización y de su contexto	82
4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	87
4.3 Determinación del Alcance del SGC	107
4.3.1 El Sistema de Gestión de Calidad tiene como alcance la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos	107
4.3.1.1 Se excluye el numeral: Diseño y Desarrollo de los productos y servicios como requisito de la NTC ISO 9001:2015	107
4.3.2 Sistema de gestión calidad y sus procesos	107
4.4 Liderazgo	124
4.4.1 Liderazgo y compromiso	124
4.4.2 Enfoque al cliente	124
4.4.3 Política	124
4.4.3.1 Comunicación de la política del SGC	125
4.4.4 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	125
4.5 Planificación	125
4.5.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	125
4.5.1.1 Aspectos ambientales	125
4.5.1.2 Requisitos legales y otros	125
4.5.1.3 Planificación de acciones	126
4.5.2 Objetivos del SGC y planificación para lograrlos	126



4.5.2.1	Objetivos	126
4.5.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos	131
4.5.3	Planificación de los cambios	136
4.6	Apoyo	137
4.6.1	Recursos	137
4.6.1.1	Generalidades	137
4.6.1.2	Personas	137
4.6.1.3	Infraestructura	137
4.6.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	137
4.6.2	Recursos de seguimiento y medición	137
4.6.2.1	Generalidades	137
4.6.2.2	Trazabilidad de las mediciones	137
4.6.2.3	Conocimientos de la organización	138
4.6.3	Competencia	138
4.6.4	Toma de conciencia	138
4.6.5	Comunicación	138
4.6.5.1	Generalidades	138
4.6.5.2	Comunicación interna	148
4.6.5.3	Comunicación externa	148
4.6.6	Información documentada	148
4.6.6.1	Generalidades	148
4.6.6.2	Creación y actualización	148
4.6.6.3	Control de la información documentada	149
4.7	Operación	149

4.7.1	Planificación y control operacional	149
4.7.2	Requisitos para los productos y servicios	150
4.7.2.1	Comunicación con el cliente	150
4.7.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	150
4.7.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	152
4.7.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	152
4.7.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	153
4.7.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	153
4.7.4.1	Generalidades	153
4.7.4.2	Tipo y alcance del control	158
4.7.4.3	Información para los proveedores externos	158
4.7.5	Producción y provisión del servicio	158
4.7.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	158
4.7.5.2	Identificación y trazabilidad	159
4.7.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	159
4.7.5.4	Preservación	159
4.7.5.5	Actividades posteriores a la entrega	159
4.7.5.6	Control de los cambios	159
4.7.6	Liberación de los productos y servicios	159
4.7.7	Control de las salidas no conformes.	160
4.8	Evaluación del Desempeño	164
4.8.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	164
4.8.1.1	Generalidades.	164
4.8.1.2	Satisfacción del cliente	167

4.8.1.3 Análisis y evaluación	168
4.8.2 Auditoria interna	168
4.8.2.1 Generalidades	168
4.8.2.2 Programa de auditoria interna	168
4.8.3 Revisión por la dirección	169
4.8.3.1 Generalidades	169
4.9 Mejora	171
4.9.1 Generalidades	171
4.9.2 No conformidad y acción correctiva	172
4.9.3 Mejora continua	173
5. Conclusiones	174
6. Recomendaciones	175
Referencias Bibliograficas	176

## Lista de Figuras

	<b>pág.</b>
Figura 1. Mapa de procesos	30
Figura 2. Estructura Organizacional	35
Figura 3. Cronologia de la transicion hacia la nueva ISO 9001:2015	45
Figura 4. Estructura norma ISO 9001:2015	46
Figura 5. Comparativa entre la estructura de ISO 9001 en las versiones 2008 a 2015	47
Figura 6. Puntos de la norma ISO 9001:2015 segun el enfoque del ciclo PDCA	47
Figura 7. Resumen consolidado	58
Figura 8. Contexto de la organizacion	59
Figura 9. Liderazgo	60
Figura 10. Planificacion para el Sistema de gestion de la calidad	61
Figura 11. Soporte	62
Figura 12. Operación	63
Figura 13. Evaluacion de desempeño	64
Figura 14. Mejora	65

## Lista de Tablas

	<b>pág.</b>
Tabla 1. Matriz de indicadores	31
Tabla 2. Plan de transición Sistema de gestión de calidad	66
Tabla 3. Matriz DOFA "Comprensión de la Organización"	83
Tabla 4. Matriz partes interesadas	88
Tabla 5. Caracterización gestión administrativa	108
Tabla 6. Caracterización Gestión de recolección y transporte de residuos sólidos	111
Tabla 7. Caracterización gestión gerencial	113
Tabla 8. Caracterización gestión integral	116
Tabla 9. Caracterización talento humano	121
Tabla 10. Medición de la política y objetivos de calidad	127
Tabla 11. Matriz de planificación de Objetivos	131
Tabla 12. Control del Cambio	136
Tabla 13. Matriz de comunicaciones	139
Tabla 14. Solicitud del cambio	148
Tabla 15. Requisitos del cliente	150
Tabla 16. Procedimiento de evaluación, selección, seguimiento del desempeño, re evaluación de proveedores y gestión de compras	153
Tabla 17. Control de salidas no conformes	160
Tabla 18. Matriz de seguimiento, análisis y evaluación del SGC	165
Tabla 19. Encuesta satisfacción del cliente contratante	167
Tabla 20. Análisis y evaluación	168
Tabla 21. Programa de auditoría	169

Tabla 22. Revisión por la dirección	170
Tabla 23. Procedimiento mejora continua	171

## **Resumen**

El presente trabajo “Propuesta para la transición del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015 en la empresa UNIDOS S.A.S, de la Ciudad de San José De Cúcuta encontramos 10 capítulos a través de los cuales se describe la forma en la que abordaron los objetivos propuestos. En el primer capítulo se expone el contexto dentro del cual se desarrolla el trabajo, presentando la organización a nivel general; a continuación se describe la evolución de los estándares NTC ISO 9001: 2015 para el Sistema de Gestión de Calidad; finalmente se trata la gestión del Riesgo basado en el estándar ISO 31000. Durante el capítulo dos se realiza un diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa UNIDOS S.A.S., Este diagnóstico se realiza por medio de una matriz en la cual se comparan los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 con la NTC ISO 9001:2015, en esta matriz se describe también el estado del cumplimiento de los requisitos por parte de UNIDOS.S.A.S. Esta información es analizada en el capítulo siguiente, allí se evalúa el impacto de la implementación y de los requisitos sobre la organización. Posteriormente, en el capítulo cuatro, por medio de un matriz se elabora el Plan de Acción, este plan se elabora teniendo en cuenta cada nuevo requisito de la norma. Finalmente, luego de realizar un recorrido por todas las etapas del trabajo anteriormente descritas, se deberá continuar con la implementación del SGC para lograr la recertificación oportuna.

## **Abstract**

The present work "Proposal for the Transition of the System of Management of Quality NTC ISO 9001: 2008 to NTC ISO 9001: 2015 in the Company UNIDOS SAS, of the City of San José De Cúcuta we find 10 chapters through which the way in which they addressed the proposed objectives. In the first chapter the context within which the work is developed is presented, presenting the organization at a general level; The following is a description of the evolution of the NTC ISO 9001: 2015 standards for the Quality Management System; Finally, risk management based on the ISO 31000 standard is dealt with. During chapter two, a diagnosis of the Quality Management System is carried out in the UNIDOS SAS company. This diagnosis is made through a matrix in which the requirements are compared of the NTC ISO 9001: 2008 with the NTC ISO 9001: 2015, this matrix also describes the status of compliance with the requirements by UNIDOS.SAS. This information is analyzed in the following chapter, where the impact of the implementation and the requirements on the organization are evaluated. Subsequently, in Chapter Four, through a matrix the Action Plan is drawn up, this plan is prepared taking into account each new requirement of the standard. Finally, after making a tour through all the stages of the work described above, the implementation of the SGC should continue to achieve timely recertification.



## Introducción

Actualmente el impacto de la globalización ha influido mucho en las organizaciones por el cual la necesidad de sobresalir y ser competitivos no es una opción. . El principal reto que enfrentan las organizaciones en la actualidad es lograr permanecer estables y mejorar continuamente en el mercado ante su competencia. Siendo este el punto de partida por el cual se toma la iniciativa de enfocarse en el la transición del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, ya que permite realizar mejoras en los procesos productivos, teniendo en cuenta los aspectos externos como las expectativas y requerimientos de los clientes, determinando el cumplimiento y entendimiento de los parámetros de ejecución para un proceso, asegurando satisfacción al cliente y efectividad de su servicio y/o producto, manteniendo siempre una constante revisión y control de las actividades llevadas a cabo por la organización.

En Colombia, las empresas que implementan la norma y son certificadas por la entidad ICONTEC (Instituto Colombiano de normas técnicas) obtienen un valor agregado frente a su competencia. Esta certificación al pasar los años siguen un proceso de transición al igual que las empresas ya que mantiene una mejora continua, su principal objetivo es sistematizar sus procesos, reducir inconformidades, disminuir riesgos, brindando permanentemente comunicación y apropiación de las responsabilidades y funcionamientos.

UNIDOS S.A.S en su transición del sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015 busca el reconocimiento de sus esfuerzos a través de la certificación, en este contexto nos podemos preguntar ¿Cómo diseñar la transición del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015 en la Empresa UNIDOS S.A.S con el fin de

obtener la recertificación de calidad? en este punto la organización tomo estrategias, recursos, estructura organizacional, los procesos y documentos. En lo que respecta a las estrategias se definieron las políticas y objetivos, las cuales se ajustaron a los resultados que la organización desea llegar; en los procesos se determinaron las actividades y procedimientos que también se ajustaron a los objetivos de la organización; en los recursos se trata del ambiente laboral y lo necesario para ayudar en las actividades de calidad; en la estructura organizacional se definio un flujo de la comunicación dentro y fuera de la organización; y por último cabe resaltar que todo procedimiento debe estar documentado, registrado entre otros para garantizar la eficiencia, eficacia y productividad de los procesos y de la organización.

El presente proyecto contiene resultados del diagnostico donde se puede observar como se encontraba la organización antes de iniciar la transición, que tenia, que hacia falta y que se tenia que mejorar respecto a la NTC ISO 9001; por otra parte en este documento se presentan carectizaciones de cada uno de los procesos de la organización dándole un enfoque basado en riesgos. Porr ultimo se presentan conclusiones y recomendaciones

## **1. Problema**

### **1.1 Titulo**

PROPUESTA PARA LA TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC ISO 9001:2008 A NTC ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA UNIDAS S.A.S, DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

### **1.2 Planteamiento del Problema**

Hoy en día las normas de calidad se ha convertido en una herramienta principal que brinda un aumento en la productividad y eficiencia tanto pequeñas, medianas y grandes empresas, esta norma internacional incorpora el ciclo del PHVA en el cual se identifican las cuestiones internas y externas de la organización con el fin de cumplir con los requisitos de cada una de las partes interesadas (Stakeholders), también emplea un enfoque basado en procesos teniendo como resultado índices de aceptación, registros de control y mejora en sus procesos y rendimiento óptimo en cuanto a la prestación de un servicio, así mismo identifica riesgos y oportunidades, considerando acciones para abordarlas así como su implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Actualmente la empresa Unidos S.A.S cuenta con certificación en los sistemas integrados de Gestión NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 , OHSAS 18001:2007 en este caso, debe iniciar la transición a la nueva versión de la norma NTC ISO9001:2015 para la recertificación de calidad de su última actualización 2015 expedida por la organización internacional ICONTEC por lo cual tendrá como vigencia tres años para la nueva actualización, de esto modo la realización de este proyecto en modalidad de trabajo dirigido tiene como objetivo realizar la

transición del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015, con el fin de prepararse para la recertificación en alta calidad de la empresa UNIDOS S.A.S. de la Ciudad de San José de Cúcuta.

### **1.3 Formulación del Problema**

¿Cómo diseñar la transición del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015 en la Empresa UNIDOS S.A.S con el fin de obtener la recertificación de calidad?

### **1.4 Justificación**

**1.4.1 A nivel de la empresa.** La transición del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a la NTC ISO 9001:2015 para la empresa UNIDOS S.A.S tiene un alcance global que permite comprender la organización y su contexto, así como los cambios en las prácticas y tecnologías relacionadas con los procesos del SGC, el medio ambiente y las prácticas de negocio, permite entender las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, proporcionando productos o servicios conformes que satisfagan las necesidades de los clientes y de otros públicos objetivos, de forma consistente.

Por otra parte incluye un enfoque basado en riesgos y planificación de cambios por lo cual se debe realizar seguimiento en los procesos y procedimientos de la organización en pro de una mejora continua.

**1.4.2 A nivel del estudiante.** El presente trabajo de Grado en modalidad de trabajo dirigido tiene como objetivo realizar la transición de la norma de calidad NTC ISO 9001:2008 a la NTC ISO 9001:2015 en la empresa UNIDOS S.A.S con el fin de lograr la recertificación de calidad, por otra lado servirá para mi formación y desempeño en el entorno laboral obteniendo

experiencia práctica, habilidades, técnicas y oportunidades en la cual pueda aplicar todos mis conocimientos obtenidos durante el transcurso de mi carrera profesional.

## **1.5 Objetivos**

**1.5.1 Objetivo general.** Diseñar la transición del Sistema De Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015 en la Empresa UNIDOS S.A.S, de la ciudad de San José De Cúcuta.

**1.5.2 Objetivos específicos.** Realizar un diagnóstico para la identificación de cambios en la información documentada existente, con base en los requisitos de la nueva versión de la norma NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, en la Empresa UNIDOS S.A.S.

Actualizar la documentación necesaria para la transición del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Crear la documentación, identificada como no conforme en el diagnóstico necesaria para la transición del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015 en la empresa UNIDOS S.A.S, de la Ciudad de San José de Cúcuta.

## **1.6 Alcance y Delimitaciones**

**1.6.1 Alcance.** La transición del Sistema De Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2008 a la NTC ISO 9001: 2015 se realizara dentro de las oficinas de la empresa UNIDOS S.AS situada en la ciudad de Cúcuta, iniciando con el diagnóstico para identificar y analizar la situación actual de la empresa, proporcionando estrategias para la comprensión del contexto, identificación de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, liderazgo y mejorar la comunicación y la competencia, identificación de riesgos y oportunidades, así como la asignación de roles y

responsabilidades.

Por otra parte también se crearan planes de acciones por el cual se describirán las medidas de seguimiento necesarias para garantizar la mejora y el cumplimiento en cada uno de los diferentes procesos de la organización.

## **1.7 Delimitación**

**1.7.1 Delimitación espacial.** Este proyecto de actualización se realizara dentro de las oficinas de la empresa UNIDOS S.A.S, dirección calle 13 AV 5-60 Of 402 Edificio Bulevar Europa, Centro.

**1.7.2 Delimitación temporal.** El tiempo límite estipulado para la realización de este proyecto es de un periodo de cuatro meses.

## 2. Marco referencial

### 2.1 Antecedentes

En el año 2011 se inició el proceso de certificación con la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2008, bajo la asesoría de S&F consultoría, logrando su otorgamiento el Tres (03) de Febrero del año 2012 por el organismo certificador ICONTEC e IQNET.

Para el 23 de septiembre de 2015, se publicó la nueva versión (ICONTEC, 2015) La revisión de la norma surgió por la necesidad de adaptar la norma a los tiempos actuales en los que se ven envueltas las organizaciones que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial, mejorando la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

En investigaciones realizadas por (MACÍAS MARÍN & VALENCIA GONZÁLEZ, 2014) “Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: colectivos del café Ltda. A la norma ISO-9001:2015”; en su proyecto de grado para optar como título de ingeniero industrial, el cual tuvo como objetivo elaborar la actualización realizada al sistema de gestión de calidad de la empresa Colectivos del Café Ltda., basados en la norma ISO 9001:2015, dando cumplimiento a todos los requisitos para la certificación de sistemas de gestión de calidad de una organización, que buscan la mejora de los procesos y capacidad de las operaciones a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

La metodología utilizada para realizar el proyecto consistió en primera instancia en realizar un diagnóstico de la información con la que contaba la empresa de su anterior sistema de gestión de Calidad. En el proceso de recolección de la información se realizaron visitas a la empresa para

entrevistarse con los colaboradores directos, así como la realización de reuniones, lluvias de ideas, entre otras. Con la información recolectada, se procedió a levantar la documentación faltante y finalmente se propusieron las mejoras pertinentes para enriquecer el Sistema de Gestión de calidad y de este modo aumentar la eficiencia de los procesos organizacionales.

Se concluyó que la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Colectivos del Café Ltda. Constituye el primer paso en la puesta en marcha ya que este tipo de sistema que le permitirá a la empresa una mejora global en todos sus procesos y el cumplimiento de los requisitos del cliente por otro lado el análisis del contexto de la organización constituye una herramienta que permite tener un punto de partida para encaminar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad además de que permite la toma de decisiones por parte de la alta dirección de la empresa.

En los estudios realizados por (SANCHEZ OSORIO & CERON FONSECA, 2014)“Documentar un sistema de gestión de calidad para la empresa “TRANSPORTES A.R. S.A.S.” bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015”. Debido al crecimiento de la misma y del mercado específico en el que se encuentra, surge la necesidad para la organización de un sistema de gestión de la calidad que permita una estructura organizacional y la estandarización de los procesos para brindar servicios con altos estándares de calidad. Dicho SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) basado en la norma ISO 9001:2015 debe documentarse bajo los requerimientos de la misma, con esto se fortalece y garantiza que la organización ofrezca servicios de calidad y sea competitiva, sólida y rentable frente a la empresas con la misma actividad económica que buscan de igual forma abarcar la mayor parte posible del mercado. Utilizando metodologías para generar diagnósticos y demás para realizar la documentación mencionada donde se evidencio el direccionamiento estratégico y mediante un seguimiento del



funcionamiento interno y de los procesos de la misma donde se identificaron las debilidades y fallas existentes que se corrigieron con la documentación del sistema de gestión de calidad ; por otro lado se realizó el mapa de procesos de la empresa con el fin de obtener una visión general de la compañía y conocer sus áreas de gestión y se documentó el manual de procedimientos de la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 para tener una descripción de las actividades que se realizan en TRANSPORTES AR S.A.S.

Otra de los estudios para el “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para el proyecto curricular de administración ambiental de la universidad distrital francisco José de caldas con fines de acreditación”, realizados por (GARCÍA AVENDAÑO & ESPINEL GARZÓN, 2016), el objetivo del proyecto es proporcionar un Sistema de Gestión de Calidad de la NTC ISO 9001: 2015 para el proyecto curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, contribuyendo al adelantando de acciones y actividades enfocadas a la obtención de la acreditación de alta calidad, por medio de la metodologías realizadas se pudo concluir que la búsqueda de la información en el proyecto curricular, nos deja un panorama de que material se dispone, se determina que no existe ningún plan de gestión o existen archivos incompletos, con poca de información beneficiosa, obteniendo que el estado del arte para la NTC 9001: 2015 le falta por cumplir muchos requisitos, siendo este el primer propósito; implementar la documentación necesaria y facilitar la divulgación de los procesos y procedimientos que se lleve a cabo en el Proyecto Curricular de Administración Ambiental.

Por otro lado El diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la NTC ISO 9001:2015, contribuye al proceso de acreditación del proyecto curricular al organizar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el desarrollo de las funciones que presta el proyecto

curricular, además de identificar y describir las personas que intervienen y tienen responsabilidades en las distintas actividades y tareas existentes en el proyecto.

Según las investigaciones de (Cárdenas Herrera & Higuera Soto, 2016). D; “Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI.” Cuyo objetivo es diseñar un sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI, la cual tenga la capacidad de responder a los requerimientos de los clientes garantizando el cumplimiento de sus solicitudes con procesos adecuados que mantengan protegida y segura la información suministrada para el desarrollo de sus productos y servicios, con el diseño integrado del sistema de gestión, La Casa del Ingeniero LCI da un paso para generar mejores oportunidades de ser una organización competitiva y acorde a las necesidades y requerimientos del mercado actual.

La metodología para la recolección de información que se llevó a cabo en el proyecto fue explorando las fuentes primarias de información como entrevistas y secundaria como archivos, tesis, análisis e información documentada que disponga La Casa del Ingeniero.

La identificación y correlación de los requisitos aplicables a los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 27001 se realizará directamente mediante el uso de las normas NTC ISO disponibles por ICONTEC, por medio de la entrevista al gerente de la organización y el desarrollo del FODA, evidenciamos el contexto interno y externo y diseñamos la estrategia de la organización, de la misma manera que engranamos los sistemas de gestión a ella a través de los objetivos que se desplegaron de la estrategia. Y Con la matriz de partes interesadas identificamos los requisitos pertinentes a cada una de ellas, dando una visión a La Casa del Ingeniero más amplia de a

quienes posiblemente pueden afectar a través de la ejecución de las actividades.

## **2.2 Marco contextual**

### **2.2.1 Generalidades de la empresa.** Como se muestra a continuación:

**2.2.1.1 Reseña histórica.** UNIDOS S.A.S es una empresa dedicada a la recolección y transporte de residuos sólidos en la ciudad de Cúcuta comprometida con el cuidado del ambiente y el mejoramiento en la calidad de vida de las personas que trabajan con la empresa.

Para la década de los noventa se estableció un proceso de privatización de los servicios públicos en el municipio de Cúcuta para los cuales existía la Empresas Municipales de Cúcuta, empresa prestadora de servicios que tenía el manejo de acueducto y alcantarillado, servicio de recolección de residuos sólidos, servicio de Mercados y Matadero.

En ese entonces las empresas públicas subcontractaban zonas de recolección y específicamente lo referente al barrido de vías públicas con cooperativas con el fin de responder a la parte social que por esa época era eminente hacerlo.

Pasado algunos años con el proceso de privatización, las licitaciones referentes a la contratación estatal sacaba de lleno a las cooperativas existentes, que en una lucha persistente con el municipio en el año 2000 se logró concertar con el alcalde de ese entonces el Dr. Fernando Bautista, que quedara estipulado en la licitación para quien saliera favorecido el compromiso social, y para la cual se reunieron las cooperativas y en un acuerdo mutuo decidieron fundar la empresa UNIDOS Ltda. Y que a fecha 11 de septiembre por escritura pública N° 0001602 de la Notaria Sexta de Cúcuta, inscrita el 9 de noviembre del mismo año bajo el N° 09311586 del Libro IX se constituyó la personería Jurídica de UNIDOS LTDA.

A partir del año 2001 la empresa UNIDOS LTDA empezó labores contratadas con la empresa ASEO URBANO EPS. S.A la cual asignó para ese entonces la recolección y transporte de residuos Sólidos de la zona Nororiental de Cúcuta y Limpieza de canales de aguas lluvias y que a la fecha de hoy sigue ejecutando y dando cumplimiento a requerimientos de mejoramiento continuo de la prestación del servicio, y que conlleva hoy por hoy a presentar una empresa certificada que le permita ser más competitiva dentro de un proceso más exigente orientada por la globalización de los mercados.

En el año 2011 se inició el proceso de certificación con la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2008, bajo la asesoría de S&F consultoría, logrando su otorgamiento el Tres (03) de Febrero del año 2012 por el organismo certificador ICONTEC e IQNET.

En septiembre del año 2012 la empresa UNIDOS LTDA cambió su razón social a Sociedad por Acciones Simplificada UNIDOS S.A.S, en acuerdo establecido por la Junta de Socios del Tres (03) de Febrero del año 2012 acta No. 0000029.

**2.2.1.2 Misión.** UNIDOS S.A.S es una empresa dedicada a dar soluciones a la recolección y el transporte de residuos sólidos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y el mejoramiento en la calidad de vida de todas las personas que trabajan en ella.

**2.2.1.3 Visión.** Ser reconocidos en el 2018 como una organización altamente competitiva comprometidos con el cuidado de todas las personas que conformen las partes interesadas, el cuidado del ambiente y todos sus recursos naturales, fomentando además la cultura de separación y enfocándose en la calidad en la prestación de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos.

## **2.2.2 Sistema de gestión de calidad (SGC).** Como se muestra a continuación:

**2.2.2.1 Política de calidad.** Unidos S.A.S se compromete a prestar servicios de recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios bajo la orientación de un Sistema de Gestión de Calidad con un talento humano competente, enmarcado en el cumplimiento de los requisitos legales, normativos e institucionales, que facilitan la respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de sus clientes en pro de fomentar una cultura de mejoramiento continuo y un sentido social marcado.

**2.2.2.2 Objetivos.** Ofrecer servicios de recolección y transporte de residuos sólidos acordes a los requisitos legales, normativos y del cliente.

Fortalecer el nivel de desempeño y competencias del personal.

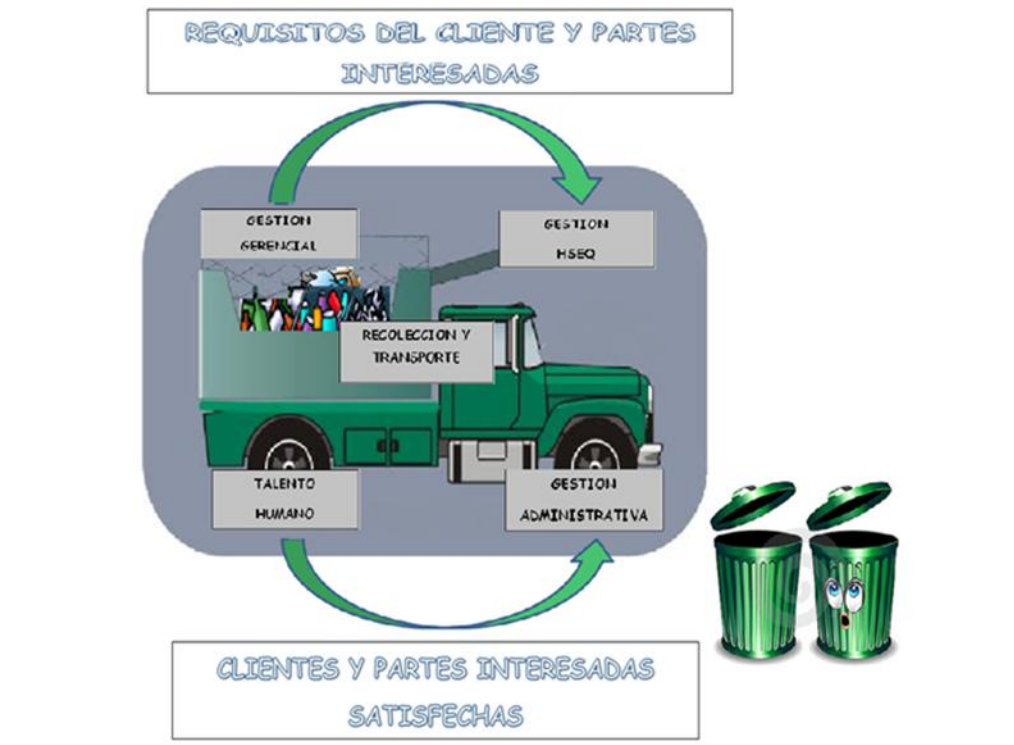
Incrementar el índice de satisfacción de los clientes.

Desarrollar una cultura organizacional enfocada a la disminución de los índices de accidentalidad y enfermedad laboral, que aseguren la mejora en la salud individual y colectiva de los trabajadores y usuarios de la empresa.

Identificar los aspectos e impactos ambientales de los procesos de la organización, con el fin de implementar los programas que contribuyan a disminuir las consecuencias negativas que se generen sobre el ambiente y prevenir la contaminación.

Mejorar continuamente el desempeño de los procesos de la organización.

### 2.2.2.3 Mapa de procesos. Como se muestra a continuación:



**Figura 1. Mapa de procesos**

Fuente: UNIDOS S.A.S

### 2.2.3 Matriz de Indicadores. Como se muestra a continuación:

**Tabla 1. Matriz de indicadores**

Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad					Formula	Meta	Fuente de datos	Responsable
		Mensual	Bimestral	Trimestral	Semestral	Anual				
<b>Gestión gerencial</b>										
Cumplimiento del cronograma general de actividades	%				X		(n° de actividades ejecutadas / total programadas) x 100	>85%	Cronograma general de actividades	Gerente
Procesos que cumplen con los indicadores	%				X		(procesos que cumplen con los indicadores / total de procesos del sistema) x 100	>90%	Cuadro de mando	Coordinador de HSEQ
Índice de satisfacción del cliente contratante	#				X		( $\sum$ calificación Promedio) / (n° total de encuestas)	>4.0	Encuesta	Coordinador de HSEQ
<b>Gestión HSEQ</b>										
% de acciones de mejora eficaces	%				X		(total acciones de mejora eficaces / total acciones de mejora) x 100	>80%	Registro	Coordinador de HSEQ

Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad					Formula	Meta	Fuente de datos	Responsable
		Mensual	Bimestral	Trimestral	Semestral	Anual				
<b>Gestión gerencial</b>										
% de ausentismo laboral	%			X			(n° incapacidades presentadas / total ausencias) x 100	>90%	Justificación de ausencias o inasistencias	Líder de gestión administrativa
Accidentes e incidentes de SST	#			X			# de accidentes e incidentes SST presentados	≤ 2	Registros de accidentes e incidentes	Coordinador de HSEQ
Accidentes e incidentes ambientales	#			X			# de accidentes e incidentes ambientales presentados	≤ 2	Registros de accidentes e incidentes ambientales	Coordinador de HSEQ
<b>Recolección y transporte</b>										
Cumplimiento de rutas	%		X				(rutas ejecutadas/ total rutas planificadas) x 100	100%	Lista de chequeo jornada de recolección	Coordinador de ruta
Producto no conforme	%		X				(productos no conformes presentados/ viajes realizados) x 100	≤ 2%	Registro producto no conforme	Coordinador de ruta Coordinador de HSEQ

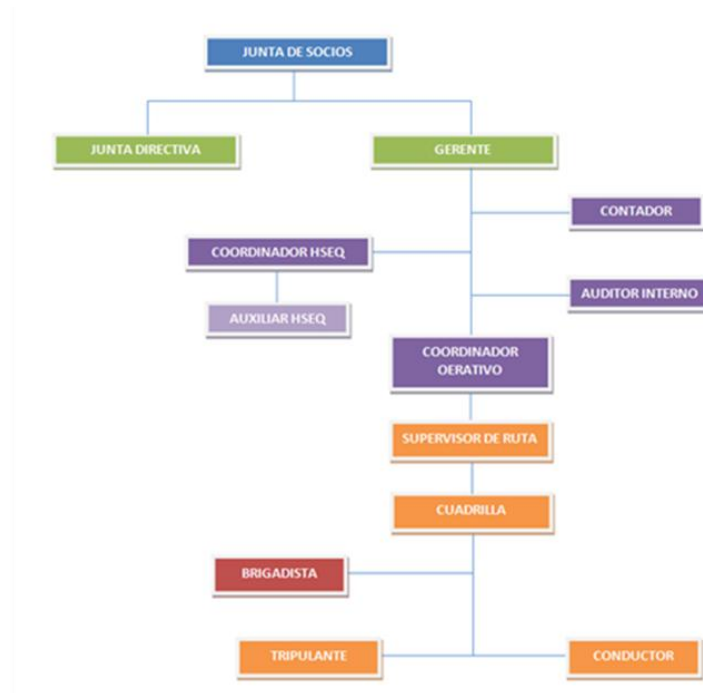


Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad					Formula	Meta	Fuente de datos	Responsable
		Mensual	Bimestral	Trimestral	Semestral	Anual				
<b>Gestión gerencial</b>										
Eficacia en la solución de PQR	%			X			(n° PQR solucionados en un período de 2 días / total PQR recibidos) x 100	>90%	PQR	Coordinador de HSEQ
Cumplimiento de uso de epp	%		X				(empleados que cumple con los epp/ Total de empleados) x 100	>95%	Lista de chequeo jornada de recolección	Coordinador de ruta
<b>Talento humano</b>										
Índice de cobertura del proceso de inducción y re inducción	%				X		(n° empleados que recibieron inducción o Re inducción / total empleados ) x 100	>95%	Inducción del personal	Líder de gestión administrativa
Eficacia de las actividades de formación y capacitación.	%				X		(actividades de formación o capacitación eficaces / total de actividades de formación o capacitación ) x 100	>90%	Evaluación de capacitación	Líder de gestión administrativa

Nombre del indicador	Unidad de medida	Periodicidad					Formula	Meta	Fuente de datos	Responsable
		Mensual	Bimestral	Trimestral	Semestral	Anual				
<b>Gestión gerencial</b>										
Evaluación de desempeño	#					X	Calificación promedio de la evaluación del desempeño	>7.0	Evaluación del desempeño	Gerente / coordinador / supervisor
<b>Gestión administrativa</b>										
Índice de proveedores evaluados y re evaluados	%					X	(n° de proveedores con calificación superior a 3.5/ n° de proveedores evaluados y/o reevaluados) x 100	>90%	Evaluación y reevaluación de proveedores	Líder de gestión administrativa
Cumplimiento al programa de mantenimiento preventivo	%				X		(n° mantenimiento realizado / n° mantenimiento programados) x 100	>90%	Programa de mantenimiento preventivo	Líder de gestión administrativa

Fuente: UNIDOS S.A.S

### 2.2.4 Estructura organizacional. Como se muestra a continuación:



**Figura 2. Estructura Organizacional**

Fuente: UNIDOS S.A.S

## 2.3 Marco Teórico

### 2.3.1 Calidad. Como se muestra a continuación:

**2.3.1.1 Historia de la calidad.** Aunque podamos creer que la calidad es un fenómeno actual por el que las empresas han empezado a interesarse en el siglo XX, no hay nada más lejos de la realidad. Existe constancia de que ya en la Edad Media los artesanos eran condenados cuando vendían algún producto en mal estado. La escasez de alimentos y alto coste de los bienes de consumo al ser realizados de forma totalmente artesanal hacían que no aprovechar correctamente cualquier recurso fuese considerado un grave delito (Rickert, 1948)

A pesar de ello “la gestión de calidad” como es entendida hoy en día sí que empieza a forjarse a partir del siglo XX.

(Taylor, 1856-1915) A comienzos de siglo desarrolló una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción. Esta forma de gestión conocida como “Taylorismo”, en la que los trabajadores eran considerados como “máquinas con manos”, estaba todavía muy alejada de la concepción actual de calidad, pero fue una primera aproximación a la mejora del proceso productivo.

(Shewart, 1931) Lanza su trabajo “Economic Control of Quality of Manufactured Products”, base de la aplicación de la estadística a la calidad, utilizado por otros estudiosos de época para posteriores desarrollos en gestión de calidad. Además, el ejército de los Estados Unidos decidió aplicar muchas de sus ideas para la fabricación de maquinaria de guerra en serie.

Posteriormente las ideas de Shewart, Juran, Deming que en la actualidad da nombre al premio más importante en el ámbito de la gestión de calidad, Premio Deming y otros precursores de los primeros pasos de la gestión de calidad moderna empiezan a interesar a los japoneses y ante la negativa de la industria americana a aplicar sus trabajos comienzan a trabajar en Japón consiguiendo grandes resultados.

A finales de los años 70, comienzo de los 80, la industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses y comienza a aplicar sus filosofías de gestión. Los consumidores empiezan a demandar productos de más calidad a precio competitivo y es entonces cuando surgen las primeras normas que regulan la gestión de calidad. En la actualidad parece que la industria occidental ha reducido las diferencias con la industria japonesa y han surgido nuevas ideas respecto a la gestión de calidad.

(Deming, 1989) La calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Si determinamos el concepto de calidad desde el punto de vista técnico, es conocido el trabajo realizado por la ISO, donde se especifica la definición de calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (NTC ISO 9000, 2005, pág. 8)

“Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Álvarez, 2006)

Sin embargo, el término calidad según (Vasquez, 2007) “debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permiten así a la organización ser competitiva en la industria y beneficiario al cliente con precios razonables”

También existe otro aspecto asociado con la evolución histórica del concepto de calidad que da cuenta del mismo propósito del sistema y se configura como una razón para explicar el fundamento teórico de la calidad, como lo argumenta (Escobar, 2010) “ La calidad se inició como una estrategia para resolver dificultades de producción y para reducir los costos asociados con la producción de bienes, aunque su comienzo está asociado a los costos, y es reconocido que

fue retomada como una estrategia para establecerse cada vez más en los mercados” Podría decirse que por su concepción todavía permanece la idea de que su intención es acertada como mecanismo reductor de costos

Las normas ISO obligatorias en numerosos sectores industriales. Además de la aparición de nuevos modelos de gestión como el de Excelencia Empresarial de la EFQM o el Baldrige de Estados Unidos, ya que el cliente es consciente de la importancia de la calidad y cada vez lo exige más a los fabricantes (Nebrera, 2016)

**2.3.2 Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001.** Actualmente existen más de 640.000 empresas en el mundo que gestionan y administran sus procesos mediante un sistema de Gestión de Calidad y cuentan con la certificación ISO 9001. Un sistema de Gestión de Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para conseguir esto la organización, planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas (Yañez, 2008)

Un sistema de Gestión de Calidad también proporciona herramientas para la implantación de acciones de prevención de problemas, así como de corrección de los mismos. El sistema de Gestión de Calidad debe estar integrado en los procesos, procedimientos instrucciones de trabajo, mediciones y controles de las operaciones de la empresa (Monzón, I., Prendes, R., Falcón, P., & Diéguez, M. , 2004)

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad surge como una decisión estratégica de la alta dirección de la organización con la intención de dar una guía de actuación clara y definida al personal debido a que están realizando o quieren realizar un sistema de mejora continua (Mora,

S., Granados, V., Méndez, T., & Mendoza, N., 2012)

La implantación de un sistema de gestión de calidad, como apuntan (Monzón, I., Prendes, R., Falcón, P., & Diéguez, M., 2004) también puede generar riesgos si no se asume como una oportunidad de mejora de una determinada situación:

El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de actividades de no calidad que de no utilizarse y desarrollarse de forma correcta pueden ser generadoras de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.

No obtener el compromiso y la colaboración de todos los afectados pueden conllevar a que la implantación del sistema pase de ser algo positivo para la organización a algo negativo que genere problemas. Se deben comunicar objetivos y responsabilidad a todo el personal haciéndoles partícipes de este sistema.

Una mala comunicación puede generar grandes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados.

La Organización Internacional para la Estandarización conocida como ISO por sus siglas en inglés “International Standardization Organization”, creada en 1947, con sede en Ginebra (Suiza), tiene como principal objetivo promover la estandarización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios, así como su desarrollo científico y tecnológico (Mora, S., Granados, V., Méndez, T., & Mendoza, N., 2012)

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad centrada en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus

productos o servicios. Los clientes se inclinan por aquellas empresas que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran que la empresa seleccionada dispone de un buen sistema de gestión de calidad (Yañez, 2008)

Prosigue (Yañez, 2008) que lo que caracteriza a la norma ISO 9001 es:

Su enfoque basado en los procesos.

Su compatibilidad con otras normas de gestión.

Principal norma certificable del mundo.

Su gran énfasis en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Su gran énfasis en la participación y compromiso de la alta dirección con la calidad.

Menor énfasis en procedimientos documentados.

El establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles de la organización.

Mayor atención a la disponibilidad de recursos.

Su gran énfasis en atender y satisfacer las necesidades del cliente.

El seguimiento y análisis de la información que concierne a la satisfacción del cliente.

La toma de decisiones en base al análisis de la información recogida por el sistema de gestión de calidad.

Mejora continua y análisis permanente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.



El mismo (Yañez, 2008) identifica ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección de una organización con el fin de conducirla hacia una mejora en el desempeño.

**Enfoque al cliente.** Una organización depende de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en superar las expectativas de éstos.

**Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Estos líderes deberían crear un ambiente interno, en el cual todo el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Participación del personal.** El personal es la esencia de una organización y su compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**Enfoque basado en procesos.** Un resultado deseado es alcanzado más fácilmente si las actividades y recursos relacionados con él son gestionados como un proceso.

**Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

**Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para ambos aumenta su capacidad para crear valor.

Estos 8 principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

Desde su publicación original en 1987, la norma ha ido evolucionando según las necesidades cambiantes de las organizaciones y de los mercados. Si originalmente el enfoque de la norma- basada en la antigua norma británica BS 5750- era hacia empresas dedicadas a la producción y a la fabricación, gracias al éxito y difusión de la certificación de calidad, las diversas revisiones, especialmente la del año 2000, han ido orientadas precisamente a la generalización de la norma para todo tipo de sectores y actividades. Esta generalización se ha conseguido gracias a los cinco elementos clave presentados por ISO en la revisión del año 2000:

Requisitos generales y de la documentación.

Requisitos para la dirección de la organización.

Gestión de los recursos.

Gestión de la producción apoyada en la gestión por procesos.

El análisis, la medición y mejora del sistema de gestión.

Hoy en día, ISO 9001 es una norma implementada con éxito en todos los sectores de actividad, y por todo tipo de empresas privadas, administraciones públicas, empresas de fabricación, empresas de servicios. La norma ISO 9001 es quizá la norma más reconocida,

requerida y aceptada en el mundo empresarial, especialmente en el sector industrial y manufacturero. Además, en los últimos años la norma se ha introducido fuertemente en los sectores de la tecnología y la prestación de servicios gracias sobre todo a las modificaciones que introdujo en su versión 9001:2008. Sin embargo, los cambios en el mundo empresarial generados a partir de la crisis económica del 2008 y la implementación de nuevas tecnologías trajeron consigo una revisión exhaustiva de la norma ISO, actualizada en septiembre de 2015 a la nueva ISO 9001:2015.

(López, 2015) nos muestra como la norma ha ido evolucionando a través de los años.

1987: Se publicó la primera serie de normas ISO 9000 la cual fijo una base y un modelo para el aseguramiento y control de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos del producto.

1994: Se publica la primera revisión de la norma, sin mayores cambios en ninguna de sus variantes ni sus requisitos.

2000: Se produjo la publicación de la actualización de la norma, denominándose ISO 9001:2000. Ésta trajo una serie de cambios significativos, como consecuencia de una serie de encuestas a nivel global entre los usuarios y clientes de las distintas normativas ISO 9000.

El modelo de la normativa pasó de un enfoque en los requisitos del producto a un enfoque en los procesos. Además, se introdujeron los ocho principios de la gestión de la calidad, la mejora continua, y se incrementó la compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión (ISO 14001, OHSAS).

2008: Se publicó la actualización de la norma ISO (ISO 9001:2008). Esta revisión no se distanció mucho de los preceptos anteriores y se mantuvo la misma estructura. Sin embargo, a través de esta revisión se clarificaron algunos de los requisitos con el fin de hacer más fácil su implementación.

2015: En septiembre de 2015 se publicó la nueva norma ISO 9001:2015. Esta norma ha presentado cambios tan significativos y estructurales como los que se presentaron en la actualización realizada en el año 2000. Los principales cambios que podemos observar en esta norma con respecto a la del 2008 son los siguientes:

Un nuevo esquema común de organización del contenido de la norma.

Se elimina la necesidad de manual de la calidad y de representante de la dirección (la alta dirección participa en las auditorías).

Énfasis en los términos “riesgo” y “eficacia”. Se pide a las organizaciones que identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y oportunidades que deben ser tratadas.

Se introduce el concepto de gestión de cambio.

Los registros y documentos pasan a denominarse “información documentada”

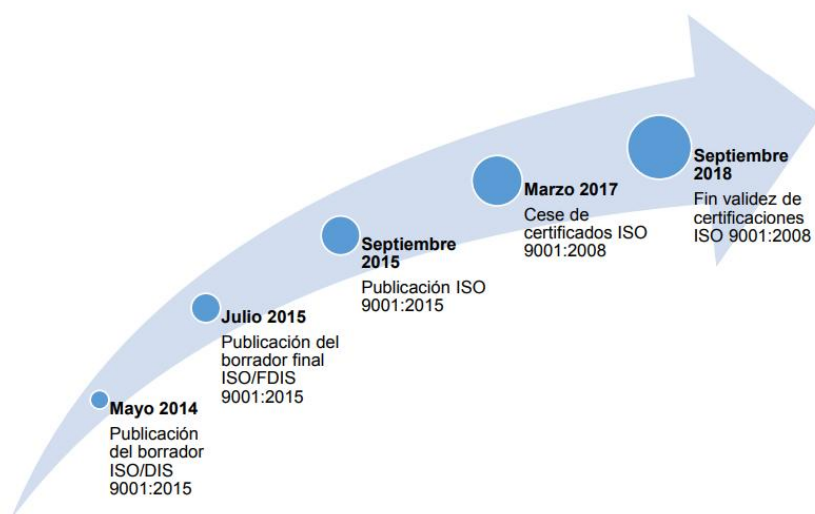
Se refuerza el enfoque por procesos. Se amplía el concepto de cliente a parte interesada.

Se elimina el concepto de acción preventiva.

Se insta a las organizaciones al aprovechamiento de las oportunidades de mejora.

En el proceso de transición de la norma de la versión 2008 a la versión 2015 continúa apuntando (López, 2015) tras la publicación de la norma, las entidades certificadas dispondrán de un periodo de transición para implementar los cambios de su sistema de gestión que finaliza en septiembre de 2018, momento en el cual todos los certificados respecto de ISO 9001:2008 serán obsoletos.

Por otro lado, en marzo de 2017 dejan de emitirse nuevos certificados respecto de esa norma, de forma que a partir de esa fecha cualquier primera certificación será ya necesariamente respecto de la versión 2015.



**Figura 3. Cronología de la transición hacia la nueva ISO 9001:2015**

Fuente: Lopez, 2015.

Uno de los cambios más destacados de la versión 2015 de ISO 9001 respecto de la versión de 2008 es sin duda el cambio a la estructura llamada Alto Nivel, establecida por.

El objetivo con esta adaptación de todas sus normas de sistemas de gestión hacia esta estructura, es facilitar la integración de las mismas cuando coexisten en una misma organización. En la figura que se muestra a continuación se describe la estructura común que tendrán todas las normas ISO de sistemas de gestión.

Se prevé que los apartados 4. Contexto de la organización, 5. liderazgo, 6. Planificación, 7. Soporte, 9. Evaluación del desempeño y 10. Mejora continua que sean prácticamente análogos (utilizando incluso párrafos idénticos para describir los requisitos) para todas las normas y el elemento diferenciador sea el punto 8. Operación (López, 2015).



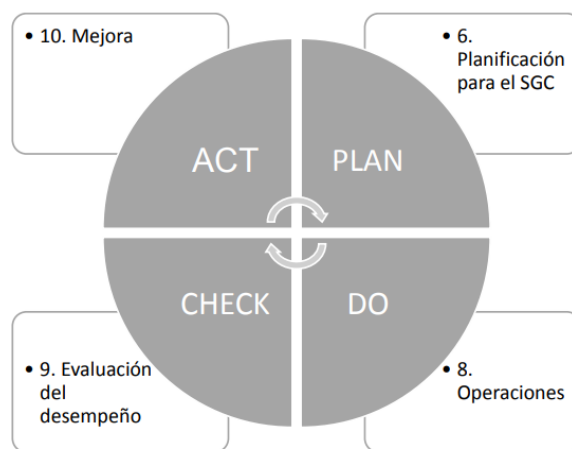
**Figura 4. Estructura norma ISO 9001:2015**

Conforme a esta nueva estructura, la norma ISO 9001:2015 contiene 10 puntos en lugar de los 8 puntos que tenía la versión 2008 como se muestra a continuación.

ISO 9001: 2008	ISO 9001:2015
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objeto y campo de aplicación</li> <li>2. Normas para la consulta</li> <li>3. Términos y definiciones</li> <li>4. Sistemas de gestión de calidad</li> <li>5. Responsabilidad de la dirección</li> <li>6. Gestión de los recursos</li> <li>7. Realización del producto</li> <li>8. Medición, análisis y mejora</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alcance</li> <li>2. Referencias Normativas</li> <li>3. Términos y condiciones</li> <li>4. Contexto de la organización</li> <li>5. Liderazgo</li> <li>6. Planificación</li> <li>7. Soporte</li> <li>8. Operaciones</li> <li>9. Evaluación del desempeño</li> <li>10. Mejora</li> </ol>

**Figura 5. Comparativa entre la estructura de ISO 9001 en las versiones 2008 a 2015**

También se ha buscado una presentación de los requisitos más coherente con el enfoque hacia la mejora continua y sus cuatro fases PDCA (Plan-Do-CheckAct), por lo que algunos contenidos están organizados de forma diferente que en la versión 2008



**Figura 6. Puntos de la norma ISO 9001:2015 según el enfoque del ciclo PDCA**

Además de las ya comentadas, la nueva versión de ISO 9001:2015, ha aportado otros cambios respecto de la versión 2008, relativos tanto a nuevos requisitos que aparecen en esta revisión de la norma como a requisitos habituales en anteriores versiones que desaparecen de la

misma. Entre los nuevos requisitos que aparecen, están entre otros, la identificación del contexto y de las partes interesadas, la gestión del servicio post-venta y la gestión (aunque de forma muy sencilla) del conocimiento.

Entre los requisitos que desaparecen, lo más representativos son las acciones preventivas y dos grandes clásicos de la gestión de calidad como son el representante de la dirección o el manual de calidad. (López, 2015)

**2.3.3 Gestión del Riesgo según la norma NTC ISO 31000:2009.** La Gestión del Riesgo se hace necesaria para controlar y manejar las amenazas que se presentan a nivel organizacional y tecnológico, con los recursos disponibles, a fin de que no se materialicen estos riesgos y afecten los productos y/o servicios que ofrece la empresa. Todas las actividades de una organización implican riesgo. Las organizaciones gestionan el riesgo mediante su identificación y análisis, luego evaluando si el riesgo se debería modificar por medio del tratamiento del riesgo con el fin de satisfacer los criterios del riesgo. A través de este proceso, las organizaciones se comunican y consultan con las partes involucradas, monitorean y revisan el riesgo y los controles que lo están modificando con el fin de garantizar que no se requiere tratamiento adicional del riesgo. Esta norma describe este proceso sistemático y lógico en detalle. Aunque todas las organizaciones gestionan el riesgo en algún grado, esta norma establece un número de principios que es necesario satisfacer para hacer que la gestión del riesgo sea eficaz. Esta norma recomienda que las organizaciones desarrollen, implementen y mejoren continuamente un marco de referencia cuyo propósito sea integrar el proceso para la gestión del riesgo en los procesos, estrategia y planificación, gestión, procesos de presentación de informes, políticas, valores y cultura de la organización.



## 2.4 Marco Conceptual

**Calidad:** La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente. La calidad significa aportar valor al cliente, es decir, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un buen precio. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente. Una definición más formal según la norma ISO 9000 es: La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los 22 clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes y la calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.

**Sistema de Gestión de la Calidad.** Es un sistema que comprende actividades mediante las cuales la organización hace la identificación de sus objetivos y determina los procesos y recursos que son requeridos para lograr los resultados que se desean. Se encarga de gestionar los procesos y los recursos que se requieren para proporcionar valor y poder lograr los resultados esperados para la satisfacción del cliente. Por otro lado posibilita a la alta dirección la optimización en el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo y proporciona medios para la identificación de acciones que aborden las consecuencias previstas y no previstas en el proceso de producción o de prestación de un servicio u objeto.

**Contexto de una organización.** El contexto de una organización es un proceso en el cual se determinan los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la organización. Considera factores internos tales como los valores, cultura, conocimiento y

desempeño de la organización y factores externos tales como entornos legales, tecnológicos, de competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos.

**Partes interesadas.** Según la NTC ISO 9001:2015 El concepto va más allá del enfoque únicamente hacia el cliente, es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan un riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para cumplir con aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.

**Apoyo alta dirección.** El apoyo de la alta dirección al sistema de gestión de la calidad y al compromiso de las personas permite la provisión de los recursos humanos y otros recursos adecuados. El seguimiento de los procesos y resultados. La determinación y evaluación de los riesgos y las oportunidades, y la implementación de acciones apropiadas. La adquisición, el despliegue, el mantenimiento, la mejora y la disposición final responsable de los recursos apoyan a la organización en el logro de sus objetivos.

**Personas.** Las personas son recursos esenciales para la organización y según la NTC ISO 9001:2015 El desempeño de la organización depende de cómo se comporten las personas dentro del sistema en el que trabajan. En una organización, las personas se comprometen y alinean a través del entendimiento común de la política de la calidad y los resultados deseados por la organización.

**Competencia.** Un SGC es más efectivo cuando todos los empleados entienden y aplican las habilidades, formación, educación y experiencia necesarias para desempeñar sus roles y responsabilidades.

**Toma de conciencia.** La toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

**Comunicación.** La comunicación interna planificada y eficaz (es decir, en toda la organización) y la externa (es decir, con las partes interesadas pertinentes) fomenta el compromiso de las personas y aumenta la comprensión del contexto de la organización; 24 las necesidades y expectativas de los consumidores y otras partes interesadas.

**Ambiente de trabajo:** Es el conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, este debe destacar por la armonía, el buen clima y todo tipo de condiciones óptima para el trabajador pueda desarrollar correctamente su trabajo.

**Auditoría:** Es un método sistemático que permite conseguir las evidencias necesarias en una auditoría, misma que pueden ser físicos o digitales y valorarlas a tal punto que pueda determinar la extensión que cumplen con los criterios de la auditoría.

**Conformidad:** Es aquel concepto de calidad que tiene como base el producto o servicio que ofrece la empresa con el objetivo de cumplir con las características y requisitos que pide una norma.

**Control de la calidad:** Es la agrupación de acciones y herramientas necesarias para detectar fallas en los procesos, su objetivo es asegurarse de que los productos o servicios que ofrece de la empresa cumplan con los requisitos de la calidad.

**Documento:** Es una información que se puede encontrar en papel u otro medio de apoyo para demostrar hechos que ocurrieron en el pasado de la empresa.

**Especificación:** Es un escrito en donde se precisan detalles de lo que se requiere con el fin de poder diferenciarlo de las otras peticiones o pedidos que ya se han realizado con anterioridad.

**Manual de la calidad:** Documentación en la que se especifica la misión, visión de la organización además de su sistema de gestión.

**Mejora continua:** Actitud recurrente que tiene como base asegurar la estabilización de los procesos para aumentar la capacidad y para cumplir los requisitos.

**No conformidad:** Se le llama no conformidad al incumplimiento de un requisito del Sistema Gestión, este incumplimiento puede ser especificado o no.

**Organización:** Es el grupo de personas e instalaciones con diversas actividades, responsabilidades, autoridades y relaciones.

**Parte interesada:** Se le llama así a cualquier persona, grupo u organización que se interese en el progreso o cambio de una empresa.

**Plan de la calidad:** Documento que garantiza la calidad de los productos y servicios que ofrece la empresa a través de una planificación en donde especifica lo que deben realizar, como, quien y cuando deben realizarlo.

**Política de la calidad:** Documento conciso que no se extiende más de una hoja en donde se detalla el compromiso de la dirección para implementar un Sistemas de Gestión de la Calidad.

**Procedimiento:** Se le llama procedimiento al método empleado para llevar a cabo una actividad o un proceso dentro o fuera de la organización.

**Proceso:** Grupo de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto:** Aquello que se ha fabricado y es el resultado de un proceso.

**Programa de la auditoría:** Grupo de procedimientos de auditorías que se han de emplear para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Proveedor:** Persona o grupo de personas que abastecen a una organización o persona que proporciona un producto.

**Proyecto:** Es la planificación de actividades coordinadas y controladas que se llevan a cabo con el fin de alcanzar un objetivo específico y concretar una idea, tomando en cuenta los factores adyacentes que pueden agregarle o disminuir valor a la idea planteada.

**Requisito:** Es una cualidad, necesidad o expectativa que generalmente es implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Es el punto principal que toda organización desea alcanzar y por el cual se esmera en mejorar continuamente.

**Trazabilidad:** Permite seguir paso a paso los procesos en el momento preciso, su finalidad principal es sanitaria, para evitar cualquier afección agroalimentaria.

**Riesgo.** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

**Gestión del riesgo.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

## 2.5 Marco Legal

**2.5.1 Normas nacionales.** Como se muestra a continuación:

**Constitución Política de Colombia 1991.** Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

**Ley 872 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 servicios".

El Congreso de Colombia

**Decreto 4485 de 2009** Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. El presidente de la república de Colombia.

### **Normas internacionales**

**NTC ISO 9000:2005.** Norma técnica colombiana ISO, fundamentos y definiciones.

**NTC ISO 9001:2015.** Norma técnica colombiana ISO, sistemas de gestión de la calidad.

**NTC ISO 31000:2009.** Norma Técnica Colombiana ISO, Gestión de Riesgos.

### **3. Diseño Metodológico**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación realizado para este proyecto será de tipo descriptiva, en donde se usaran metodologías y técnicas cualitativas para identificar, medir, analizar y controlar cada uno de los procesos, como diagnósticos, cuestionarios, encuestas, talleres interactivos de trabajo, observaciones y criterios de expertos, ya que estas serán utilizadas para este tipo de investigación.

#### **3.2 Población y Muestra**

**3.2.1 Población.** La empresa UNIDOS S.A.S ubicada en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander, cuenta con una población de 15 empleados entre hombres y mujeres.

**3.2.2 Muestra.** Para el presente proyecto se tomara como muestra a los líderes de procesos, Gestión administrativa, Gestión Gerencial, Coordinador operativo, Coordinador HSEQ, Recolección y transporte que suman un total de 5 personas de la empresa los cuales serán los participantes de todos los talleres, cuestionarios y encuestas que se realicen para recolección de información.

#### **3.3 Fuentes de Información**

**3.3.1 Información primaria.** Sera la información obtenida a través de las técnicas de investigación realizadas para el proyecto como las encuestas, entrevistas, observación y criterios.

**3.3.2 Información secundaria.** Sera toda la información que se obtenga a través de documentos que se investiguen en internet, bases de datos, tesis y que puedan ser relevantes para este proyecto.

### **3.4 Análisis de la Información**

El análisis se realizara a través de la matriz DOFA para identificar factores internos y externo; por otro lado se realizaran entrevistas y encuestas para conocer los criterios de los expertos de cada proceso, para así obtener mayores resultados y respuestas más significativas para la realización de este proyecto.

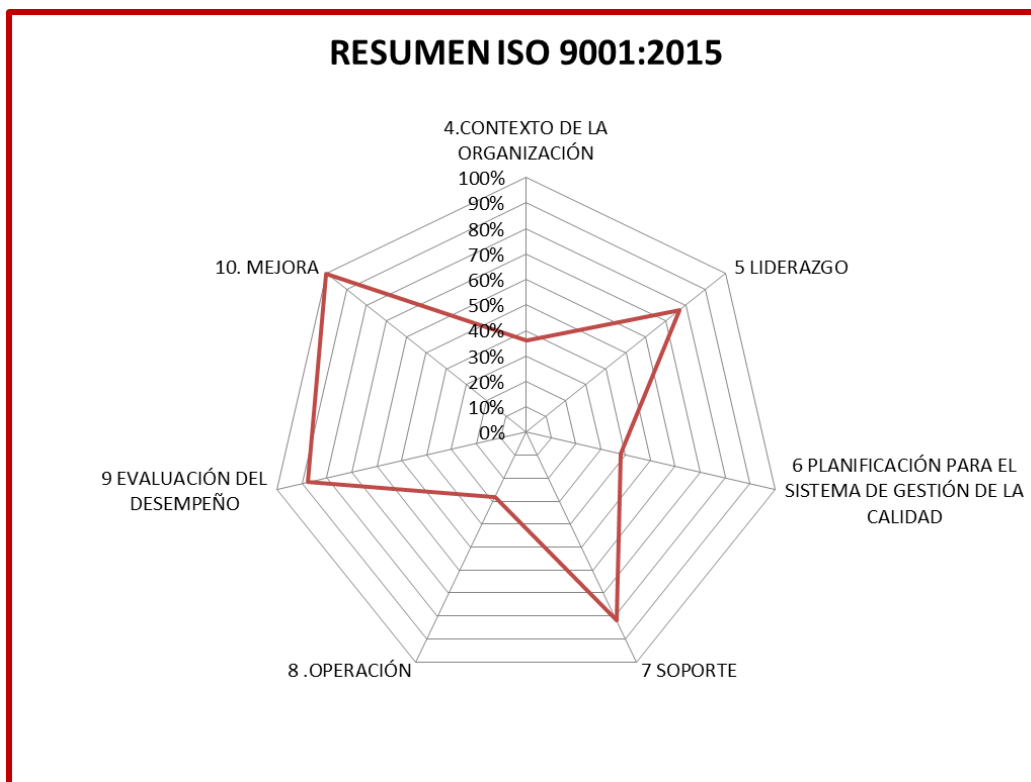


## **4. Resultados y Análisis**

### **4.1 Diagnóstico para la Identificación de Cambios de la NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015**

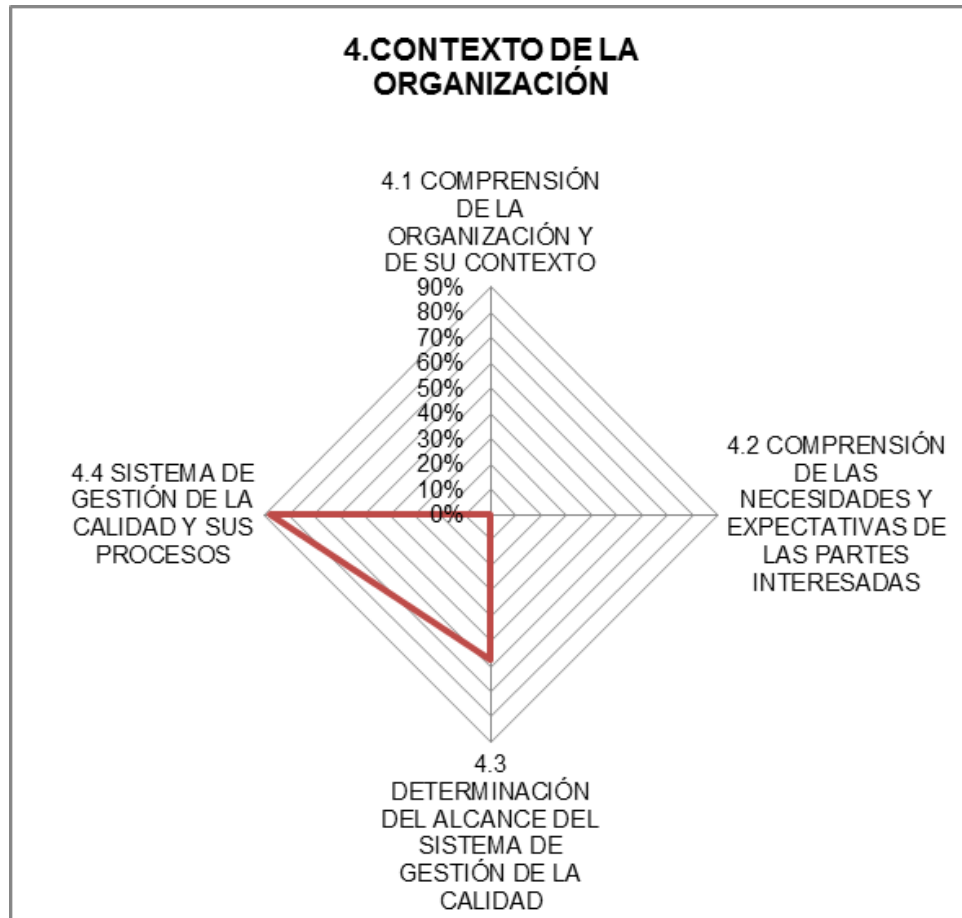
Se realizó un Diagnostico para identificar los cambios en la información documentada existente con base en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad”, en la Empresa UNIDOS S.A.S en el cual se pudo evidenciar que se tiene y que falta, además se llevó a cabo un plan de acción para la transición del Sistema De Gestión de Calidad. Anexo 1.

En la figura 7, se muestra el resumen consolidado donde se puede apreciar que la empresa cuenta con un 36 % en la aplicabilidad del contexto de la organización, liderazgo con un 77%, planificación para el Sistema de Gestión de Calidad un 38%, soporte con un 82%, operación con un 28%, evaluación del desempeño con un 88 % y por ultimo mejora con un 100%



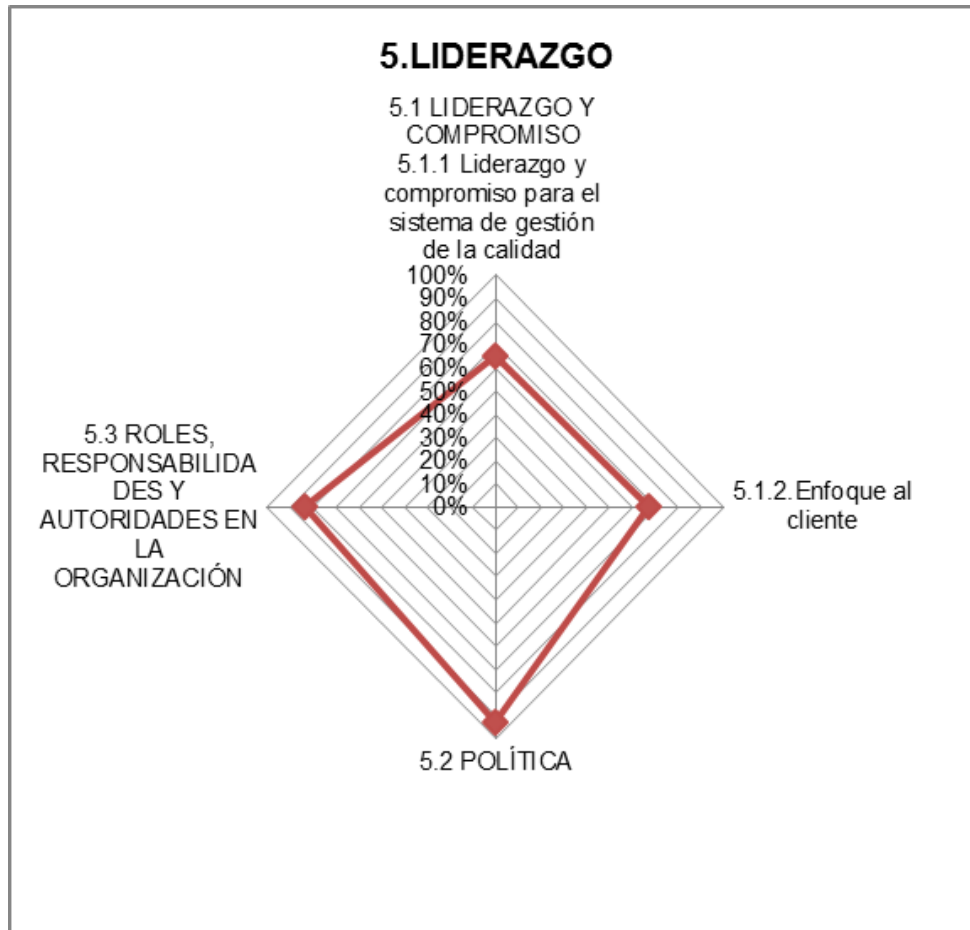
**Figura 7. Resumen consolidado**

A partir de la información presentada anteriormente se realizó un resumen por capítulos, donde podemos observar en la figura 8, “4. Contexto de la organización “ la de comprensión de la organización y de su contexto cuenta con un 0%, seguida de la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas con un 0%, determinación y alcance del Sistema de Gestión de Calidad con un 57% y el Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos con un 88%



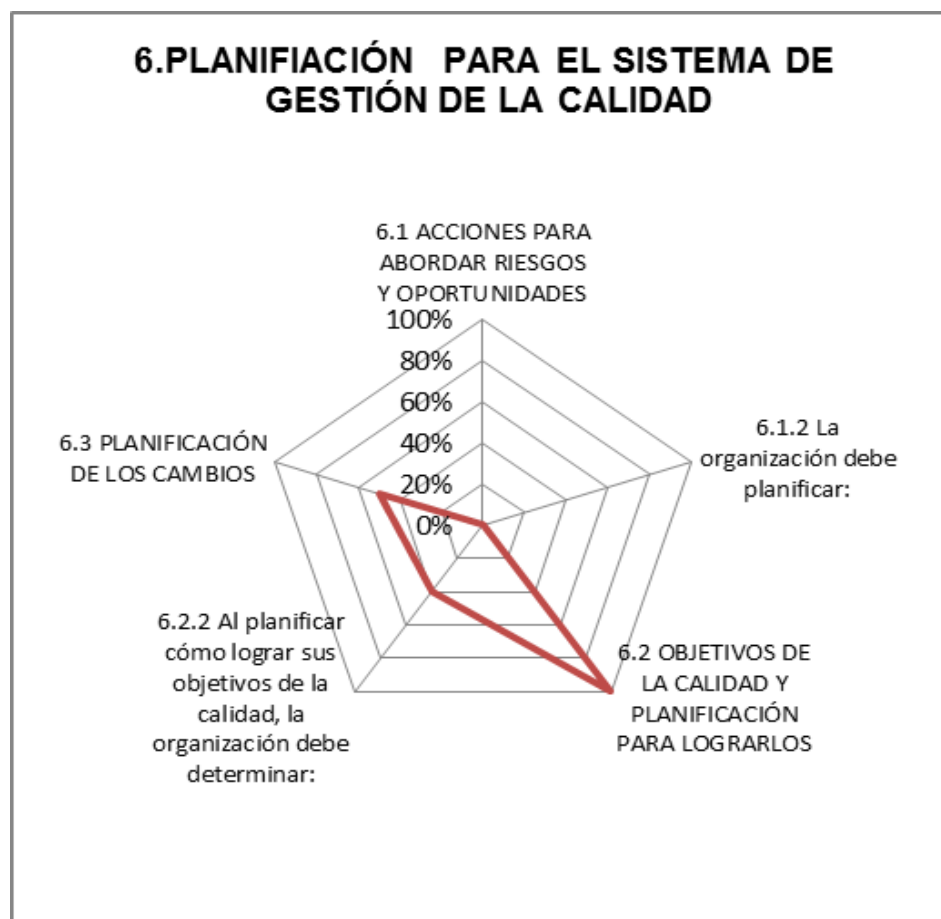
**Figura 8. Contexto de la organizacion**

En la figura 9, “5. Liderazgo” se puede observar un 65% en liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de Calidad, 67% enfoque al cliente, 93 % política, 83% roles, responsabilidades, autoridades en la organización.



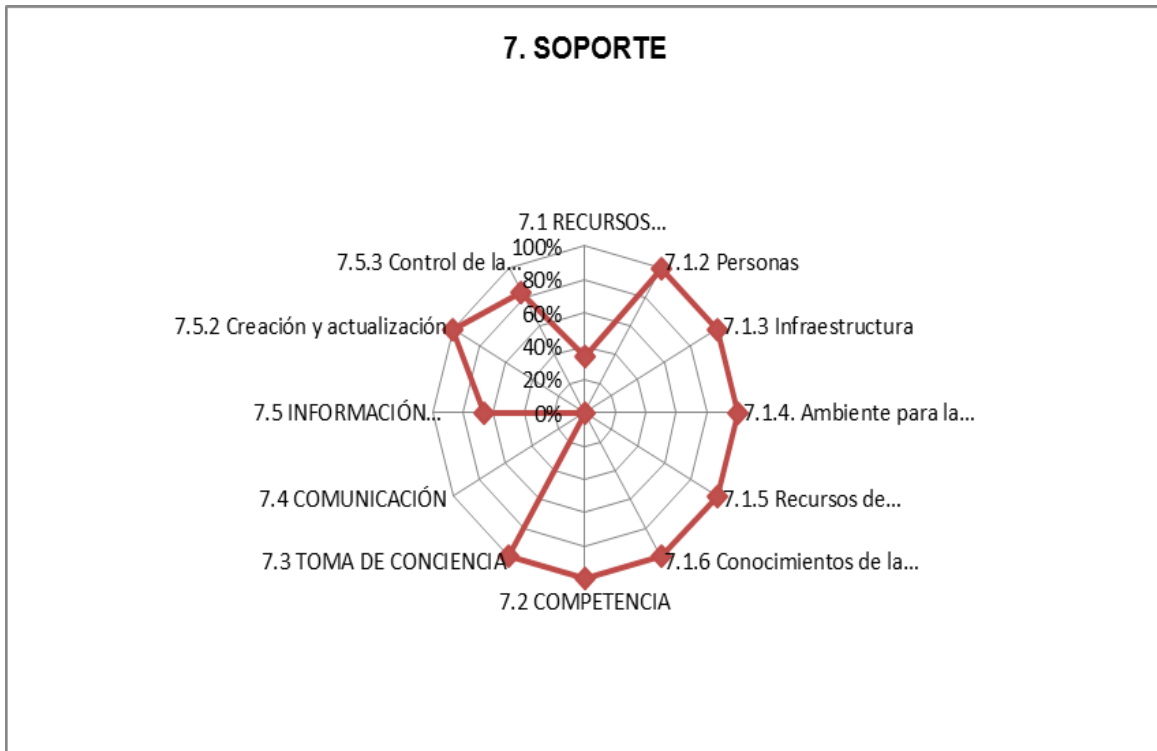
**Figura 9. Liderazgo**

En la figura 10, “6.planificación para el Sistema de Gestión de Calidad” se puede observar un 0% en acciones para abordar riesgos y oportunidades, un 0% la organización debe planificar, objetivos de calidad y planificación para lograrlos un 100%, con un 40 % al planificar como lograr los objetivos de calidad la organización debe determinar y con un 50 % la planificación de los cambios.



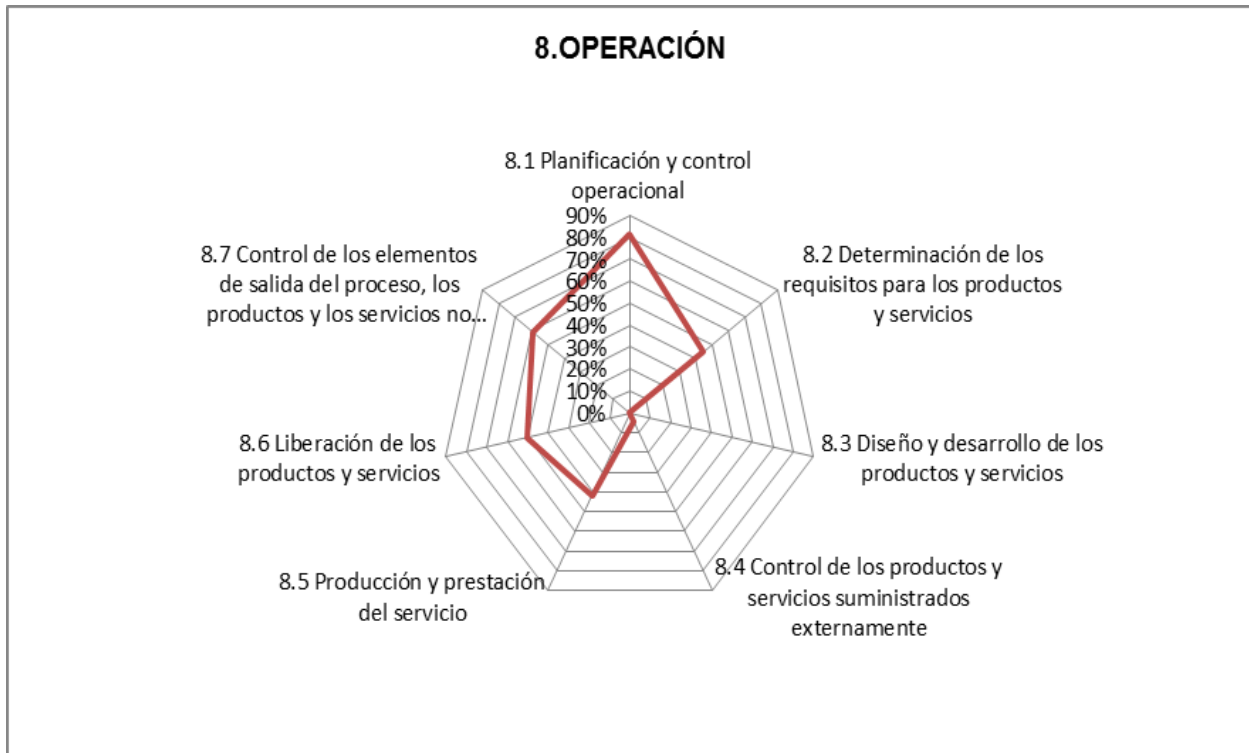
**Figura 10. Planificación para el Sistema de gestión de la calidad**

En la figura 11, “7. Soporte” se puede observar un 33% de recursos, 100% personas, 100% infraestructura, 100% un ambiente para la operación de los procesos, 100% recursos de seguimiento y medición, 100% conocimientos de la organización, 100% competencia, 100% toma de conciencia, 0% comunicación, 67% información documentada, 100% creación y actualización, 83 % control de la información documentada.



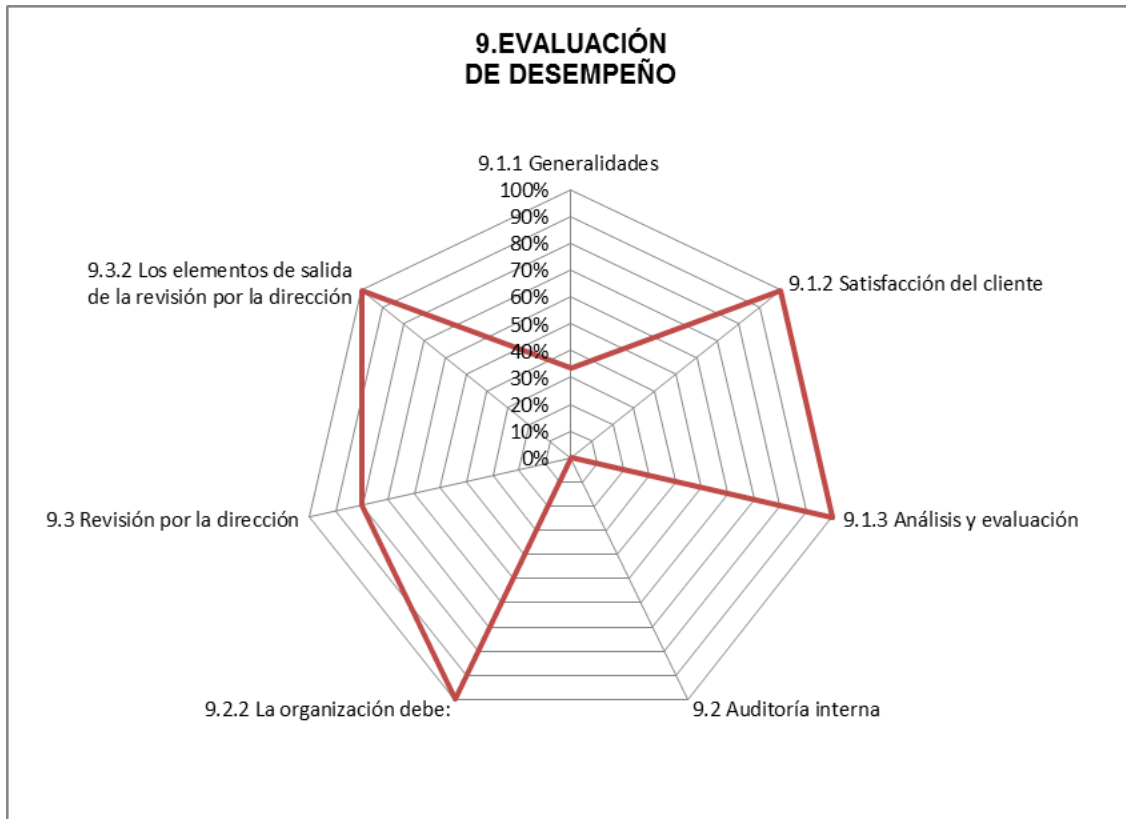
**Figura 11. Soporte**

En la figura 12, “8. Operación” se puede observar con un 81% la planificación y control operacional, 45% determinación de los requisitos para los productos y servicios, 0% diseño y desarrollo de los productos y servicios, 5% control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 42% producción y presentación del servicio, 50% liberación de productos y servicios y 8.7% control de los elementos de salida del proceso, los productos y los servicios no conformes.



**Figura 12. Operación**

En la figura 13, “9. Evaluación y desempeño” se puede observar un 33% seguimiento, medición, análisis y evaluación, satisfacción del cliente 100%, análisis y evaluación 100%, auditoría interna 100%, revisión por la dirección un 80%, salidas de la revisión por la dirección 100%.



**Figura 13. Evaluacion de desempeño**

En la figura 14, “10. Mejora” se puede observar un 100% en generalidades, 100% en no conformidades y acciones correctivas, 100% la información debe conservar la información documentada como evidencia y un 100% mejora continua.



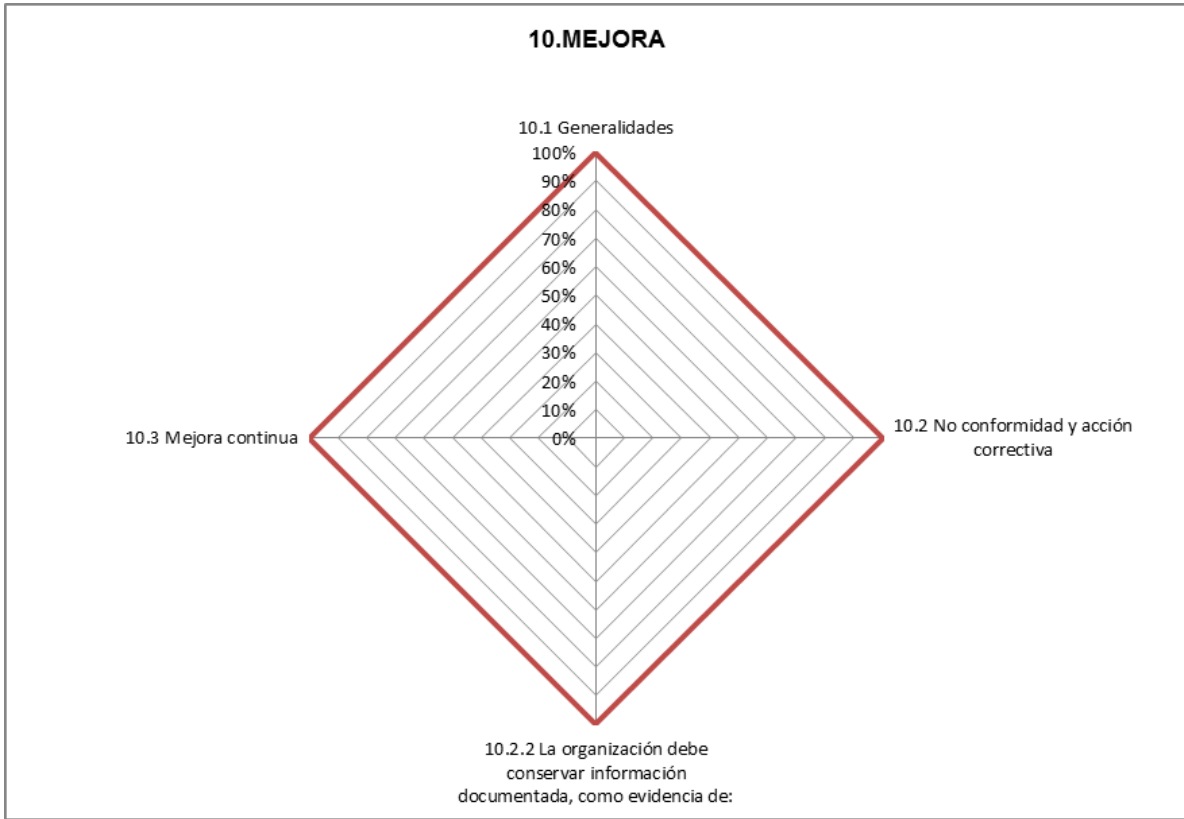


Figura 14. Mejora

Tabla 2. Plan de transición Sistema de gestión de calidad

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
<b>4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</b>	Identificar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el sistema.	Realizar un análisis del contexto de la organización identificando las cuestiones internas y externas.	Identificación de la totalidad de las cuestiones internas y externas.	Feb-18	Todos los del Sistema.	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo, Gerente.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>	Identificar las partes interesadas y sus requisitos	Una vez identificadas las cuestiones internas y externas, identificar los requisitos asociados.	Identificación del 100% de los requisitos de cada una de las partes interesadas	Feb-18	Cuestiones internas y externas definidas	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo, Gerente.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b>	Tener en cuenta en el alcance las partes interesadas y sus requisitos	Definir un nuevo alcance para el sistema teniendo en cuenta el análisis de las	Que el alcance definido incluya las cuestiones internas y externas y sus requisitos identificados.	Feb-18	Cuestiones internas y externas definidas, sus requisitos y el alcance del sistema	Coordinador HSEQ, Gerente.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015		Plan de transición sistema de gestión de calidad					
		Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables Presupuesto
			cuestiones internas y externas.				
<b>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</b>							
<b>4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Identificar los riesgos y oportunidades de cada proceso. Definir las autoridades y responsabilidades de las partes involucradas en los procesos.	Tomar cada uno de los procesos que conforman el sistema, identificar los riesgos y oportunidades relacionados a cada uno de ellos y definir con mayor claridad las responsabilidades y autoridad de las partes involucradas en el sistema para el logro de los objetivos.	Para cada proceso identificar los riesgos y oportunidades asociados. Definir, documentar y comunicar las responsabilidades y autoridades de las partes interesadas.	Mar-18	Todos los del Sistema.	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>4.4.2</b>	Información documentada del SGC	0					

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b> <b>5.1.1 liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad</b>	<p>Que la Alta Dirección conozca el pensamiento basado en riesgo, para aplicar, realizar más seguimiento para medir la eficacia del sistema y contribuir en su mejora continua.</p>	<p>Capacitar a la Alta Dirección y a los líderes de los procesos sobre el pensamiento basado en riesgos para que contribuyan en su identificación y tratamiento. Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la importancia de más seguimiento por parte de ellos hacia el sistema.</p>	<p>Que la Alta dirección y los líderes de los procesos comprendan en pensamiento basado en riesgos y lo apliquen.</p>	Mar-18	La Alta Dirección, líderes de procesos.	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo, Gerente.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>5.1.2.Enfoque al cliente</b>	Determinar los riesgos y oportunidades que pueden afectar la	Identificar para cada proceso que conforma el sistema los	Lograr la identificación de todos los riesgos y oportunidades	Mar-18	Todos los procesos del sistema.	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015		Plan de transición sistema de gestión de calidad						
		Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
		conformidad del servicio prestado y el aumento de la satisfacción de los clientes.	riesgos y oportunidades asociados.	de todos los procesos.				
<b>5.2 Política</b>								
<b>5.2.1.Desarrollar política de la calidad</b>	la	Definir el contexto de la organización.	Realizar un análisis del contexto de la organización identificando las cuestiones internas y externas.	Establecimiento del contexto de la organización.	Feb-18	Todos los del Sistema.	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo, Gerente.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>5.2.2 Comunicar política de la calidad</b>	la	0						
<b>5.3 responsabilidades autoridades en la organización</b>	Roles, y la	Completar la asignación de responsabilidades y autoridades dentro del sistema. Realizar más seguimiento por parte de la Alta	Definir en el manual de funciones las responsabilidades y autoridades relacionadas con calidad para todos los cargos y la Alta	Establecimiento en todos los cargos de las responsabilidades y autoridades en el sistema.	Mar-18	Talento humano	Coordinador HSEQ, Gerente.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
	Dirección.	Dirección. Concientizar a la Alta Dirección sobre la importancia del seguimiento al sistema.					
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>							
<b>6.1.1 Generalidades</b>	No se han identificado los riesgos y oportunidades de los procesos y no se han definido acciones para abordarlos.	Identificar para cada proceso que conforma el sistema los riesgos y oportunidades asociados y definir las acciones para abordarlos.	Lograr la identificación de todos los riesgos y oportunidades de todos los procesos y el establecimiento de las acciones para abordarlos.	Mar-18	Todos los procesos del sistema.	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>6.1.2 La organización debe planificar:</b>	No se tiene definido un mecanismo para evaluar los riesgos y oportunidades de cada	Definir una metodología para la identificación, evaluación y establecimiento	Documentación de la metodología elegida para el abordaje y tratamiento de los riesgos y	Mar-18	Identificación de riesgos y oportunidades y acciones para abordarlos.	Coordinador HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
	proceso.	nto de acciones para controlar los riesgos y oportunidades asociadas a cada proceso.	oportunidades.				
<b>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>							
<b>6.2.1</b> Objetivos de la Calidad	0						
<b>6.2.2</b> Planificación para lograr objetivos de la calidad	Realizar la planificación de los objetivos.	Elaborar la matriz para la planificación de los objetivos.	Que todos los objetivos definidos en el sistema cuenten con su planificación.	Mar-18	Objetivos de calidad	Coordinador HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>6.3</b> Planificación de los cambios	Completar el procedimiento para la gestión de los cambios teniendo en cuenta las consecuencias en el SGC	Ajustar el procedimiento de gestión del cambio incluyendo los parámetros a tener en cuenta de acuerdo a las consecuencias de los	Que el procedimiento represente una guía para la planificación de los cambios, y que esta guía sea completa.	Abr-18	Procedimiento de gestión del cambio	Coordinador HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
		cambios en el sistema.					
<b>7.1 Recursos</b> <b>7.1.1. Generalidades</b>	Realizar un estudio de las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y definir lo que se necesita de los proveedores	Para cada uno de los recursos internos realizar un estudio de la capacidad instalada.	Conocer las capacidades y limitaciones de todos los recursos internos con el objetivo de definir las necesidades de recursos para cumplir con la prestación del servicio.	Abr-18	Estudio de capacidades y limitaciones de los recursos internos	Coordinador HSEQ - Asesor externo de ser necesario, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>7.1.2 Personas</b>	0						
<b>7.1.3 Infraestructura</b>	0						
<b>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos</b>	0						
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b> <b>7.1.5.1 Generalidades</b>	0						
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>	0						
<b>7.1.6 Conocimientos organizativos</b>	0						
<b>7.2 Competencia</b>	0						
<b>7.3 Toma de conciencia</b>	0						
<b>7.4 Comunicación</b>	Elaborar matriz	Crear una matriz donde	Que todo lo relacionado	Abr-18	Comunicacion es internas y	Coordinador HSEQ	Recursos humanos,



Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
	comunicacion es	se definan las comunicacio nes a realizar en la organización	con comunicacione s se encuentre documentado.		externas		locativos, tecnológicos.
<b>7.5 Información documentada</b>	0						
<b>7.5.1 generalidades</b>	0						
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>	0						
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>	Establecer controles para garantizar la recuperación, preservación de la legibilidad y protección contra modificacione s no intencionadas de la información documentada.	Incluir en el control de documentos parámetros para un mejor control de la información documentad a.	Que la información documentada del sistema se preserve y controle adecuadament e.	May-18	Control de documentos y registros	Coordinador HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>	Mejorar los controles para los procesos contratados	Identificar los controles necesarios para los	Aumentar el control de los documentos externos para	May-18	Control de documentos y registros	Coordinador HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
	externamente.	procesos contratados externamente, documentarlos e iniciar su aplicación.	garantizar que no se desvíen de los requisitos establecidos por la empresa para la prestación del servicio.				
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>							
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>	Incluir en la comunicación con los clientes lo pertinente a las acciones de contingencia cuando sea aplicable y el control de las propiedades del cliente.	Mejorar los aspectos a comunicar con los clientes, incluir todo lo que se debe controlar con ellos.	Una comunicación con los clientes eficaz.	May-18	Comunicación externas	Coordinador HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios</b>	Completar la identificación de los requisitos relativos a los servicios a prestar.	Hacer un análisis para identificar todos los requisitos aplicables a los servicios	Que los servicios prestados cumplan todos los requisitos aplicables.	May-18	Recolección y transporte de residuos sólidos	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad					
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables Presupuesto
		a prestar.				
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios</b>						
<b>8.2.3.1</b> La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	Definir el mecanismo para la revisión de los requisitos relacionados con los servicios prestados	Una vez identificados la los requisitos realizar la revisión para verificar su cumplimiento.	Prestación de un servicio adecuado.	May-18	Recolección y transporte de residuos solidos	Coordinador HSEQ- Coordinador Operativo. Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>8.2.3.2</b> La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:	0					
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>	0					
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>	0					
<b>8.3.1 Generalidades</b>						
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>	0					
<b>8.3.3 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>	0					

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad							
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo	0							
8.3.5 Elementos de salida del diseño y desarrollo	0							
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo	0							
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		Identificar controles necesarios a aplicar a los proveedores para que suministren productos o servicios de acuerdo a los requisitos establecidos y de la organización.	Que todos los productos y servicios contratados externamente cumplan los requisitos establecidos.	May-18	Gestión de proveedores	Coordinador HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.	
8.4.1 Generalidades		Mejorar los controles de los productos o servicios que afectan directamente la prestación del servicio y que son contratados externamente.						
8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa		Definir controles para los productos y servicios externos contratados.	Establecer los controles necesarios a aplicar a los proveedores para que suministren productos o servicios de	Que todos los productos y servicios contratados externamente cumplan los requisitos establecidos.	May-18	Gestión de proveedores	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
		acuerdo a los requisitos establecidos y de la organización.					
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>	Definir la información que se les suministrara a los proveedores antes del suministro de un producto o servicio.	Comunicar a los proveedores la información pertinente para la entrega de los productos o servicios.	Comunicación oportuna y completa con los proveedores.	May-18	Gestión de proveedores	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>8.5 Producción y prestación del servicio</b>							
<b>8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio</b>	Mejorar los controles para la prestación del servicio.	Establecer controles apropiados de acuerdo a los servicios prestados.	Mejorar la satisfacción de los clientes y el control de los procesos.	May-18	Procedimiento prestación del servicio.	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	0						
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	Definir el mecanismo para la preservación	Establecer como se realizara la preservación	Lograr que la propiedad de los clientes se conserve	May-18	Gestión de proveedores	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
		de la de la siempre. propiedad de propiedad de los clientes o los clientes proveedores mediante externos. información documentada.					
<b>8.5.4 Preservación</b>	0						
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>		Dentro del procedimiento para la prestación del servicio definir las actividades posteriores a la entrega.	Controlar las actividades posteriores a la prestación del servicio.	May-18	Procedimiento prestación del servicio.	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>8.5.6 Control de los cambios</b>	0						
<b>8.6 Liberación de los productos y servicios</b>		Planificar la liberación de los servicios prestados.	Documentar cuando se realice la liberación del servicio. Que todo se realice bajo control y esta información esta documentada.	May-18	Procedimiento prestación del servicio.	Coordinador HSEQ, Coordinador Operativo.	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>							
<b>8.7.1</b> La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus	Completar el procedimiento de control de producto o	Ajustar el procedimiento o haciendo de una guía	Un procedimiento que sea una guía para la	May-18	Control producto y servicio conforme.	Coordinador no HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.	servicio no conforme incluyendo acciones adecuadas de acuerdo a cada tipo de salida conforme se pueda presentar.	no completa para el control de las salidas de los procesos.	solución de productos o servicios no conformes presentados.				
<b>8.7.2</b> La organización debe mantener la información documentada que:	0						
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>							
<b>9.1.1 Generalidades</b>	Establecer como se hará seguimiento y medición al sistema.	Documentar como se realizara al seguimiento al sistema.	Realizar seguimiento oportuno de acuerdo a la información documentada para controlar el servicio prestado.	May-18	Medición del desempeño del sistema.	Coordinador HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	0						
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	0						

Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad						
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables	Presupuesto
<b>9.2 Auditoría interna</b>	0						
<b>9.2.1</b> Propósito de auditoría	0						
<b>9.2.2</b> La organización debe:	0						
<b>9.3 Revisión por la dirección</b>	0						
<b>9.3.1. Generalidades</b>							
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>		Incluir en la revisión por la Dirección la verificación de los cambios en las cuestiones internas y externas, el desempeño de los proveedores externos y la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	Ajustar el procedimiento y formatos definidos para la Dirección y revisión por la Dirección incluyendo el análisis de los nuevos requerimientos definidos en la norma ISO 9001:2015.	May-18	Revisión por la Dirección.	Coordinador HSEQ	Recursos humanos, locativos, tecnológicos.
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>	0						



Sección de la norma ISO 9001:2015	Plan de transición sistema de gestión de calidad					
	Que nos falta	Actividades	Descripción Metas Resultados esperados	Fecha culminación	Procesos involucrados	Responsables Presupuesto
<b>10.1 Generalidades</b>	0					
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>						
<b>10.2.1</b> Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0					
<b>10.2.2</b> La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:	0					
<b>10.3 Mejora continua</b>	0					

## **4.2 Contexto de la Organización**

**4.2.1 Comprensión de la organización y de su contexto.** Para determinar el contexto de la organización y mediante la aplicabilidad de la DOFA se creó una matriz llamada “Comprensión de la organización” donde se determinaron las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica de la organización, y que afectan la capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad.

**Tabla 3. Matriz DOFA "Comprensión de la Organización"**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>MATRIZ DOTA</b>	Buen servicio al cliente	Falta de tecnologías para la recolección y transporte de residuos solidos
	Se realizan seguimientos a cada uno de los procesos	No hay oportunidades de superación para los trabajadores
	La empresa cuenta con profesionales competentes.	Incumpliendo de las políticas empresariales
	Se cumple con el 25% en recolección de follajes, escombros y barridos de la ciudad	Los vehículos no cuentan con capacidad suficiente para la recolección y transporte de residuos solidos
	Se realizan capacitaciones para la prevención y control de peligros	No se da un cumplimiento eficaz a la prestación del servicio por falta de recursos.
	Se cuenta con los implementos necesarios para protección contra caídas de alturas	La organización no ha identificado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental.
	Supervisión durante la recolección y transporte de residuos solidos	Carencia de espacio físico para el departamento administrativo
	Asignación de presupuesto para el SIG	La empresa cuenta con un único cliente
	Se cuentan con horarios flexibles para la recolección de residuos sólidos.	Falta de inversión económica

<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategia (fo)</b>	<b>Estrategia (do)</b>
Cumplimiento de las condiciones sanitarias	La buena prestación del servicio y la satisfacción de nuestros clientes son de suma importancia por lo cual se debe dar cumplimiento a cada uno de los requisitos sanitarios y los parámetros exigidos por el ministerio de salud.	Se debe implementar nuevas tecnologías con el fin de mejorar el desarrollo de la organización; por otra parte para cumplimiento a cada uno de los requisitos sanitarios.
Orientados por la mejora continua de la organización	Se realizan controles y seguimientos a cada uno de los respectivos procesos en pro de una mejora continua	Enfocados en la mejora continua la organización debe fomentar a los trabajadores oportunidades de crecer, estudiar y superarse profesionalmente creando convenios con instituciones públicas.
Directivos comprometidos con el logro de los objetivos de la organización	La empresa cuenta con directivos y empleados profesionales competentes y comprometidos por alcanzar los objetivos de la organización.	La alta dirección debe crear charlas motivacionales, de sensibilización y culturalización a los trabajadores con el fin de que ellos se sientan comprometidos en la elaboración de sus tareas, en el cumplimiento de sus las políticas de la empresa y orientados por alcanzar los objetivos de la organización.
Certificación en la norma internacional NTC ISO 9001:2008	UNIDOS S.A.S cuenta con la certificación de la norma de calidad NTC ISO 9001:2008 lo cual garantiza que sus servicios se prestan bajo condiciones controladas	Se deben adquirir nuevos vehículos para la recolección y transporte de residuos sólidos ya que los vehículos que tiene la empresa no cuentan con la capacidad suficiente para el desarrollo de sus actividades demorando la eficacia en la prestación del servicio.

<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>
Certificación en la norma internacional NTC ISO 14001:2004	UNIDOS S.A.S cuenta con la certificación de la NTC ISO 14001:2004, se realizan capacitaciones para la prevención y el control de aspectos e impactos que puedan presentar los trabajadores en el desarrollo de sus actividades	Para dar cumplimiento a la norma internacional NTC ISO 1400:2004 se debe identificar las cuestiones internas como externas para lograr así los resultados previstos en el sistema de gestión ya que si no se desconocen estas pueden traer problemas a largo plazo a la organización.
Certificación en la norma técnica colombiana NTC OHSAS 18001:2007	UNIDOS S.A.S cuenta con la certificación en la NTC OHSAS 18001:2007 por lo cual se implementan los elementos necesarios para el trabajo en alturas y control de peligros prioritarios.	Para dar cumplimiento a la norma NTC OHSAS se debe ampliar la infraestructura en las áreas administrativas para brindar un mejor desempeño ya que los pequeños espacios de almacenamiento pueden presentar un riesgo para los empleados.
Experiencia de la empresa WILL - WILL	UNIDOS S.A.S cuenta con más de 14 años de experiencia en el sector de servicios públicos por lo cual se realizan supervisiones para la efectividad en la recolección y transporte.	Se deben buscar nuevos clientes potenciales para el crecimiento de la organización ya que con los años de experiencia que cuenta la organización es necesario mirar otros posibles mercados.
El Banco BBVA respalda las inversiones de los proyectos.	Los altos directivos de la organización planean, ejecutan y asignan presupuestos de una manera eficiente y responsable por lo cual el Banco BBVA respalda las inversiones de sus proyectos.	Inversión económica por parte de los socios u accionistas de la empresa para el crecimiento de la organización ya que solo cuenta con el respaldo del Banco BBVA para la ejecución de sus proyectos.
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia (fa)</b>	<b>Estrategia (da)</b>
Competencia directa para la empresa	La satisfacción de los clientes es de suma importancia por lo cual el excelente servicio al cliente nos hace diferente y mejores a nuestra competencia.	Implementar nuevos equipos tecnológicos para la recolección y el transporte de residuos sólidos nos haría diferente frente a la competencia.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Exposición a impactos ambientales	Se realizan seguimientos a cada uno de los procesos con el fin verificar que cada uno de los procesos se cumplan, por otra parte para prevenir y controlar los peligros e impactos ambientales que puedan presentarse en el desarrollo de sus actividades.	Se deben hacer cumplir las políticas de la empresa ya que la ausencia de estas pueden ocasionar problemas para la organización, por otra parte si se conocen y se divulgan dichas políticas los empleados estarán más comprometidos con el logro de los objetivos organizacionales.
Poca aplicación de las leyes ambientales en las empresas privadas	Crear campañas de cuidado al medio ambiente integrando a las empresas privadas hacer parte de esto creando responsabilidad social ya que pocos profesionales conocen las leyes ambientales y para los que la conocen no la ponen en práctica.	Si se aplicara las leyes ambientales en las entidades privadas se podría reducir un sin número de residuos sólidos.
El deterioro de las vías por donde se realiza la recolección	El deterioro de las calles y avenidas por la ruta que se realiza la recolección y transporte puede ocasionar un retraso en la actividades y un riesgo para los trabajadores y la comunidad ya que nuestros vehículos son grandes y pesados necesarios para la recolección de follajes, escombros y barrido.	El deterioro de las vías de acceso en la ruta de recolección ocasiona retrasos en la prestación del servicio.
Falta de conocimiento del tema de reciclaje en la población ciudadana y universitaria.	No solo se debe realizar capacitaciones de prevención y control de peligros a los trabajadores que realizan este tipo de actividades sino que además realizar campañas de culturalización para la población ciudadana y universidades con el fin de separar cada uno de los residuos sólidos para así evitar cualquier tipo de riesgo o enfermedad que estas puedan ocasionar.	Una vez identificada las cuestiones internas y externas la organización debe elaborar estrategias para crear compromiso con el medio ambiente en la población ciudadana, universitaria, empresas públicas y privadas ya que forman parte del entorno externo y también es deber de la empresa como entidad privada conservar el medio ambiente.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Exposición a enfermedades y accidentes por el tipo de actividad que se desarrolla.	Implementación de cualquier elemento necesario para la recolección y transporte de residuo sólidos para prevenir y evitar cualquier enfermedad o accidente que pueda presentarse por el tipo de actividad que desarrolla.	Se debe ampliar la infraestructura en el departamento administrativo con el fin de evitar enfermedades como el estrés u accidentes por sobrecargas en espacios pequeños de almacenamiento por otro lado mejorar el desempeño de sus empleados.
Demandas legales por parte de los trabajadores	Supervisión durante la recolección y transporte de residuos sólidos con el fin de verificar y controlar cada actividad así como también evitar demandas legales de trabajadores por accidentes que se puedan presentar en el desarrollo de sus actividades.	Se debe ampliar el mercado y buscar nuevos clientes para aumentar los activos y generar utilidades ya que un número de pasivos de la empresa son las demandas legales presentadas por los trabajadores.
El estado toma el 40% de las utilidades del año.	La excelente asignación de presupuesto es responsabilidad del gerente y sus directivos por lo cual se debe planear, controlar y ejecutar de manera eficiente, disminuyendo costos con el fin de generar utilidades por encima del 50% para el sostenimiento y crecimiento de la organización ya que el estado toma de esto el 40%.	Los socios accionistas deberían pensar en invertir en proyectos viables para la organización y así aumentar los activos y utilidades para final del año ya que el estado toma gran parte de ellas.

**4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.** Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente, reglamentarios y legales se determinaron las partes interesadas que son pertinentes al SGC y los requisitos, necesidades y expectativas de estas partes interesadas.

Tabla 4. Matriz partes interesadas

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS								
Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Cliente	Calidad en el servicio, eficiencia y productividad en la prestación del servicio, precios bajos y asequibles, credibilidad empresarial.	Servicio deseado, servicio oportuno, buena imagen en la prestación del servicio, buena imagen de la empresa, fidelización y satisfacción de los clientes por el servicio prestado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotización o propuesta.</li> <li>• Fotocopia cedula del Representante Legal.</li> <li>• Rut Actualizado.</li> <li>• Cámara de comercio Actualizada.</li> <li>• Estados Financieros.</li> <li>• Declaración de renta.</li> <li>• Sarlaf diligenciado y con huella.</li> <li>• Documentos de los vehículos que se utilizan para las labores a desarrollar, estos deben estar vigentes a la fecha.</li> <li>• Planos que indiquen las rutas en las que se va a llevar a cabo la operación,</li> </ul>	Perdida de cliente, cliente insatisfecho, incumplimiento en las frecuencias y horarios establecidos	Mayores ingresos, acercamiento a nuevos clientes potenciales, fidelización de clientes, reconocimiento del servicio a nivel nacional.	ALTO	ALTO	<b>RIESGOS:</b> Mayor control de forma permanente todos los procesos involucrados en la prestación del servicio mediante seguimiento del desempeño periódico y toma de acciones cuando no se cumplan con las metas. Aumentar la eficacia en la solución de PQR. Tratamiento oportuno de comunicaciones enviadas por el cliente de la retroalimentación del servicio prestado.



---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
			<p>vigentes a la fecha.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Póliza de responsabilidad civil que ampare las operaciones.</li> <li>• Certificados de antecedentes disciplinarios de la empresa (Contraloría, Policía, Procuraduría).</li> <li>• Afiliación EPS.</li> <li>• Afiliación ARL.</li> <li>• Afiliación fondo de pensiones.</li> <li>• Certificación en Sistemas de Gestión OSHAS 18001, ISO 9001, ISO 14001 o la Calificación en el RUC.</li> <li>• Certificados de Disposición Final en Residuos. (Lavado de vehículos).</li> <li>• Sistema de Gestión de la Seguridad y</li> </ul>					<p><b>OPORTUNIDADES:</b> Aumentar la cobertura de los contratos actuales. Ofrecer nuevos servicios al cliente. Realizar alianzas estratégicas para la prestación del servicio a otros sectores o municipios.</p>

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Impacto</b>	<b>Influencia</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>
			Salud en el Trabajo SG-SST (Actualizado). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licencia en Salud Ocupacional (aplica para profesionales SISO).</li> <li>• Matriz de Elementos de protección personal.</li> <li>• Matriz de aspectos e impactos ambientales</li> <li>• Matriz de identificación de peligros y valoración de Riesgos.</li> <li>• Inducción por parte de la empresa.</li> <li>• Certificado de Exámenes ocupacionales de Ingreso y de aptitud de los trabajadores a su cargo.</li> <li>• Certificación de competencia para las</li> </ul>					

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
			especialidades que así lo requieran (Trabajo en alturas, manejo defensivo). • Constancia de clasificación del nivel de riesgo • Registro de cuadro de vacunas.					
<b>Contratistas</b>	Garantías del servicio, compromisos a largo plazo y puntualidad en el pago.	Alianzas estratégicas y la calidad concertada.	* Pago oportuno * Remuneración adecuada por los servicios o procesos suministrados	Incumplimiento con lo establecido en el contrato, presiones sobre los precios, calidad en la prestación del servicio.	Productiva y eficacia en la prestación del servicio, facilidad de pago	BAJO	ALTO	<b>RIESGOS:</b> Realizar seguimiento periódico para verificar el grado en que se cumplen las cláusulas del contrato. Capacitar a los contratistas en aspectos relacionados con la prestación del servicio y el Sistema Integrado de Gestión.

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Impacto</b>	<b>Influencia</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>
<b>Trabajadores</b>	Retribución justa, salud y seguridad en el puesto de trabajo, participación en beneficios y horarios razonables que respeten el equilibrio trabajo-familia	Salario estable, oportunidades de financiamiento, respeto y desarrollo profesional en igualdad de condiciones y mantenimiento del empleo, ambiente laboral adecuado, formación, motivación, comunicación y aportación de ideas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiliación EPS.</li> <li>• Afiliación ARL.</li> <li>• Afiliación fondo de pensiones.</li> <li>• Cumplimiento del salario</li> </ul>	Bajo nivel de productividad y desempeño laboral, empleados enfermos, accidentes de trabajo, ausentismo, clima laboral no adecuado.	Generar empleo, elevación de desempeño, empleados motivados, empleados comprometidos o con el cuidado del medio ambiente.	ALTO	ALTO	<p><b>RIESGOS:</b> Implementar programas de bienestar social, estímulos e incentivos. Realizar campañas de promoción y prevención en la salud. Fortalecer las actividades del SG SST.</p>
<b>Proveedores</b>	La selección como único proveedor de nuestra organización. Compra o adquisición continúa de los procesos,	Alianzas estratégicas y la calidad concertada.	* Orden de compra con las especificaciones de los procesos, productos y/o servicios a contratar.	Incumplimiento de calidad y garantía de los procesos, productos y/o servicios, escasez de proveedores, proveedores de	Facilidades de pago, productividad en la prestación del servicio, garantía, eficacia en la entrega del	BAJO	ALTO	<p><b>RIESGOS:</b> Establecer controles para la verificación antes, durante y después de los productos, procesos y/o servicios</p>

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	productos o servicios ofertados.			la región poco competitivos, calidad del producto que no llenan las expectativas de los usuarios, Inadecuado manejo del proceso de contratación y compras.	producto/servicio.			contratados externamente. Planificar periódicamente reuniones con los proveedores con el objetivo de establecer alianzas estratégicas. Hacer parte activa a los proveedores de las disposiciones de nuestro Sistema Integrado de Gestión.
<b>Comunidad - medio ambiente</b>	Comportamiento digno, una contribución positiva en el terreno de lo económico, social y medioambiental, alcanzar su legitimidad y el	Cuidado del medio ambiente, del impacto de nuestra actividad en la sociedad y nuestra imagen corporativa para no causar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena prestación del servicio</li> <li>• Satisfacción de las necesidades y expectativas</li> <li>• Conservación del medio ambiente</li> </ul>	Contaminación ambiental por prestación mal del servicio	Mejor calidad de vida, disminuir las acumulaciones de residuos sólidos generados mal tratados, motivar a realizar	BAJO	ALTO	<b>RIESGOS:</b> Implementar campañas con la comunidad para la preservación y cuidado del medio ambiente. Fortalecer el sistema de gestión ambiental

### MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	reconocimiento general, transparencia informativa y el respeto a las leyes y buenas prácticas de ámbito supranacional.	efectos adversos.			responsabilidad social			de la organización para suplir las necesidades reales de la comunidad. <b>OPORTUNIDADES:</b> Desarrollar actividades de bienestar social.
<b>Competencia</b>	Alianzas estratégicas, la reunión en asociaciones sectoriales ayudan a la cobertura de las necesidades del mercado, colaboración entre las empresas.	Innovación y desarrollo, competitividad, imagen de marca y posicionamiento.	Equidad, imparcialidad, Homogeneidad del producto/ servicio, transparencia de la información de los mercados, movilidad de los recursos	Riesgos de mercado, Competencia agresiva, menor cobertura con el cliente.	Innovar en productos, en servicios y en operaciones, Invertir en tecnología, crecimiento en los mercados emergentes, Invertir en procesos, herramientas y formación para mejorar la productividad.	BAJO	ALTO	<b>RIESGOS:</b> Aumentar la calidad y satisfacción de los clientes mediante el desarrollo de los procesos más controladamente. Mantener los precios adecuados para los servicios ofrecidos. <b>OPORTUNIDADES:</b> Proponer estrategias a los socios de la

### MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
Accionistas	Crecimiento Organizacional, productividad, bajos costos y rentabilidad.	Creación de valor, transparencia informativa, nuevas tecnologías, inversores socialmente responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en las deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas y derecho al voto en ella para la toma de las decisiones que corresponden a la misma, incluyendo la designación de los órganos y personas a quienes, de acuerdo con la Ley y los Estatutos Sociales, les corresponda elegir y, de ser necesario, contar con mecanismos efectivos para ser representados en</li> </ul>	Perdida económica, recesión con lenta recuperación, creciente exigencia de responsabilidad social, pérdida de créditos.	Mejorar la ejecución de la estrategia en todas las áreas del negocio, Mejores prácticas en la relación con los inversores, Nuevos canales de marketing, Fusiones y adquisiciones, Proyectos público-privado.	BAJO	BAJO	<p>empresa para innovar en el servicio prestado, basándose en la eficacia y productividad de las actividades a desarrollar.</p> <p><b>RIESGOS:</b>            Crear estrategias para disminución de gastos teniendo en cuenta que esto no vaya afectar la calidad y la productividad del servicio. Buscar otras alternativas de negocio. Incluir nuevas actividades económicas al negocio de la organización.</p>

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Impacto</b>	<b>Influencia</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>
			<p>dichas Asambleas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir como dividiendo una parte de las utilidades de la Sociedad en proporción a las acciones que posea en la misma, conforme a lo consagrado en la Ley y en los Estatutos Sociales.</li> <li>• Tener acceso a la información pública de la Sociedad en tiempo oportuno y en forma integral e inspeccionar libremente los libros y demás documentos a que se refieren los artículos 446 y 447 del Código del Comercio, dentro de los quince (15) días hábiles anteriores a las reuniones de la</li> </ul>					

---



---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
			<p>Asamblea General de Accionistas en las que se consideren los estados financieros de fin de ejercicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir una parte proporcional de los activos sociales al tiempo de la liquidación, si a ello hubiere lugar y, una vez pagado el pasivo externo de la Sociedad, en proporción a las acciones que posea en la misma.</li> <li>• Hacerse representar mediante escrito en el cual expresen el nombre del apoderado y la extensión del mandato. Los poderes para representación ante la Asamblea General</li> </ul>					

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Impacto</b>	<b>Influencia</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>
			<p>de Accionistas deberán someterse a lo dispuesto en el artículo 184 del Código de Comercio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferir o enajenar sus acciones, según lo establecido por la ley y los estatutos sociales; así como conocer los métodos de registro de las acciones y la identidad de los principales accionistas de la Sociedad, de conformidad con la ley.</li> <li>• Solicitar, en unión con otros accionistas, la convocatoria a reunión extraordinaria de Asamblea General</li> </ul>					

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Impacto</b>	<b>Influencia</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>
			<p>de Accionistas, conforme a lo establecido en los Estatutos Sociales y el presente Código.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar propuestas a la Junta Directiva, en asocio con otros accionistas, en los términos establecidos en el presente Código.</li> <li>• Hacer reclamaciones sobre el cumplimiento de las normas contenidas en el presente Código, en los términos establecidos en el mismo.</li> <li>• Los demás derechos que les otorguen la ley y los Estatutos Sociales"</li> </ul>					

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
<b>Gobierno</b>	Garantizar el cumplimiento de las normas jurídicas que les son aplicables y, en particular, las relativas a los tres aspectos del desarrollo sostenible, económicos, sociales y ambientales de las actividades de recolección y transporte.	Cumplimiento de los requisitos económicos, ambientales y legales, Disponer de la información requerida de forma inmediata una vez es solicitada por la entidad, Participar y apoyar las campañas ambientales desarrolladas en el área de jurisdicción.	Ley 1252 Por el cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones, Ley 84 Por el cual se adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales y se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia, Ley 1672 Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción de una política pública de gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	Incumpliendo en la aplicabilidad de las normas locales, nacionales e internacionales.	Expansión de la participación de los gobiernos.	BAJO	BAJO	<b>RIESGOS:</b> Evaluar trimestralmente el cumplimiento a los requisitos legales que son aplicables, cuando estos no se cumplan generar planes de acción con fechas definidas para su ejecución.

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
			<p>(RAEE), y se dictan otras disposiciones, Ley 1523 Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones, Decreto 1076 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, Decreto 298 Por el cual se establece la organización y funcionamiento del Sistema Nacional del Cambio Climático y se dictan otras</p>					

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
			<p>disposiciones, Decreto 469 Por el cual se modifican los Decretos Distritales 456 de 2010 y 113 de 2013, en relación con la adopción de normas urbanísticas y arquitectónicas para las bodegas privadas de reciclaje de residuos sólidos no peligrosos, Ley 1780 Por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado del trabajo y se dictan otras disposiciones, Ley 055 Por el cual se reglamenta la afiliación de</p>					

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Impacto</b>	<b>Influencia</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>
			<p>estudiantes al Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones, Decreto 1072 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Decreto 052 Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Ley 1506 por medio de la cual se dictan</p>					

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
			<p>disposiciones en materia de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible por redes, acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente a cualquier desastre o calamidad que afecte a la población nacional y su forma de vida, Decreto 1077 Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Ley 120 por medio de la cual se modifica la Ley 675 de 2001 sobre Régimen de Propiedad Horizontal y se dictan otras</p>					

---



---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

Parte interesada	Necesidades	Expectativas	Requisitos	Riesgos	Oportunidades	Impacto	Influencia	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
			<p>disposiciones, Resolución 24 Se modifican parcialmente la Resolución 000220 del 31 de octubre del 2014 y la Resolución 000111 del 29 de octubre de 2015 por la cual se solicita la información exógena tributaria año gravable 2015, Ley 1562 Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, Decreto 723 Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través</p>					

---

---

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

<b>Parte interesada</b>	<b>Necesidades</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Riesgos</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Impacto</b>	<b>Influencia</b>	<b>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>
			de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones.					

---

### **4.3 Determinación del Alcance del SGC**

**4.3.1 El Sistema de Gestión de Calidad tiene como alcance la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos.** Como se muestra a continuación:

**4.3.1.1 Se excluye el numeral: Diseño y Desarrollo de los productos y servicios como requisito de la NTC ISO 9001:2015.** La organización planifica, diseña y desarrolla las actividades afines a la prestación del servicio bajo la orientación de las directrices establecidas desde sus inicios en el plano de rutas diseñado en Marzo 20 de 2003 entre las partes Unidos S.A.S. y su único cliente Aseo Urbano, actualmente ratificados en el objeto contractual; a principios del año 2015 estos planos tuvieron algunas modificaciones debido a que se amplió el área de recolección ya no solo realizándose la operación en el municipio de Cúcuta y Los Patios sino que también en el área rural de los municipios de Los Patios.

**4.3.2 Sistema de gestión calidad y sus procesos.** Los procesos que integran el SGC están definidos en el mapa de procesos. Cada uno de los procesos cuentan con una caracterización en la cual se definen las Entradas/Salidas/Salidas no conformes, Criterios, Métodos (Seguimiento, medición, indicadores), Recursos, Responsabilidades y autoridad, Riesgos y oportunidades, Acciones para abordar riesgos y oportunidades y la medición de la eficacia

Tabla 5. Caracterización gestión administrativa

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
Identificación del proceso	Gestión administrativa		Responsable	Líder de proceso
Objetivo	Administrar y promover el uso adecuado de los recursos de infraestructura y financieros disponibles en beneficio de la prestación del servicio.			
Alcance	Inicia con la identificación de los recursos y finaliza con la administración y mejora de los recursos para la prestación del servicio.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<b>Planear</b>				
Gestión gerencial	-directrices -lineamientos -normatividad	Elaborar el presupuesto y ejecutar	-presupuesto -asientos contables -informes -correspondencia enviada	-gestión gerencial -recolección y transporte
Todo el personal Proveedores	-necesidades y expectativas -PQR - servicio no conforme. -requisitos, muestras, catálogos, precios, etc.	Planificar las compras.	-adquisición de bienes y servicios contratados. -hoja de vida de proveedores - facturas	-junta Directiva - persona, natural o jurídica
Gestión gerencial	-directrices -lineamientos -normatividad	Programar mantenimiento de equipos e instalaciones.	-programa de mantenimiento preventivo. -embellecimiento de planta física.	-comunidad -gestión gerencial
<b>Hacer</b>				
Todo el personal Proveedores	-necesidades y expectativas - requisitos, muestras, catálogos, precios, etc.	Realizar las compras	-adquisición de bienes y servicios contratados. - facturas	Todos los procesos
Todo el personal	Inspecciones de equipos	Realizar mantenimientos correctivos.	-hojas de vida de los equipos	-comunidad -gestión gerencial

<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>				
Gestión de administrativa	Resultados de gestión del proceso	Analizar cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo	-autoevaluación institucional -planes de mejoramiento. -acciones correctivas, preventivas o de mejora.	-comunidad -todos los procesos
Gestión de administrativa	Resultados de gestión del proceso	Revisar la ejecución presupuestal.	-autoevaluación institucional -planes de mejoramiento. -acciones correctivas, preventivas o de mejora.	-comunidad -todos los procesos
Gestión de administrativa	Resultados de gestión del proceso	-evaluar oportunidad, calidad y cantidad de los productos y/o servicios contratados. -evaluar proveedores y reportar resultados.	-autoevaluación institucional -planes de mejoramiento. -acciones correctivas, preventivas o de mejora.	-comunidad -todos los procesos
<b>Verificar</b>				
Gestión de administrativa	Informes de resultados	Verificar cumplimiento de indicadores y metas	Informe del análisis de los indicadores evaluados	Todos los procesos
<b>Actuar</b>				
Gestión administrativa y financiera	Resultados de gestión del proceso	Realizar seguimiento de procesos y análisis de tendencias.	-autoevaluación institucional -planes de mejoramiento. -acciones correctivas y preventivas.	-comunidad -todos los procesos
<b>Personal que participa:</b>	Gerente, coordinador operativo			
<b>Documentos asociados</b>				
<b>Recursos</b>	<b>Documentos</b>		<b>Registros</b>	
-equipos de cómputo y de oficina (hardware, Software, red).	Ga-p-01 procedimiento de evaluación, seguimiento del desempeño,	de selección, re	Ga-f-01-01 solicitud de compras Ga-f-01-02 orden de compra Ga-f-01-03 devolución de bienes	

<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
-equipos de comunicación	evaluación de proveedores y gestión de compras	Ga-f-01-04 selección de proveedores Ga-f-01-05 evaluación y reevaluación de proveedores	
-archivadores	Ga-p-02 procedimiento de	Ga-f-02-02 solicitud de mantenimiento correctivo	
-fungibles de oficina	mantenimiento	Ga-f-02-03 hoja de vida de equipos e instalaciones Ga-f-02-04 lista de chequeo pre operacional de vehículos Ga-f-02-05 revisión semanal mantenimiento de vehículos Ga-f-02-06 información vehículos	
<b>Requisitos por cumplir</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>Medición</b>	
<b>Requisitos de ley</b>		<b>Indicador</b>	<b>Índice</b>
Ley 142 de 1994 Decreto 1713 de 2002 Ras 2000 título f	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas de reunión de comité gerencial</li> </ul>	Índice de proveedores evaluados	(n° de proveedores con calificación superior a 3.5/ n° de proveedores evaluados) x 100
<b>Requisitos NTC ISO 9001:2015</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría interna del sistema integrado de gestión.</li> <li>Informe para la revisión por la dirección.</li> </ul>		
8.1 planificación y control operacional			
8.2. Requisitos para los productos y servicios.			(n° mantenimiento realizado / n° mantenimiento programados) x 100
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.			
8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			
8.5 producción y provisión del servicio		Cumplimiento al programa de mantenimiento preventivo	
8.6 liberación de los productos y servicios			
8.7 control de las salidas no conformes.			
<b>Requisitos NTC-OHSAS 18001</b>			
4.4.5 control de documentos			
4.5.4 control de registros			
<b>Requisitos NTC ISO 14001</b>			
7.5.1. Información documentada			

**Tabla 6. Caracterización Gestión de recolección y transporte de residuos solidos**

<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS</b>				
<b>Identificación del proceso</b>	Gestión de recolección y transporte de residuos sólidos.		<b>Responsable</b>	Líder de proceso
<b>Objetivo</b>	Establecer las actividades necesarias para llevar a cabo una adecuada recolección y transporte de residuos sólidos al relleno sanitario.			
<b>Alcance</b>	Este procedimiento aplica para todas las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos.			
<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
<b>Planear</b>				
Gestión gerencial	Zonas de recolección estipuladas	Programación de rutas de recolección y transporte.	Rutas de recolección organizadas	Usuarios
Gestión gerencial	Zonas de recolección estipuladas	Organizar los turnos de personal para cada ruta	Turnos de recolección y descanso	Personal operativo
<b>Hacer</b>				
- cliente contratante Usuarios	-personal operativo -convenios	Realizar recorrido de recolección	Residuos sólidos recolectados	Gestión gerencial
- cliente contratante - usuarios	-personal operativo -convenios	Llevar al relleno sanitario los residuos sólidos recolectados	Pesaje (cantidad de residuos sólidos recolectaos)	Gestión gerencial
<b>Verificar</b>				
Talento humano	-personal de recolección -dotación	Verificar la utilización de elementos de protección personal	Elementos de protección personal	Gestión de recolección y transporte de residuos sólidos
Usuarios	Residuos sólidos recolectados	Verificar el peso del material recolectado	Recibos de bascula	Gestión de recolección y transporte de residuos sólidos
Gestión de recolección y transporte de residuos solidos	Informes de resultados	Verificar cumplimiento de indicadores y metas	Informe del análisis de los indicadores evaluados	Todos los procesos

<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS</b>				
<b>Actuar</b>				
Gestión de recolección de residuos sólidos	Resultados de gestión	Realizar planes de mejoramiento.	Acciones de mejora	Gestión gerencial
<b>Personal que participa:</b>	Gerente, coordinador operativo, supervisores, conductores, tripulantes			
<b>Recursos</b>	<b>Documentos asociados</b>			
	<b>Documentos</b>	<b>Registros</b>		
Equipos de cómputo y de oficina (hardware, Software, red). Equipos de comunicación Archivadores Fungibles de oficina	Rr-p-01 procedimiento recolección de residuos solidos Rr-p-02 procedimiento de trabajo seguro para la recolección de residuos solidos	Rr-f-01-01 lista de verificación jornada de recolección Rr-f-01-03 informe preliminar de recolección de residuos solidos Rr-f-01-04 programador semanal de rutas		
<b>REQUISITOS POR CUMPLIR</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>MEDICIÓN</b>		
<b>Requisitos de ley</b>		<b>INDICADOR</b>	<b>INDICE</b>	
Ley 142 de 1994 Decreto 1713 de 2002 RAS 2000 Titulo F	• Actas de reunión de comité gerencial	Cumplimiento de Rutas	(Rutas Ejecutadas/ Total Rutas Planificadas) x 100	
<b>Requisitos NTC ISO 9001:2015</b>	• Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión.	Producto No Conforme	(Productos No Conformes Presentados/Viajes Realizados) x 100	
5. Liderazgo. 7.5 Información documentada 7.1 Recursos 8. Operación. 9. Seguimiento, Medición, análisis y seguimiento 10. Mejora	• Informe para la revisión por la dirección.			
<b>Requisitos NTC-OHSAS 18001</b>		Eficacia en la solución de PQR	(N° PQR solucionados en un período de 2 días / Total PQR recibidos) x 100	
4.4.5 Control de documentos 4.5.4 Control de registros		Cumplimiento de uso de EPP	(Empleados que cumple con los EPP/ Total de empleados) x 100	
<b>Requisitos NTC ISO 14001</b>				
7.5.1. Información documentada				



Tabla 7. Caracterización gestión gerencial

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL				
Identificación del proceso	Gestión gerencial		Responsable	Líder de proceso
Objetivo	Planear, desarrollar y evaluar los lineamientos que direccionan UNIDOS S.A.S., garantizando que ella funcione y preste el servicio de recolección y transporte de residuos domiciliarios conforme a las necesidades, expectativas del cliente y requisitos legales.			
Alcance	Inicia con el diseño de la planeación estratégica y del sistema integrado de gestión y termina con mejoramiento continuo.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
Planear				
Junta de socios	-directrices -requisitos legales normativos.	Diseñar la planeación estratégica y el sistema integrado de gestión.	Misión, política objetivos integrales.	visión, y Todos los procesos
Junta de socios	-directrices -requisitos legales normativos.	Definir estrategias y representar la empresa.	Estrategias Proyecto gastos inversiones	de e Todos los procesos
Junta de socios	Directrices	Definir mecanismos de comunicación.	-publicaciones, correo electrónico, memorandos, cartelera informativa, líneas telefónicas, fax	Clientes internos externos y

<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL</b>				
<b>Hacer</b>				
Junta de socios	Ejecución presupuestal del año anterior.	Analizar la información pertinente y disponer los recursos necesarios para ejecutar la empresa.	Estrategias Proyecto de gastos e inversiones	Todos los procesos
Junta de socios	Comité gerencial anterior	Conformar y/o actualizar comité gerencial, definir directrices para su funcionamiento	Comité gerencial	Todos los procesos
Junta de socios	Directrices	Articular todas las acciones de la empresa y conseguir clientes.	Informe de resultados	Todos los procesos
Junta de socios	Directrices	Actualizar el manual integral.	Manual integral actualizado	Todos los procesos
Junta de socios	Directrices	Reconocer los logros y divulgar las buenas prácticas que se realizan en la empresa.	Informe de resultados	Todos los procesos
<b>Verificar</b>				
Todos los procesos	Informes de resultados	Verificar cumplimiento de indicadores y metas	Informe del análisis de los indicadores evaluados	Todos los procesos
<b>Actuar</b>				
Todos los procesos	Informes de resultados	Realizar planes de mejoramiento.	Informe de resultados	Junta de socios
Todos los procesos	Informes de resultados	Realizar revisión por la dirección	Revisión por la dirección	Junta de socios
<b>Personal que participa:</b>	Gerente, junta de socios			
<b>Recursos</b>	<b>Documentos asociados</b>			
	<b>Documentos</b>		<b>Registros</b>	
Equipos de cómputo y	Gg-p-01	procedimiento	revisión	Gg-f-01 acta

### CARACTERIZACIÓN GESTIÓN GERENCIAL

de oficina (hardware, Software, red). Equipos de comunicación Archivadores Fungibles de oficina	por la dirección	Gg-f-02 comunicado interno Gg-f-03 informe de la revisión por la dirección Gg-f-04 presentación de informes Gg-f-05 medición de la política y objetivos integrales Gg-f-06 presupuesto para el SIG Gg-f-07 matriz de planificación de objetivos 66-f-08 matriz de partes interesadas
--	------------------	--

Requisitos por cumplir	Seguimiento	Medición	
Requisitos de ley		Indicador	Índice
Ley 142 de 1994 Decreto 1713 de 2002 Ras 2000 título f	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reunión de comité gerencial</li> <li>• Auditoría interna del sistema integrado de gestión.</li> <li>• Informe de revisión por la dirección.</li> </ul>	Cumplimiento del cronograma general de actividades	(n° de actividades ejecutadas / total programadas) x 100
<b>Requisitos NTC ISO 9001:2008</b>			Procesos que cumplen con los indicadores
5. Liderazgo. 6. Planificación 7.1 recursos 7.5 información documentada. 9.1 evaluación del desempeño. 10. Mejora.		<b>Requisitos NTC-OHSAS 18001</b>	
<b>Requisitos NTC-ISO 14001</b>			
7.5.1. Información documentada			

Tabla 8. Caracterización gestión integral

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN INTEGRAL				
Identificación del proceso	Gestión integral		Responsable	Líder de proceso
Objetivo	Orientar y coordinar las actividades de diseño, implementación y mejora continua del sistema de gestión de calidad.			
Alcance	Inicia con la planeación de las actividades de diseño e implementación del sistema integrado de gestión y termina con la mejora continua del mismo			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Cientes
<b>Planear</b>				
Todos los procesos	Requerimientos de los procesos	Definir y actualizar las políticas, objetivos y estructura del sistema integrado de gestión	Sistema integrado de gestión actualizado	Direccionamiento o estratégico - todos los procesos
Todos los procesos	Requerimientos de los procesos	Detectar las necesidades documentales, diseñar, controlar, aprobar y distribuir los documentos del sistema integrado de gestión.	-documentos -actualización del listado maestro de documentos	Todos los procesos
<b>Hacer</b>				
Planeación estratégica	Plan estratégico	Elaborar las estrategias (planes y programas) frente a la mejora y mantenimiento del sistema integrado de gestión.	Estrategias de mejora y mantenimiento del sig.	Todos los procesos
Todos los procesos	Necesidades de los procesos	Proporcionar las herramientas para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Herramientas para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Todos los procesos
Todos los procesos	Requerimientos de los procesos	Elaborar el programa de auditorías internas	Programa de auditorías	Gestión gerencial
Cliente contratante	Requerimientos del cliente	Determinar las necesidades y requerimientos del cliente contratante	Registro de las necesidades y requerimientos del cliente	Gestión gerencial
Usuarios	Solicitud de PQR	Gestionar las solicitudes de petición, queja o reclamo	PQR atendidos	Usuarios

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN INTEGRAL				
				Cliente contratante
Todos los procesos	Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos	Elaborar y controlar la documentación del SIG requerida por las norma y por la organización	Listado maestro de documentos y registros actualizado	Todos los procesos
Proveedores de productos y/o servicios	Orden de compra	Identificar el producto y/o servicio no conforme y establecer un tratamiento a seguir	Producto y/o servicio no conforme tratado	Todos los procesos
Trabajadores	Encuesta para la identificación de peligros	Identificar los peligros a los que se exponen los trabajadores de la empresa	Matriz de identificación de peligros	Todos los procesos
Entes gubernamentales	Leyes, decretos, normas, resoluciones	Actualizar la matriz de requisitos legales a medida que van saliendo o derogando leyes, resoluciones y decretos	Matriz de requisitos legales actualizada	Todos los procesos
Trabajadores	Ficha técnica del simulacro	Preparar, realizar y evaluar un simulacro de emergencias	Simulacro de emergencia	Todos los procesos
Trabajadores	Procedimiento para registrar, investigar y analizar incidentes.	Registrar, reportar e investigar los incidentes de trabajo.	Investigación de incidentes	Sistema integrado de gestión - ARL
Coordinador de trabajo en alturas	- lista de chequeo diaria para trabajo en alturas. - inspección semanal de equipos de alturas. - trazabilidad uso equipo de alturas	Registrar el estado de los equipos usados para trabajo seguro en alturas	Equipos en óptimas condiciones de uso	Trabajadores Gestión gerencial
Conductores	- inspección de botiquines. - inspección de extintores. - inspección de vehículos. - inspección kit de herramientas. - inspección kit	Registrar el estado de los botiquines, extintores, vehículos, kit de herramientas y kit ambiental	Botiquines, kits, extintores y vehículos completos y en buen estado	Todos los procesos

<b>CARACTERIZACIÓN GESTIÓN INTEGRAL</b>				
ambiental				
Coordinador HSEQ	Aspectos, impactos o controles identificados	Actualizar la matriz de aspectos e impactos ambientales cada vez que sea necesario	Matriz de aspectos e impactos ambientales actualizada	Gestión integral
<b>Verificar</b>				
Todos los procesos	-acciones correctivas -acciones preventivas	Realizar seguimiento a las acciones formuladas en los planes de acción.	Informe de seguimiento	Gestión gerencial
Todos los procesos	Procedimientos documentados	Realizar seguimiento a la implementación de los procedimientos de obligatorio cumplimiento.	Informe de análisis de los indicadores evaluados	Gestión gerencial
Todos los procesos	Indicadores de gestión	Medir y analizar los indicadores de gestión	Informe del análisis de los indicadores evaluados	Gestión gerencial
<b>Actuar</b>				
Todos los procesos	Informe del análisis de los indicadores evaluados	Diseñar e implementar acciones correctivas y preventivas para el sistema integrado de gestión	-acciones correctivas -acciones preventivas	Sistema integrado de gestión
<b>Personal que participa:</b>	Gerente, coordinador HSEQ, coordinador operativo, coordinador de trabajo en alturas, trabajadores			
<b>Recursos</b>	<b>Documentos asociados</b>			
	<b>Documentos</b>		<b>Registros</b>	
-equipos de cómputo y de oficina (hardware, Software, red).	Gi-p-01 procedimiento acciones correctivas		Gi-f-01-01 acciones correctivas	
	Gi-p-02 procedimiento de auditoria		Gi-f-02-01 programa de auditoria	
	Gi-p-03 procedimiento de evaluación y medición de la satisfacción del cliente		Gi-f-02-02 plan de auditoria	
-equipos de comunicación	Gi-p-04 procedimiento de peticiones, quejas y reclamos.		Gi-f-02-03 reunión de apertura y cierre de auditoria	
	Gi-p-05 procedimiento control de documentos y registros.		Gi-f-02-04 lista de verificación	
-archivadores	Gi-p-06 procedimiento control de producto o servicio no conforme		Gi-f-02-05 informe de auditoría interna	
-fungibles de oficina	Gi-p-07 procedimiento de identificación de peligros,		Gi-f-02-06 evaluación de desempeño de auditor	
			Gi-f-02-07 evaluación auditor líder a equipo auditor	
			Gi-f-03-02 encuesta de satisfacción del cliente contratante	
			Gi-f-03-03 requisitos del cliente	
			Gi-f-04-01 petición, queja o reclamo	

### CARACTERIZACIÓN GESTIÓN INTEGRAL

valoración de riesgos y determinación de los controles.	Gi-f-04-02 control de PQR
Gi-p-08 procedimiento identificación y verificación de requisitos legales	Gi-f-05-01 control de registros
Gi-p-09 procedimiento comunicación, participación y consulta	Gi-f-05-02 control de documentos
Gi-p-10 plan de emergencias y contingencias	Gi-f-05-03 control de documentos externos
Gi-p-11 procedimiento investigación de incidentes y accidentes	Gi-f-05-04 solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos
Gi-p-12 procedimiento evaluaciones medicas ocupacionales	Gi-f-06-01 producto o servicio no conforme
Gi-p-13 procedimiento de plan de atenciones médicas y de evacuación (medevac).	Gi-f-07-01 matriz de identificación de peligros
Gi-p-14 procedimiento de trabajo seguro en alturas	Gi-f-07-02 encuesta para la identificación de peligros
Gi-p-15 procedimiento de ahorro y uso eficiente de agua y energía	Gi-f-08-01 matriz de requisitos legales
Gi-p-16 programa de inspecciones	Gi-f-09-01 cronograma de actividades
Gi-p-17 plan estratégico de seguridad vial.	Gi-f-10-01 ficha técnica para la preparación del simulacro
Gi-p-18 procedimiento control de cambios	Gi-f-10-02 evaluación simulacro de evacuación
Gi-p-19 plan de gestión integral de residuos solidos	Gi-f-11-01 informe de investigación de incidente o accidente
Gi-p-20 procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales	Gi-f-11-02 matriz de accidentalidad
Gi-p-21 plan de gestión integral de residuos peligrosos	Gi-f-11-03 formato testimonio del accidente de trabajo
Gi-p-22 procedimiento para la gestión de contratistas y subcontratistas	Gi-f-12-01 ficha medica del trabajador
Gi-p-23 programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos	Gi-f-12-02 profesiograma
Gi-p-24 procedimiento para el control de incidentes o accidentes ambientales	Gi-f-13-01 evaluación simulacro de evacuación
	Gi-f-14-01 permiso de trabajo en alturas
	Gi-f-14-02 lista de chequeo diaria para trabajo en alturas
	Gi-f-14-03 inspección semanal de equipos de alturas
	Gi-f-14-04 trazabilidad uso equipo de alturas
	Gi-f-16-01 inspección de botiquines
	Gi-f-16-02 inspección de extintores
	Gi-f-16-03 inspección de vehículos
	Gi-f-16-05 inspección de kit de herramientas
	Gi-f-16-07 inspección del kit ambiental
	Gi-f-16-08 inspección gerencial
	Gi-f-16-09 informe de inspección
	Gi-f-16-10 reporte de actos y condiciones inseguras
	Gi-f-16-11 inspección de comportamientos seguros
	Gi-f-16-12 inspección ambiental
	Gi-f-17-01 matriz de accidentes de transito
	Gi-f-19-01 registro y control de las cantidades de residuos sólidos generados

### CARACTERIZACIÓN GESTIÓN INTEGRAL

Gi-f-20-01 matriz de aspectos e impactos ambientales

Gi-f-24-01 reporte de incidentes y accidentes ambientales

Requisitos por cumplir	Seguimiento	Medición	
Requisitos de ley		Indicador	Índice
Ley 142 de 1994	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de reunión de comité gerencial</li> <li>• Auditoría interna del sistema integrado de gestión.</li> </ul>	% de acciones de mejora eficaces	(total acciones de mejora eficaces / total acciones de mejora) x 100
Decreto 1713 de 2002 Ras 2000 título f			
<b>Requisitos NTC ISO 9001:2015</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe para la revisión por la dirección.</li> </ul>	% de acciones correctivas eficaces	(total acciones correctivas eficaces / total acciones correctivas cerradas en el periodo) x 100
7.5 información documentada			
9. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. Mejora			
<b>Requisitos NTC-OHSAS 18001</b>		% de ausentismo laboral	(n° incapacidades presentadas / total ausencias) x 100
4.4.5 control de documentos 4.5.4 control de registros			
<b>Requisitos NTC ISO 14001</b>		Accidentes e incidentes de SST	# de accidentes e incidentes SST presentados
7.5.1. Información documentada		Accidentes e incidentes ambientales	# de accidentes e incidentes ambientales presentados



Tabla 9. Caracterización talento humano

CARACTERIZACIÓN TALENTO HUMANO				
Identificación del proceso	Talento humano	Responsable	Líder de proceso	
Objetivo	Realizar las actividades necesarias para vincular, capacitar y brindar bienestar al personal perteneciente a la organización.			
Alcance	Desde la vinculación del personal hasta la terminación del contrato.			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Clientes
<b>Planear</b>				
Cliente	Requerimientos del cliente	Identificar los requerimientos del cliente, para definir los requisitos de educación, formación, habilidades y experiencia del personal requerido.	Listado del personal que se requiere	Gestión de talento humano
<b>Actuar</b>				
Cliente	Exigencias del cliente - listado soportes de la hoja de vida	Realizar la vinculación del personal a la empresa, según exigencias del cliente.	Az-información de los trabajadores	Gestión de talento humano
EPS, ARL, AFP y cajas de compensación familiar	Solicitudes de afiliación	Realizar la vinculación al sistema general de riesgos profesionales.	Afiliaciones a la seguridad social	Gestión de talento humano
Gestión de compras	Contrato - dotación	Formalizar la firma del contrato y entrega de dotación.	Registros de recibido	gestión de talento humano
Gestión integral	Capacitaciones	Efectuar la inducción en seguridad y salud en el trabajo y cuidado ambiental.	Registro de asistencia	Gestión de talento humano
Cliente	Tabla de niveles salariales y cargos	Informar a las partes interesadas el valor del salario.	Informe acerca de los cargos y los niveles salariales.	Gestión gerencial
<b>Verificar</b>				
Gestión de talento humano	Indicadores de gestión	Medir y analizar los indicadores de gestión.	Informe del análisis de los indicadores evaluados	Gestión gerencial

<b>CARACTERIZACIÓN TALENTO HUMANO</b>				
<b>Actuar</b>				
Gestión de talento humano	Informe del análisis de los indicadores evaluados	Tomar acciones de mejora.	-acciones correctivas -acciones preventivas -acciones de mejora	Gestión de talento humano
Gestión de talento humano	-acciones correctivas -acciones preventivas -acciones de mejora	Realizar seguimiento a las acciones formuladas en los planes de acción.	Informe de seguimiento	Gestión gerencial
<b>Personal que participa:</b>	Gerente, coordinador HSEQ, coordinador operativo			
<b>Recursos</b>	<b>Documentos asociados</b>			
	<b>Documentos</b>	<b>Registros</b>		
Equipos de cómputo y de oficina (hardware, Software, red). Equipos de comunicación Archivadores Fungibles de oficina	Th-p-01 procedimiento de talento humano Th-p-02 procedimiento reclutamiento, selección y evaluación del personal Th-g-01 guía de inducción y re inducción del personal Th-g-02 guía de evaluación de desempeño	Th-f-01-01 necesidad de formación Th-f-01-02 programa de capacitación Th-f-01-03 hoja de asistencia de capacitación Th-f-01-04 evaluación de la capacitación Th-f-01-05 reporte de eficacia de la formación Th-f-01-06 inducción y reinducción del personal Th-f-01-09 registro de entrega de dotación y EPP Th-f-01-10 prueba de conocimientos Th-f-01-11 matriz de dotación y EPP Th-f-02-01 necesidades de personal Th-f-02-02 evaluación de desempeño Th-f-02-03 encuesta de clima laboral Th-f-02-04 evaluación de desempeño 360 grados ejecutivos Th-f-02-05 hoja de vida		
<b>Requisitos por cumplir</b>	<b>Seguimiento</b>		<b>Medición</b>	
<b>Requisitos de ley</b>			<b>Indicador</b>	<b>Índice</b>
Ley 142 de 1994 Decreto 1713 de 2002 Ras 2000 título f	•	Actas de reunión de comité gerencial	Índice de cobertura del proceso de inducción y re inducción	(n° empleados que recibieron inducción o Re inducción / total empleados ) x 100
<b>Requisitos NTC-ISO 9001:2015</b>	•	Auditoría interna del sistema integrado de gestión.		
5.1.2 enfoque al cliente	•	Informe para la revisión por la	Eficacia de las	(actividades de formación o

<b>CARACTERIZACIÓN TALENTO HUMANO</b>			
5.2.2 comunicación de la política de la calidad.	dirección.	actividades de formación y capacitación.	capacitación eficaces / total de actividades de formación o capacitación) x 100
7.1 recursos			
7.2 competencia.			
7.3.toma de conciencia			
7.5 identificación documentada			
<b>Requisitos NTC-OHSAS 18001</b>			
4.4.2 competencia, formación y toma de conciencia			
4.4.5 control de documentos			
<b>Requisitos NTC-ISO 14001</b>			
7.5.1. Información documentada		Evaluación del desempeño	Calificación promedio de la evaluación del desempeño

## **4.4 Liderazgo**

**4.4.1 Liderazgo y compromiso.** La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con la implementación y mantenimiento del SGC mediante la rendición de cuentas de la eficacia del SGC que realizara una vez al año en el mes de Diciembre, aprobando la política y objetivos de calidad, asegurándose de la integración de los requisitos del sistema en los procesos de negocio de la organización, promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, asegurándose de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles, comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del sistema, asegurándose de que el SGC logre los resultados previstos, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC, promoviendo la mejora, apoyando otros roles pertinentes de la dirección.

**4.4.2 Enfoque al cliente.** Los requisitos del cliente, legales y reglamentarios se determinan, comprenden y se solucionan regularmente dentro de la caracterización del proceso en el cual se determinaron los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

**4.4.3 Política.** Unidos S.A.S. se compromete a prestar servicios de recolección y transporte de residuos sólidos enfocados en dar una respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, con un talento humano competente, enmarcado en el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y del cliente, que permitan fomentar una cultura de mejoramiento continuo y un sentido social marcado. La seguridad de nuestros empleados y visitantes es primordial para lo cual desarrollamos actividades encaminadas a

prevenir accidentes y enfermedades laborales. Conscientes del compromiso social y de la protección del ambiente todas las actividades de la organización están orientadas por la directriz del uso racional y eficiente de los recursos naturales y la prevención de la contaminación.

**4.4.3.1 Comunicación de la política del SGC.** La política se publicara en las instalaciones de la empresa y se comunicara a todas sus partes interesadas.

**4.4.4 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.** Dentro del manual de funciones se han definido las responsabilidades y autoridades dentro del Sistema de Gestión de Calidad para cada rol de la organización. Anexo 2.

## **4.5 Planificación**

**4.5.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.** Se identificaron los riesgos a través de la matriz de identificación, evaluación y clasificación de riesgos basados en la matriz de INALCEC “Instituto Nacional de Consultoría en Calidad” en el cual se identificaron los riesgos por procesos, se valoraron y se creó un plan para abordar los riesgos, además se demostró a través del mapa inherente y el mapa residual el impacto que este riesgo genera. Anexo 3.

**4.5.1.1 Aspectos ambientales.** Los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios y sus impactos ambientales asociados se encuentran definidos en la matriz de aspectos e impactos ambientales. Para los aspectos ambientales significativos se han definido programas de gestión. Anexo 4.

**4.5.1.2 Requisitos legales y otros.** Los requisitos legales y otros identificados se encuentran dentro de la matriz de identificación y verificación de requisitos legales que se actualiza periódicamente y se evalúa para conocer el grado de cumplimiento de estos requisitos. Anexo 5.

**4.5.1.3 Planificación de acciones.** Las acciones definidas para abordar los aspectos ambientales significativos, requisitos legales y otros, riesgos y oportunidades se encuentran en la matriz de aspectos e impactos ambientales, matriz de requisitos legales, contexto de la organización y matriz de partes interesadas.

**4.5.2 Objetivos del SGC y planificación para lograrlos.** Como se muestra a continuación:

**4.5.2.1 Objetivos.** Los objetivos del SGC se definieron de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, coherentes con la política y se comunicaran a las funciones y niveles pertinentes de la organización. Los objetivos se miden en la matriz de medición de política y objetivos, se les asigna una meta y se realiza con una frecuencia anual.

**Tabla 10. Medición de la política y objetivos de calidad**

Medición de la política y objetivos de calidad										
Misión	Visión	Política	Objetivos	Proceso	Meta	Peso	Indicadores	Peso	Resultado parcial	Resultado total Cumplimiento
Unidos S.A.S es una empresa dedicada a dar soluciones a la recolección y el transporte de residuos sólidos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y el mejoramiento en la calidad de vida de todas las personas que trabajan en ella.	Ser reconocidos en el 2018 como una organización altamente competitiva con el cuidado de todas las personas que conformen las partes interesadas, el cuidado del ambiente y todos sus recursos naturales, fomentando además la cultura de separación y enfocándose en la prestación de los	Unidos S.A.S. se compromete a prestar servicios de recolección y transporte de residuos sólidos enfocados en dar una respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, con un talento humano competente, enmarcado en el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y del cliente, que permitan fomentar	Ofrecer servicios de recolección y transporte de residuos sólidos de acuerdo a los requisitos legales, normativos y del cliente.  Fortalecer el nivel de desempeño y competencias del personal.	Recolección y transporte	>98%	100%	Cumplimiento de rutas	50%		
							Producto conforme	50%		
				Talento humano	>80%	100%	Índice de cobertura del proceso de inducción y reinducción Eficacia de las actividades de formación y	30%		





Medición de la política y objetivos de calidad										
Misión	Visión	Política	Objetivos	Proceso	Meta	Peso	Indicadores	Peso	Resultado parcial	Resultado total Cumplimiento
		uso racional y eficiente de los recursos naturales y la prevención de la contaminación.	colectiva de los trabajadores y usuarios de la empresa.				ausentismo laboral Accidentes e incidentes de SST	20%		
			Identificar los aspectos e impactos ambientales de los procesos de la organización, con el fin de implementar los programas que contribuyan a disminuir las consecuencias negativas que se generen sobre el ambiente y prevenir la contaminación.	Gestión HSEQ	>95%	100%	Accidentes e incidentes ambientales	100%		
			Mejorar continuamente el	Gestión gerenci	>90%	50%	Cumplimiento del	25%		

Medición de la política y objetivos de calidad										
Misión	Visión	Política	Objetivos	Proceso	Meta	Peso	Indicadores	Peso	Resultado parcial	Resultado total Cumplimiento
			desempeño de los al procesos de la organización.				cronogram a general de actividades			
							Procesos que cumplen con los indicadore s	25%		
							Índice de proveedore s evaluados	20%		
				Gestión adminis trativa		50%	Cumplimie nto al programa de mantenimi ento preventivo de quipos	15%		

**4.5.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos.** Se cuenta con una matriz de planificación de objetivos donde se ha definido que se va a hacer, que recursos se requerirán, quien será el responsable, cuando se finalizara y como se evaluarán los resultados de cada uno de los objetivos del SGC.

**Tabla 11. Matriz de planificación de Objetivos**

Matriz de planificación de objetivos						
Política	Objetivos del SGC	Qué se va a hacer	Qué recursos se requerirán	Quién será responsable	Cuando se finalizará	Como se evaluarán los resultados
Unidos S.A.S. se compromete a prestar servicios de recolección y transporte de residuos sólidos enfocados en dar una respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, con un talento humano competente, enmarcado en el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y del cliente, que permitan fomentar una cultura de mejoramiento	Ofrecer servicios de recolección y transporte de residuos sólidos acordes a los requisitos legales, normativos y del cliente.	Se solicitara la prestación de vehículos óptimos que cumplan con los requisitos legales, normativos y del cliente para la recolección y transporte, se seleccionara y se evaluara los proveedores según la prestación del servicio conociendo la entrega oportuna del mismo, se realizara manteniendo preventivos a cada uno de los vehículos para mejorar la eficiencia, eficacia y productividad en la recolección, se llevara un lista de chequeo de jornada de recolección y se programaran rutas semanales para brindar un servicio óptimo de recolección y transporte de residuos sólidos.	Físicos, humanos, financieros	Coordinador operativo	Se finalizara al dar cumplimiento a la prestación del servicio que será observara en la retroalimentación de la satisfacción del cliente.	Rr-f-01-01 v2 lista de chequeo jornada de recolección, rr-f-01-03 informe preliminar de recolección, rr-f-01-04 programador semanal de rutas
	Fortalecer el nivel de	Se realizara la inducción y	Físicos,	Coordinador	Se finalizara	Th-f-02-02

**Matriz de planificación de objetivos**

<b>Política</b>	<b>Objetivos del SGC</b>	<b>Qué se va a hacer</b>	<b>Qué recursos se requerirán</b>	<b>Quién será responsable</b>	<b>Cuando se finalizará</b>	<b>Como se evaluarán los resultados</b>
continuo y un sentido social Marcado. La seguridad de nuestros empleados y visitantes es primordial para lo cual desarrollamos actividades encaminadas a prevenir accidentes y enfermedades laborales. Conscientes del compromiso social y de la protección del ambiente todas las actividades de la organización están orientadas por la directriz del uso racional y eficiente de los recursos naturales y la prevención de la contaminación.	desempeño y competencias del personal.	reinducción del personal, se realiza encuestas para conocer las necesidad de formación del personal así como la programación de capacitaciones para mejorar el desempeño y la competencias en sus actividades, se evaluara dichas capacitaciones a través de pruebas de conocimientos; además se hará la respectiva entrega de la dotación y App para la seguridad y el desempeño en la recolección y transporte. Por otra parte se evaluara el desempeño del personal a través de encuestas a sus supervisores o superiores y encuestas del clima laboral a todo el equipo de trabajo para conocer todo lo que pueda afectar al personal para el desarrollo eficiente y productivo.	humanos, financieros	HSEQ, gerente	evaluando el desempeño de todos los miembros de la organización en el cual se espera resultados óptimos de fortalecimiento de competencias del personal y desempeño laboral	evaluación de desempeño, th-f-01-10 prueba de conocimientos,th-f-01-03 hoja de asistencia de capacitacion,th-f-02-04 evaluación de desempeño 360°
	Incrementar el índice de satisfacción de los clientes.	Se realizara una encuesta de satisfacción del cliente para evaluar y medir la percepción de los clientes con respecto a la prestación de servicio de recolección de residuos sólidos, además del cumplimiento de los cada uno de los requisitos de los clientes; por otra parte conocer las peticiones, quejas y reclamos	Físicos, humanos, financieros	Coordinador operativo, coordinador HSEQ, gerente, supervisores	Se finalizara evaluando la satisfacción de los clientes en cuanto a la prestación del servicio brindada	Gi-f-03-02 v2 encuesta de satisfacción al cliente contratante, gi-f-04-01 v2 peticiones, quejas y reclamos, gi-f-04-02 control de PQR, gi-f-06-01 producto o servicio no conforme

**Matriz de planificación de objetivos**

Política	Objetivos del SGC	Qué se va a hacer	Qué recursos se requerirán	Quién será responsable	Cuando se finalizará	Como se evaluarán los resultados
		de los clientes a través de los PQR y el respectivo control de los productos o servicios no conforme.				
	Desarrollar una cultura organizacional enfocada a la disminución de los índices de accidentalidad y enfermedad laboral, que aseguren la mejora en la salud individual y colectiva de los trabajadores y usuarios de la empresa.	Se identificarán peligros, se valorarán los riesgos y se determinarán controles para prevenir y controlar los incidentes y accidentes de trabajo, se conformarán brigadas de emergencia para saber cómo actuar en cualquier incidente o accidente que se presente así como establecer los procedimientos y acciones que deben realizar las personas que laboran en para prevenir o afrontar una situación de emergencia, con el objeto de organizar el control de la misma y evitar pérdidas humanas, materiales y económicas, haciendo uso de los recursos existentes en la organización. Se realizar investigaciones de los incidentes o accidentes presentados, por otro la se realizaran evaluaciones médicas ocupacionales. Se pretende crear hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía para prevenir accidentes de tránsito,	Físicos, humanos, financieros	Coordinador operativo, coordinador HSEQ, supervisores	Se finalizara en la medición del indicador de accidentalidad y enfermedades laborales para conocer la disminución o el crecimiento de este.	Gi-f-11-01 informe de investigación de incidente o accidente, gi-f-11-02 matriz de accidentalidad

**Matriz de planificación de objetivos**

Política	Objetivos del SGC	Qué se va a hacer	Qué recursos se requerirán	Quién será responsable	Cuando se finalizará	Como se evaluarán los resultados
		ello mediante la implementación del PESV.				
	Identificar los aspectos e impactos ambientales de los procesos de la organización, con el fin de implementar los programas que contribuyan a disminuir las consecuencias negativas que se generen sobre el ambiente y prevenir la contaminación.	Se llevara un registro y control de las cantidades de residuos sólidos generados en toda la organización, a su vez se llevara un registro y control de las cantidades de residuos peligrosos generados, por otro lado se identificarán y se evaluarán aspectos e impactos ambientales a través de la matriz de aspectos e impactos ambientales, a su vez se ejercerá control en los incidentes y accidentes ambientales. Se realizarán capacitaciones de ahorro y uso eficiente del agua y la energía en pro de cuidado del medio ambiente.	Físicos, humanos, financieros	Coordinador operativo, coordinador HSEQ, supervisor	Se finalizará en la medición del indicador de aspectos e impactos ambientales para conocer la disminución o el crecimiento de las consecuencias negativas que se generan en el ambiente.	Gi-f-20-01 matriz de aspectos e impactos ambientales UNIDOS S.A.S., gi-f-24-01 reporte de incidentes y accidentes ambientales
	Mejorar continuamente el desempeño de los procesos de la organización.	Se realizarán auditorías internas para conocer el cumplimiento de cada uno de los procesos planificados, se monitoreará y medirá periódicamente el desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se realizarán reuniones para la revisión de la alta dirección para verificar la eficiencia y productividad de los procesos el cual quedará documentado a través de actas,	Físicos, humanos, financieros	Coordinador operativo, coordinador HSEQ, gerente	Se finalizará evaluando el desempeño del sig. para conocer los resultados de eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos de la organización.	Gi-p-27 procedimiento medición desempeño SST

---

**Matriz de planificación de objetivos**


---

Política	Objetivos del SGC	Qué se va a hacer	Qué recursos se requerirán	Quién será responsable	Cuando se finalizará	Como se evaluarán los resultados
		<p>de igual manera se aplicaran acciones correctivas en pro de la mejora continua, además se realizara la decisión de políticas y objetivos así como también se medirán los respectivos indicadores para conocer el cumplimiento de estos; por otra parte se establecerá el presupuesto para la ejecución de estos procesos.</p>				

---

**4.5.3 Planificación de los cambios.** Cuando se determine la necesidad de cambios en el SGC se deberá seguir el procedimiento control de cambios y diligenciar el formato control del cambio para realizarlo de una forma planificada.

**Tabla 12. Control del Cambio**

Descripción del cambio				
Fecha: _____				
<b>Análisis de riesgos, requisitos legales aplicables</b> (Para la identificación y análisis de riesgo se pueden utilizar diferentes alternativas como PHVA, matriz de peligros, etc.)				
<b>Recomendaciones de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo</b>				
<b>Análisis del impacto en el sistema integrado de gestión</b>				
Peligros y/o riesgos				
Requisitos legales				
Sistema integrado de gestión				
Procedimientos o instructivos de trabajo				
Otros				
Planeación del cambio				
Actividad	Responsable	Comunicar cambio a	Fecha ejecución	Fecha seguimiento



## **4.6 Apoyo**

**4.6.1 Recursos.** Como se muestra a continuación:

**4.6.1.1 Generalidades.** La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

**4.6.1.2 Personas.** La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos.

**4.6.1.3 Infraestructura.** La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los servicios.

**4.6.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.** La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios.

**4.6.2 Recursos de seguimiento y medición.** Como se muestra a continuación:

**4.6.2.1 Generalidades.** La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

**4.6.2.2 Trazabilidad de las mediciones.** Cuando se considera como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición se lleva la trazabilidad de las mismas.

**4.6.2.3 Conocimientos de la organización.** A través del procedimiento de talento humano la organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios.

**4.6.3 Competencia.** Los requisitos de competencia para cada rol se han definido de acuerdo a la educación, formación o experiencia y ello se puede constatar en las hojas de vida del personal; cuando no se cuenta con la competencia se toman las acciones necesarias y se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

**4.6.4 Toma de conciencia.** A través de las capacitaciones, charlas y sensibilizaciones que se realizan con el personal se pretende que tomen conciencia de la política y objetivos del SGC, su contribución a la eficacia del SGC, los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

**4.6.5 Comunicación.** Como se muestra a continuación:

**4.6.5.1 Generalidades.** Se ha definido un procedimiento de comunicación, participación y consulta, además se cuenta con una matriz de comunicaciones donde se definen aspectos como: que se comunicara, cuando se comunicara, a quien se comunicara, como se comunicara tanto interna como externamente las cuestiones pertinentes al SGC.

Tabla 13. Matriz de comunicaciones

Matriz de comunicaciones						
Proceso	Qué comunicar?	Cuando comunicar y/o con qué frecuencia?	A quien comunicar?	Cómo comunicar y/o por qué medio?	Quién comunica?	Registro
Compras	El desempeño de los proveedores de procesos, productos y/o servicios	Una vez al año cuando se realice la evaluación o re evaluación de proveedores según aplique	Proveedores	Comunicado en medio físico	Coordinador operativo	Recibido del comunicado en medio físico
Gerencial	Política y objetivos del SGC.	Se realiza dos veces al año	A cada una de las partes interesadas (proveedores, clientes, trabajadores, etc.)	Capacitación	Coordinador HSEQ, coordinador operativo, gerente	Asistencia a capacitación
Gerencial	El desempeño del SGC	Bimestralmente	Coordinador operativo, gerente	En el formato presentación de informes	Coordinador HSEQ	Recibido del informe entregado
Gerencial	Componentes del sistema integrado de gestión	Se realiza una vez al año o cada vez que un trabajador ingrese a la empresa	A todos los miembros de la organización	Inducción y/o re inducción según aplique	Coordinador HSEQ	Inducción o reinducción del personal
Compras	Se comunican cada uno de los requisitos para los procesos, producto y/o servicio, su aprobación respecto al producto y /o servicio, método, procesos y actividades, la liberación de productos y servicios;					

**Matriz de comunicaciones**

<b>Proceso</b>	<b>Qué comunicar?</b>	<b>Cuando comunicar y/o con qué frecuencia?</b>	<b>A quien comunicar?</b>	<b>Cómo comunicar y/o por qué medio?</b>	<b>Quién comunica?</b>	<b>Registro</b>
	también la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas; las interacciones del proveedor externo con la organización; el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo la organización; las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	Cada vez que se requiera	Proveedores	Personalmente y cuando es necesario a través de comunicados escritos o por medio de correos electrónicos		
<b>Compras</b>	Se comunica la orden de compra con las descripción y características específicas del producto y/o servicio, cantidad, unidad de medida, valor unitario, valor total así como la calidad del producto y/o servicio	Cada vez que realice una solicitud de compra	Coordinador operativo, gerente, proveedores	A través de los registros de orden de compra	Coordinador operativo	Comunicados escritos o correos electrónicos

**Matriz de comunicaciones**

<b>Proceso</b>	<b>Qué comunicar?</b>	<b>Cuando comunicar y/o con qué frecuencia?</b>	<b>A quien comunicar?</b>	<b>Cómo comunicar y/o por qué medio?</b>	<b>Quién comunica?</b>	<b>Registro</b>
<b>Compras</b>	Devolución del bien donde se describe la característica específica	Cuando un producto y/o servicio no sea conforme con los requisitos de compra especificados	A los proveedores	A través de los registros de devolución de bienes	Coordinador operativo, coordinador HSEQ	Orden de compra
<b>Mantenimiento</b>	Se comunican los resultados obtenidos de la inspección a vehículos cuando no se cumple con ciertos aspectos	El chequeo se realiza diariamente	Contratistas de vehículos	Comunicado en medio físico, llamada telefónica o correo electrónico	Coordinador operativo, coordinador HSEQ	Devolución de bienes
<b>Mantenimiento</b>	Comportamiento de los conductores o aspectos importantes a tener en cuenta para los vehículos	Al realizar el contrato o cuando se realicen cambios en las características de los vehículos a prestar el servicio. Cuando los conductores no están siguiendo los procedimientos de trabajo definidos por la organización.	Contratistas de vehículos	Comunicado en medio físico, llamada telefónica o correo electrónico	Coordinador operativo	Recibido del comunicado enviado en medio físico, correo electrónico
<b>Recolección</b>	Se comunica los integrantes de cada cuadrilla, la hora de entrada	Semanalmente	Personal operativo	Programador semanal de rutas	Coordinador operativo	Recibido del comunicado enviado en medio físico, correo electrónico
<b>Talento humano</b>	Se comunican temas importantes para la formación del personal	Una vez al año	Coordinador HSEQ	Necesidad de formación	Coordinador operativo	Programador semanal de rutas
<b>Talento humano</b>	Temas importantes para el SGC	Según programa de capacitación	Trabajadores	Capacitaciones	Trabajadores	Necesidad de formación

**Matriz de comunicaciones**

<b>Proceso</b>	<b>Qué comunicar?</b>	<b>Cuando comunicar y/o con qué frecuencia?</b>	<b>A quien comunicar?</b>	<b>Cómo comunicar y/o por qué medio?</b>	<b>Quién comunica?</b>	<b>Registro</b>
<b>nto humano</b>	Se comunican las necesidades del personal	Cuando se requiere un trabajador	Gerente	Necesidad de personal	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación
<b>Talento humano</b>	Se comunica los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño a los trabajadores	Se realiza una vez al año	Trabajadores	A través de la evaluación del desempeño de cada uno de los trabajadores	Coordinador operativo, coordinador HSEQ	Necesidades de personal
<b>Talento humano</b>	Se comunica los resultados de la encuesta de clima laboral y así conocer los aportes y opiniones para el mejoramiento continuo.	Se realiza una vez al año	Coordinador operativo, gerente	Análisis de la encuesta del clima organizacional realizada a los trabajadores	Coordinador operativo, coordinador HSEQ	Evaluación de desempeño
<b>Mejora continua</b>	Se comunica el plan de acción, las no conformidades, los riesgos y las oportunidades de mejora así como cada una de las actividades a ejecutar para dar solución a los hallazgos encontrados.	Bimensualmente	Coordinador operativo, gerente	Comité gerencial	Coordinador HSEQ	Informe de análisis de clima laboral
<b>Auditoria</b>	Se comunica la programación de las auditorias, sus procesos, actividades y los seguimientos a seguir.	Cuando se cuenta con la programación de la auditoria	Coordinador operativo, gerente	Comité gerencial	Coordinador HSEQ	Acta de comité gerencial

## Matriz de comunicaciones

Proceso	Qué comunicar?	Cuando comunicar y/o con qué frecuencia?	A quien comunicar?	Cómo comunicar y/o por qué medio?	Quién comunica?	Registro
Auditoria	Se comunica los hallazgos encontrados en la auditoria, las no conformidades y las oportunidades de mejora	Se realiza después de la ejecución de la auditoria	Coordinador operativo, gerente	Comité gerencial	Coordinador HSEQ	Acta de comité gerencial
Auditoria	Se comunica los resultados de la evaluación del desempeño del auditor y cualquier observación presentada.	Se realiza después de la auditoria	Auditor	Evaluación de desempeño del auditor	Coordinador HSEQ	Acta de comité gerencial
n del	Se comunica los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	Anual	Coordinador operativo, gerente	Informe de análisis de encuesta de satisfacción al cliente	Coordinador HSEQ	Evaluación de desempeño de auditor
n del	Se comunica cada uno de los requisitos del cliente	Cada vez que se va a celebrar un contrato	Coordinador operativo, gerente, coordinador HSEQ	Correo electrónico	Coordinador HSEQ	Informe de análisis de encuesta de satisfacción al cliente
PQR	Se comunica las peticiones, quejas y los reclamos recibidos por parte del cliente	Cuando se presentan	Coordinador operativo, supervisores	PQR	Cliente aseo urbano	Requisitos del cliente
PQR	Se comunica la eficacia y el cumplimiento de los PQR	Trimestralmente	Coordinador operativo	Informe de medición de indicadores	Cliente aseo urbano	PQR en formato del cliente
servicio no	Se comunica los productos no conformes o servicios no conformes	Cuando se identifiquen	Coordinador HSEQ, supervisores	Formato de PSNC	Coordinador HSEQ	Informe de medición de indicadores, acta gerencial
ión de	Se comunican los peligros identificados	Dos veces al año	Todos los trabajadores	Capacitación	Quien identifique el PSNC	Formato diligenciado de PSNC

**Matriz de comunicaciones**

<b>Proceso</b>	<b>Qué comunicar?</b>	<b>Cuando comunicar y/o con qué frecuencia?</b>	<b>A quien comunicar?</b>	<b>Cómo comunicar y/o por qué medio?</b>	<b>Quién comunica?</b>	<b>Registro</b>
<b>Requisitos legales</b>	Se comunican los requisitos legales	Dos veces al año o cuando se identifique la existencia de un nuevo requisito legal aplicable	A los cargos que aplique	Capacitación	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación
<b>Simulacros</b>	Se comunica la preparación del simulacro, el objetivo y el evento a simular	Anual	Todos los trabajadores	Ficha técnica de simulacro	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación
<b>Eventos</b>	Se comunican las investigaciones de los incidentes y accidentes laborales	Cada vez que se presente un accidente o incidente de trabajo	Todos los trabajadores	Socialización	Coordinador HSEQ	Ficha técnica de simulacro
<b>Inspecciones de alturas</b>	Se comunican los hallazgos encontrados en la inspección de equipos de alturas	Mensualmente	Coordinador operativo, gerente	Informe de inspección	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación
<b>Ambiental</b>	Se comunica la importancia de ahorro y uso eficiente del agua y la energía	Anual	Todos los trabajadores	Capacitación	Coordinador HSEQ, coordinador de trabajo seguro en alturas	Informe de inspección
<b>Inspecciones</b>	Se comunica los hallazgos encontrados en la inspecciones realizadas	Mensualmente	Coordinador operativo, gerente, contratistas	Informe de inspección, correo electrónico, medios escritos	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación



**Matriz de comunicaciones**

<b>Proceso</b>	<b>Qué comunicar?</b>	<b>Cuando comunicar y/o con qué frecuencia?</b>	<b>A quien comunicar?</b>	<b>Cómo comunicar y/o por qué medio?</b>	<b>Quién comunica?</b>	<b>Registro</b>
<b>PESV</b>	Se comunica el plan estratégico de seguridad vial acorde a la normatividad nacional vigente creando en las personas y en la organización hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía para prevenir accidentes de tránsito.	Según programa de capacitación	Conductores	Capacitación, folletos, charlas, sensibilizaciones	Coordinador HSEQ, coordinador operativo	Informe de inspección, correo electrónico, medios escritos
<b>Control de cambios</b>	Se comunican los cambios organizacionales, de equipos, prácticas y productos.	Cada vez que se realice un cambio	Las partes interesadas o afectadas por el cambio	Charla, sensibilización	Coordinador HSEQ	Capacitación, folletos, charlas, sensibilizaciones
<b>Ambiental</b>	Se comunican todos los mecanismos para garantizar la separación y aprovechamiento de los residuos sólidos.	Según programa de capacitación	Todos los trabajadores	Capacitación	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación
<b>Ambiental</b>	Se comunica los aspectos e impactos ambientales de los procesos desarrollados	Se realiza dos veces al año	Todos los trabajadores	Capacitación	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación

**Matriz de comunicaciones**

<b>Proceso</b>	<b>Qué comunicar?</b>	<b>Cuando comunicar y/o con qué frecuencia?</b>	<b>A quien comunicar?</b>	<b>Cómo comunicar y/o por qué medio?</b>	<b>Quién comunica?</b>	<b>Registro</b>
<b>SST</b>	Se comunica todo lo acordado para la conformación del COPASST y comité de convivencia laboral	Cuando se van a conformar los comités, en el año se realizan capacitaciones sobre los dos comités	Todos los trabajadores	Capacitación, folletos, charlas, sensibilizaciones	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación
<b>SST</b>	Procedimientos de trabajo seguro	Según programa de capacitación	Personal operativo	Capacitación, folletos, charlas, sensibilizaciones	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación
<b>Seguimiento del</b>	Resultados de la medición de indicadores y seguimiento de procesos	Bimensualmente	Coordinador operativo, gerente	Informe de medición de indicadores	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación
<b>Talento humano</b>	Elementos faltantes de las hojas de vida para demostrar competencia	Cada vez que se realice seguimiento y verificación de hojas de vida	Al trabajador que le hagan falta documentos en la hoja de vida	Comunicado escrito	Coordinador HSEQ	Recibido de informe, acta gerencial
<b>Ambiental</b>	Mecanismos para el control y atención de incidentes y accidentes ambientales	Según programa de capacitación	Todos los trabajadores	Capacitación	Coordinador HSEQ	Recibido comunicado escrito
<b>Ambiental</b>	Programa de mantenimiento preventivo de vehículos	Periódicamente	Contratistas de vehículos	Correo electrónico	Coordinador HSEQ	Asistencia a capacitación
<b>SST</b>	Recomendaciones de exámenes médicos practicados	Cada vez que se realice un examen médico ocupacional	Al trabajador que se le practique el examen	Comunicado en medio físico	Coordinador operativo	Correo electrónico

---

**Matriz de comunicaciones**

<b>Proceso</b>	<b>Qué comunicar?</b>	<b>Cuando comunicar y/o con qué frecuencia?</b>	<b>A quien comunicar?</b>	<b>Cómo comunicar y/o por qué medio?</b>	<b>Quién comunica?</b>	<b>Registro</b>
<b>Laboral</b>	Incumplimiento por parte de los trabajadores de sus obligaciones y responsabilidades	Cada vez que se presente una falta a las obligaciones y responsabilidades como trabajador	Al trabajador que presente la falta	Comunicado en medio físico	Coordinador HSEQ	Recibido del comunicado
					Coordinador HSEQ, coordinador operativo, gerente	Recibido del comunicado

**4.6.5.2 Comunicación interna.** Para la comunicación interna se ha definido el procedimiento de comunicación, participación y consulta, allí se definen aspectos importantes a comunicar entre los diferentes niveles y funciones de la organización.

**4.6.5.3 Comunicación externa.** En el procedimiento de comunicación, participación y consulta se define también la información del SGC que es necesario comunicar según los requisitos legales y otros aplicables.

**4.6.6 Información documentada.** Como se muestra a continuación:

**4.6.6.1 Generalidades.** Toda la información documentada que se requiere para demostrar la eficacia del SGC se controlara de acuerdo al procedimiento de control de información documentada.

**4.6.6.2 Creación y actualización.** Para la creación y actualización de la información documentada es necesario diligenciar una solicitud de cambio donde se definan aspectos como: la identificación y descripción, el formato y la revisión y aprobación del mismo.

**Tabla 14. Solicitud del cambio**

• Identificación		
<b>Gestión a la que pertenece la solicitud</b>	<input checked="" type="checkbox"/> gerencial <input type="checkbox"/> integral <input type="checkbox"/> talento humano <input type="checkbox"/> administrativa <input type="checkbox"/> recolección de residuos sólidos	<b>Proceso al que pertenece la solicitud</b> Gerencial
<b>Tipo de solicitud</b>	<input type="checkbox"/> elaboración (creación) <input checked="" type="checkbox"/> modificación <input type="checkbox"/> eliminación	<input type="checkbox"/> manual <input checked="" type="checkbox"/> procedimiento <input type="checkbox"/> caracterización <input type="checkbox"/> formato <input type="checkbox"/> Otro.
	<b>Tipo de documento</b>	

<b>Título documento</b> Sistema de gestión de calidad	
<b>Clasificación</b> (medio en el que se encuentra - ya sea físico o digital)	Digital
• <b>Descripción de la solicitud</b>	
<b>Justificación</b> (creación, modificación o eliminación)	Debido a la actualización de las NTC ISO 9001:2015 se hace necesario modificar el sistema de gestión de calidad y dar cumplimiento a cada uno de los numerales de la norma.
<b>Cambio propuesto</b>	Realizar el proceso de transición del sistema de gestión de calidad de NTC ISO 9001:2008 a NTC ISO 9001:2015.
<b>Sección modificada de la información documentada</b>	Política y objetivos, descripción de cumplimiento de los numerales de las NTC.
• <b>REVISION Y APROBACION</b>	
<b>REVISÓ Y APROBÒ: COORDINADOR HSEQ</b>	<b>ACEPTADO</b>
<b>NOMBRE: MADERYIS PINEDA</b>	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>NO</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FECHA</b>
	01/10/117

**4.6.6.3 Control de la información documentada.** Para el control de la información documentada se cuenta con un procedimiento y además una matriz en la cual se han definido aspectos relacionados con: distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento y preservación, control de cambios, conservación y disposición. Anexo 6.

La información documentada de origen externo se controla atendiendo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, se dispone de una matriz de control de información documentada externa. Anexo 7.

## 4.7 Operación

**4.7.1 Planificación y control operacional.** Los procesos necesarios para el SGC se establecen, implementan, controlan y mantienen para satisfacer los requisitos aplicables.

#### 4.7.2 Requisitos para los productos y servicios. Como se muestra a continuación:

**4.7.2.1 Comunicación con el cliente.** Para la comunicación con los clientes se dispone de los medios humanos, tecnológicos y físicos necesarios para asegurar que sea oportuna y que las quejas y retroalimentación de la prestación del servicio se atienden adecuadamente y en el menor tiempo.

**4.7.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.** Los requisitos necesarios para la prestación del servicio son comunicados por el cliente antes de elaborarse el contrato, ellos se identifican en la matriz de requisitos del cliente, se trabaja por dar cumplimiento y para los que no se cumple se generan planes de acción.

**Tabla 15. Requisitos del cliente**

REQUISITOS DEL CLIENTE					
Identificación del cliente					
Cliente	Aseo urbano S.A.S. E.S.P.	Contrato no.	Ps-024-18		
Fecha de inicio	15 de febrero de 2018	Duración	6 meses		
Objeto del contrato:					
Realizar las actividades solicitadas en cualquiera de los siguientes eventos: a) recolección y transporte de residuos sólidos (provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, podas de árboles y residuos de construcción y demolición), de las rutas asignadas por el contratante en la zona urbana área metropolitana de Cúcuta y el municipio de los patios hasta el sitio de disposición final “relleno sanitario guayabal”. B) recolección y transporte de residuos sólidos de las rutas asignadas por el contratante en la zona rural del municipio de los patios hasta el sitio de disposición final “relleno sanitario guayabal”. C) recolección y el transporte de residuos sólidos producto de brigadas de limpieza con maquinaria pesada en puntos críticos asignados por el contratante en el área metropolitana de Cúcuta hasta el sitio de disposición final “relleno sanitario guayabal”.					
Requisitos	Requisitos del cliente				Observaciones
	Cumple				
	Si=1	Cp=0.5	No=0	Na=1	
Cotización o propuesta	1				
Fotocopia cedula del representante legal	1				

## REQUISITOS DEL CLIENTE

Rut actualizado	1
Cámara de comercio actualizada	1
Estados financieros	1
Declaración de renta	1
Sarlaf diligenciado y con huella	1
Documentos de los vehículos que se utilizan para las labores a desarrollar, estos deben estar vigentes a la fecha.	1
Planos que indiquen las rutas en las que se va a llevar a cabo la operación, vigentes a la fecha.	1
Póliza de responsabilidad civil que ampare las operaciones.	1
Certificados de antecedentes disciplinarios de la empresa (contraloría, policía y procuraduría)	1
Evidencias de pago de seguridad social del personal empleado para las labores a desarrollar.	1
Certificación en sistemas de gestión OHSAS 18001, ISO 9001, ISO 14001 o la certificación en el ruc.	1
Documento que contiene el plan estratégico de seguridad vial	1
Radicado del plan estratégico de seguridad vial en la secretaria de tránsito municipal	1
Matriz de peligros actualizada	1
Matriz de requisitos legales	1
Reglamento de higiene y seguridad industrial actualizado	1
Programa de inspecciones de SST	1
Formato de listado de trabajadores	1
Registro de exámenes de ingreso o periódicos de todos los trabajadores	1
Registro de entrega de dotación	1
Cuadro de seguimiento de vacunación y los certificados de las vacunas de cada trabajador	1
Certificado de nivel avanzado de alturas de los trabajadores que laboran en alturas	1
Registro de inducción o re inducción en sst y ambiente	1
Certificado de curso de manejo defensivo y seguridad vial para conductores	1
Cronograma de actividades año 2017 con el seguimiento de su ejecución	1

<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo año 2017	1
Evaluación inicial del SG SST año 2017 (tener en cuenta resolución 1111 de 2017)	1
Resultados de indicadores de sst y ambiente del año 2017	1
Programa de capacitación año 2017 ejecutado y programado	1
Sistema de vigilancia epidemiológica 2017 del peligro biológico y biomecánico	1
Matriz de aspectos e impactos ambientales, controles operacionales, y seguimiento propuesto y aplicado.	1
Matriz de peligros con la inclusión de los riesgos derivados de la operación con posibilidad de generar afectación al ambiente	1
Sistema de gestión ambiental	1
Definición de los roles y responsables del componente ambiental en la ejecución de la actividad a contratar	1
Programas de gestión ambiental con sus respectivas planeaciones de actividades	1
Programas de gestión de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos	1
Control de accidentes e incidentes ambientales (actividades relacionadas con el control de accidentes e incidentes ambientales)	1

**4.7.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.** Para conocer el grado en que se cumplen los requisitos se realizara una evaluación que permite identificar el grado de cumplimiento que se les da y para los que no se cumple se generan planes de acción.

**4.7.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.** Aseo Urbano S.A.S. E.S.P. comunica con anterioridad a la elaboración de los contratos los requisitos, los cambios que han surgido en los requisitos son comunicados para tratar oportunamente por la organización.



**4.7.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.** Para la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. ha definido las rutas y solo se realiza la programación del personal de cada cuadrilla, información del día sábado es comunicada a los trabajadores para conocimiento y aplicación en la siguiente semana.

**4.7.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.** Como se muestra a continuación:

**4.7.4.1 Generalidades.** A través del procedimiento de evaluación, selección, seguimiento del desempeño, re evaluación de proveedores y gestión de compras se han definido controles para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.

**Tabla 16. Procedimiento de evaluación, selección, seguimiento del desempeño, re evaluación de proveedores y gestión de compras**

Ítem	Actividad	Descripción	Responsable	Documento/ registro
1	Identificar las necesidades de compra	<p>Determinar la necesidad de compra y diligenciar la solicitud de compra de producto, proceso o servicio teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de la solicitud</li> <li>• Solicitado por</li> <li>• Detalle del proceso, producto y/o servicio solicitado</li> <li>• Cantidad solicitada</li> <li>• Unidad de medida</li> <li>• Observaciones (específicas del producto y/o servicio).</li> </ul> <p>De presentarse una solicitud reportar al líder, siempre y cuando esta necesidad sea</p>	Todo el personal	Solicitud de compra de producto, proceso o servicio

Ítem	Actividad	Descripción	Responsable	Documento/ registro
		calificada como crítica (con incidencia directa en la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos)		
2	Análisis de requerimientos	<p>Evaluar la necesidad de adquisición o compra del producto, servicio, o proceso reportada, autorizar y programar la compra, teniendo en cuenta la fecha de solicitud, la cantidad y la descripción de los elementos a comprar o detalles del servicio o proceso a contratar.</p> <p>Tenga en cuenta que es preciso revisar los proveedores para determinar la empresa o persona natural con la cual se hará la compra, de existir proveedor continua con la actividad 5 de lo contrario pasa a la siguiente actividad.</p>	Coordinador operativo	-
3	Solicitud de cotizaciones	<p>Teniendo en cuenta las necesidades de compra se procede a solicitar cotizaciones a los proveedores para su estudio de selección.</p> <p>Recuerde que de ser necesario solicite muestras, catálogos, etc. Y fotocopia del certificado de calidad.</p>	Coordinador operativo	Cotizaciones

---

4	Evaluación y selección proveedor	<p>Evaluación y selección proveedor una vez recibidas las cotizaciones se evalúan y se selecciona la más conveniente para la empresa.</p> <p>Para realizar la selección del proveedor de producto/proceso o servicio se evalúan los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de requisitos legales</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Condiciones comerciales (descuentos, plazos de pago, tiempo de entrega)</li> <li>• Calidad (producto, capacidad instalada, servicio post venta)</li> </ul> <p>Estos aspectos son evaluados a través del formato selección de proveedores.</p> <p>Cada proveedor seleccionado debe hacer llegar todos los documentos legales ya sea persona natural o jurídica. Los documentos que debe presentar como mínimo son: cámara de comercio, documento del representante legal, Rut; para la prestación de un servicio o proceso la evidencia del pago de la seguridad social de las personas que vayan a desarrollar la actividad contratada.</p> <p>Si el proveedor es seleccionado continúa con el paso siguiente, de desistir del proceso pasa a la actividad número 10 o se devuelve a la actividad anterior.</p>	Coordinador operativo	Selección de proveedores
---	----------------------------------	--	-----------------------	--------------------------

---

5	Programación de la compra	De acuerdo a los resultados obtenidos de la selección del proveedor, se programa y se autoriza la compra respectiva para atender a las necesidades identificadas. Apruebe las compras por parte del líder del proceso para su respectivo trámite.	Coordinador operativo	Orden de compra
6	Verificación y seguimiento del desempeño	Recibido y verificado el producto, prestado el servicio o proceso, se procede a comprobar su cumplimiento con respecto a los términos pactados en las órdenes de compra y/o en los contratos suscritos. Deberá calificarse la calidad de los artículos, servicios o procesos comprados con un chulito (✓) de visto bueno o con una equis (x) de desaprobación en condiciones de <b>tamaño, cantidad, empaque y embalaje</b> , para dotación será preciso identificar si cumple con las especificaciones de <b>color, tallaje, material, estampación, y reflectivos.</b> ( <i>Ver anexo c</i> ). De presentarse inconsistencias específicamente en los productos diligencie el formato de devolución. Para el caso de servicio o proceso notifique por escrito mediante comunicado y adjunte en la az del contrato, tenga en cuenta registrar en él, el recibido (firma, fecha y hora).	Coordinador operativo	Firma de recibido a satisfacción en la factura, cuenta de cobro y/o remisión (proveedor) Devolución
7	Remisión de documentos	Recibido y verificado el proceso, producto y/o servicio, todos los documentos soporte se entregan a contabilidad para su respectiva causación.	Coordinador operativo	Documentos de cobro (proveedor)

8	Entregar productos y/o prestar servicio	Hacer entrega de los productos requeridos al personal que lo solicita y/o remitir al proveedor de servicio o procesos para que este desarrolle su labor pactada, tenga en cuenta orientarlo para garantizar su desempeño.	Coordinador operativo	-
9	Re evaluación de proveedores	Si para la compra de un producto o contratación de un servicio o proceso se selecciona un nuevo proveedor, transcurrido 6 meses se deberá re evaluar al proveedor con el formato evaluación o re evaluación de proveedores, para proveedores antiguos un vez al año el líder del proceso de compras, procede a reevaluarlos teniendo en cuenta la prestación del servicio o el bien adquirido en términos de atención, oportunidad en la entrega, calidad y demás condiciones comerciales dejando evidencia en el formato de evaluación o reevaluación de proveedores. <b>(Ver anexo b).</b>	Coordinador operativo	Evaluación o reevaluación de proveedores
10	Análisis de resultados	Analizar los resultados obtenidos en la evaluación o reevaluación de proveedores y tomar las acciones necesarias para compras futuras.	Coordinador operativo Vo	Evaluación y reevaluación de proveedores
11	Informar resultados a proveedores	Informar a los proveedores los resultados de evaluación o reevaluación, a fin de establecer relaciones mutuamente beneficiosas entre las partes; los resultados de las evaluaciones o re evaluaciones se harán por medio escrito dejando como evidencia el recibido por parte del proveedor.	Coordinador operativo Vo	-

12	Archivo de documentos	Archivar los registros de las evaluaciones o reevaluaciones en la az de compras así como todos los demás que de este se generen, con el objeto de garantizar la trazabilidad.	Coordinador hseq	-
----	-----------------------	---	------------------	---

*Nota.* Elaboracion propia.

**4.7.4.2 Tipo y alcance del control.** De acuerdo a los efectos de los procesos, productos y servicios suministrados externamente sobre la capacidad de la organización de entregar servicios conformes de manera coherente con los clientes se aplican los controles.

**4.7.4.3 Información para los proveedores externos.** Antes de comunicar a los clientes los requisitos se revisa la adecuación de los mismo.

**4.7.5 Producción y provisión del servicio.** Como se muestra a continuación:

**4.7.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.** Para la prestación del servicio se cuenta con un procedimiento documentado en el cual se definen los controles establecidos para cada etapa del proceso de recolección y transporte de residuos solidos.

**4.7.5.2 Identificación y trazabilidad.** Diariamente se realiza seguimiento para conocer el grado en que el servicio cumple con los requisitos, la trazabilidad del proceso permite observar su comportamiento.

**4.7.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.** La organización cuidara la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos cuando estén bajo el control de la organización o este sienta utilizado por la misma.

**4.7.5.4 Preservación.** Durante la planificación y prestación del servicio se preservaran las salidas de los procesos para asegurarse de la conformidad del servicio.

**4.7.5.5 Actividades posteriores a la entrega.** Se cumplen con los requisitos de las actividades posteriores a la entrega asociados con el servicio prestado.

**4.7.5.6 Control de los cambios.** Los cambios para la prestación del servicio se revisan y controlan para asegurarse de la continuidad en la conformidad de los requisitos.

**4.7.6 Liberación de los productos y servicios.** El servicio que se le prestara al cliente no se llevara 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.

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen con los requisitos del servicio.

**4.7.7 Control de las salidas no conformes.** La organización para las salidas que no son conformes con sus requisitos las identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada, este procedimiento se aplica también a los servicios no conformes identificados después o durante la prestación del servicio.

**Tabla 17. Control de salidas no conformes**

Fecha de Reporte	Producto/servicio no conforme		Impacto		Frecuencia	Corrección (responsable- fecha y recursos)
	Fuente	Descripción	Interno	Externo		
07/01/16	PQR-71197	Cliente manifiesta inconformidad con el volumen de recolección de escombros reportado el 03-12-2015, indica que no eran 4 metros, eran metro y medio.	X	X		Lo apuntado en la orden del día 05-12-2015 fue exactamente 4 metros lo que se recogió.
12/01/16	PQR-71884	Cliente solicita recolección de follaje en la calle 20 Av. 19 B en el barrio san José indica que estos residuos corresponden a unos árboles que se cayeron aproximadamente 15 días.	X	X		Se recogió 1 metro de follaje.
16/01/16	PQR	Cliente solicita servicios de recolección de hojas o escombros ya que cuando recogen otros residuos las hojas no se las llevan.	X	X		Se recogió la cantidad indicada.



Fecha de Reporte	Producto/servicio no conforme				Frecuencia	Corrección (responsable- fecha y recursos)
	Fuente	Descripcion	Impacto			
			Interno	Externo		
28/01/16	PQR-75560	Cliente solicita recolección de escombros, informa que es tierra, indica que el carro recolector no genero la recolección de estos residuos.	X	X		Se recogió 1/2 medio metro de escombros.
29/07/16	PQR-120431	Cliente solicita recolección de residuos de bolsas del barrido que quedan después de los escobitas realizan el barrido, cliente informa que en el punto donde se dejan estos residuos se están ocasionando malos olores.	X	X		Se llama telefónicamente al cliente y él informa que el punto queda en la ínsula que no corresponde a aseo urbano
28/07/16	PQR-120078	Cliente indica que se prestó el servicio de limpieza en el parque de corte de césped y poda sin embargo dejaron estos residuos ella indica que los dejaron en costales y no se ha realizado la recolección.	X	X		Se visitó en punto y se confirmó que las bolsas son de la alcaldía aproximadamente 1 metro y 1/2 cubico Área pública.
29/07/16	PQR-120550	Se comunica cliente presentando reclamación por un servicio de guadaña que se prestó hace 8 días, manifiesta que hicieron el corte de césped y dejaron todos los residuos a	X	X		Se llamó telefónicamente y se confirmó que la recolección es de la alcaldía, está en una callejuela por

Fecha de Reporte	Producto/servicio no conforme				Frecuencia	Corrección (responsable- fecha y recursos)
	Fuente	Descripcion	Impacto			
			Interno	Externo		
		unos 200 metros de su predio, por lo que solicita que se preste el servicio completo				lo que se van a enviar a los tripulantes para realizar la recolección.
30/07/16	PQR-120713	Se comunica cliente indicando que los señores del barrido dejan los residuos de esta labor en frente de los predios sin ser recolectados generando acumulación en el sector.	X	X		Se visitó el punto y se confirmó con el cliente que el operativo es prestado por la alcaldía y será recogido el día 03/08/16 ya que es una zona de difícil acceso.
26/10/16	PQR-141414	Cliente presenta reclamación por la recolección de follaje que se realizó el día 06/10/2016, indicando que no era tanta la cantidad, por lo que se solicita se verifique nuevamente los mts cúbicos que se recogieron.	X	X		Se llamó telefónicamente al cliente y se le explico que el día 06/10/2016 se le recogió 4 mts entre follaje y escombros y se le aclaro cobro.
04/11/16	PQR-143578	Cliente manifiesta la recolección de una bolsa de escombros que se encuentra en la zona publica, indica que la bolsa lleva en la zona más de 20 días por lo que solicita pronta recolección.	X	X		Se recogió un bulto de escombros.

Fecha de Reporte	Producto/servicio no conforme				Frecuencia	Corrección (responsable- fecha y recursos)
	Fuente	Descripción	Impacto			
			Interno	Externo		
09/11/16	PQR-144516	Se comunica cliente indicando que el día 09/11/16 se recolecto una gran cantidad de residuos e indica que se envié un carro recolector más adecuado.	X	X		Se recogió 1 metro de escombros.
13/11/16	PQR-145380	Cliente se comunica que el pasado 4 de noviembre la Alcaldía de Cúcuta procedió a ejecutar demolición en una casa, dejando escombros y comunicando que Aseo Urbano se encargaría de retirar y dejar limpio este lote y no se ha hecho recolección.	X	X		Se recogió 1 metro de escombros, quedan más escombros pero es de difícil acceso, se solicita la colaboración por retroexcavador a por parte de Aseo Urbano
20/12/16	PQR-153608	Se comunica cliente molesto indicando que no se ha realizado la recolección de los escombros del lugar que se encuentran al lado de la virgen, cliente indica que no tienen dueño y solicita la atención pronta y sin costo alguno	X	X		Se recogió 1 metro de escombros.
23/12/16	PQR-154478	Cliente reporta queja informando que los martes el vehículo recolector no está ingresando el	X	X		Se visitó el cliente y se llegó a un acuerdo para pasar 2 veces

Fecha de Reporte	Producto/servicio no conforme				Frecuencia	Corrección (responsable- fecha y recursos)
	Fuente	Descripcion	Impacto			
			Interno	Externo		
		vehículo a la vereda el prado del corregimiento buena esperanza				por semana: martes y viernes.
07/09/17	PQR-210476	Cliente informa que la recolección de rcd no se ha hecho ya que indica que en el mes de agosto se encontraba de viaje y la llamaron para comunicarle que la recolección ya se había hecho además que no tendría ningún costo, informa que cuando ella llega de viaje observa los escombros en su predio, por ende pide que se realice la recolección ya que aún no se ha prestado el servicio.	X	X		La dirección dada no es santa helena sino en Niza, el caso anterior se realizó en santa helena, las direcciones no las colocan exactas, no es la primera vez que pasa.

## 4.8 Evaluacion del Desempeño

**4.8.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.** Como se muestra a continuación:

**4.8.1.1 Generalidades.** Se ha diseñado una matriz de seguimiento, medición, análisis y evaluación donde se definen estos aspectos para el SGC.

**Tabla 18. Matriz de seguimiento, analisis y evaluacion del SGC**

<b>Que necesita seguimiento y medicion</b>	<b>Metodos</b>	<b>Cuando seguimiento y medicion</b>	<b>Cuando analizar y evaluar</b>
Desempeño de los proveedores y contratistas	Se realizara a traves de formatos aplicados a cada uno de los proveedores	Anualmente	Una vez realizada la evaluacion o re evaluacion según aplique
Ejecucion al programa de mantenimiento preventivo	Se realizara seguimiento a traves del programa de mantenimiento preventivo y correctivo	Semestralmente	Semestralmente despues del seguimiento y la medicion
Cumplimiento de rutas	Se realizara a traves de la medicion de indicadores para conocer el cumplimiento de las rutas programadas	Bimestralmente	Bimestralmente
Producto/servicio no conforme	Se hara seguimiento a traves del control de pqr y se medira a traves de la ficha de medicion de indicadores	Bimestralmente	Se analizara y evaluara cuando se presente un producto o servicio no conforme para conocer lo que esta pasando y lo que se debe hacer para dar solucion a este.
Eficacia en la solucion del pqr	Se realizara a traves del control de pqr teniendo en cuenta que la respectiva fecha para dar solucion de manera eficaz es de tres dias maximo.	Trimestralmente	Se analizara y se evaluara cuando no se de cumplimiento al periodo de tiempo estipulado de 3 dias para dar solucion a los pqr.
Cumplimiento del uso de epp	Los supervisores realizaran los respectivos seguimientos diarios para conocer el cumplimiento del uso de epp, informacion que se consigna en la ficha tecnica de indicadores	Bimestralmente	Se analizara y se evaluara bimestralmente para conocer si el indicador esta cumpliendo o no con la meta establecida.
Cumplimiento del cronograma general de actividades	A traves de la ficha tecnica de medicion de indicadores	Semestralmente	Se analizara y evaluara cuando el indicador no cumpla con la meta.
Procesos que cumplan con los indicadores	Se realizara seguimiento al cumplimiento de cada proceso.	Semestralmente	Se analizara y evaluara cuando el indicador no cumpla con la meta.

Satisfacción del cliente	Se realizara a traves de encuestas aplicadas a los clientes.	Anualmente	Una vez se apliquen las encuestas se analizan los resultados obtenidos.
Cumplimiento del proceso de induccion y reinduccion	Se realizara seguimiento a traves del registro de induccion y reinduccion, ademas se medira semestralmente en la ficha tecnica de indicadores.	Semestralmente	Se analizara y evaluara cuando el indicador no cumpla con la meta.
Eficacia de las actividades de formación y capacitación.	Se realizara el seguimiento en el programa de capacitacion, para cada capacitacion o formacion hay un indicador establecido para medir su eficacia.	Semestralmente	Se analizara y evaluara cuando el indicador no cumpla con la meta.
Evaluación de desempeño	Aplicación de evaluacion de desempeño para personal operativo, para los administrativos se aplica con la metodologia de evaluacion 360 grados ejecutivos	Anualmente	Una vez se apliquen las evaluaciones se analizan los resultados.
Acciones correctivas y de mejora eficaces	Se realiza seguimiento en la matriz de solicitud y seguimiento de acciones de mejora.	Semestralmente	Cuando las acciones tomadas no sean eficaces para eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales.
Ausentismo laboral	Los supervisores de rutas realizan seguimiento diario para identificar el ausentismo; esta informacion que es recolectada a traves de las listas de chequeo diarias de personal se consignan en la ficha tecnica de indicadores para obtener porcentualmente el ausentismo laboral del periodo a medir.	Trimestralmente	Se analizara y evaluara cuando el indicador no cumpla con la meta.
Accidentes e incidentes de sst	Se realizara seguimiento a traves del reporte e investigacion de accidentes e incidentes de sst	Trimestralmente	Se analizara y evaluara cuando el indicador no cumpla con la meta.
Accidentes e incidentes ambientales	Se realizara seguimiento a traves del reporte e investigacion de accidentes e incidentes ambientales	Trimestralmente	Se analizara y evaluara cuando el indicador no cumpla con la meta.
Evaluacion del simulacro de evacuacion	Se realizara seguimiento a traves de la ficha tecnica de evaluacion del simulacro.	Despues de la realizacion del simulacro	Cuando el simulacro no haya sido eficaz.
Evaluacion de conocimientos	Se realizara seguimiento a traves de la prueba de conocimientos	Se realiza despues de las capacitaciones	Cuando no repruebe la mayoría de los evaluados.

**4.8.1.2 Satisfacción del cliente.** Para realizar seguimiento de la percepción del cliente se ha diseñado una encuesta la cual se aplica periódicamente y a través de ella se busca obtener la retroalimentación del cliente respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

**Tabla 19. Encuesta satisfacion del cliente contratante**

---

Señor Cliente Contratante:

---

Solicitamos su colaboración diligenciando la siguiente encuesta, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por Unidos S.A.S.

---

FUNCIONARIO: \_\_\_\_\_

---

CARGO: \_\_\_\_\_

---

FECHA: \_\_\_\_\_

---

**Calificaciones:**

**Muy Malo = 1 Malo = 2 Bueno = 3 Muy Bueno = 4 Excelente = 5**

---

Marque con una equis (X) en la casilla correspondiente según el criterio arriba asignado.

Tipo de proceso	Criterios	Calificación				
		1	2	3	4	5
Estrategico	Los informes presentados son oportunos y confiables?					
	Se cumple con las afiliaciones y pagos al sgss (sistema general de seguridad social)?					
Misional	Se cumple con los horarios y rutas establecidas para la recolección de residuos sólidos?					
	Se atienden oportunamente los pqr's entregados? ¿la atención y capacidad de respuesta ofrecida por el coordinador operativo es?					
De apoyo	Se cuenta con el personal idóneo y suficiente para realizar las labores?					
<b>Calificación promedio</b>						

---

**Observaciones:**

---

Nota. Elaboracion propia.

**4.8.1.3 Análisis y evaluación.** Los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición se analizan y evalúan periódicamente, para ello se realizaran informes de seguimiento y medición de procesos bimensuales.

**Tabla 20. Analisis y evaluacion**

<b>Datos generales del informe</b>	
<b>Asunto</b>	
<b>Análisis de datos período</b>	
<b>Presentado por</b>	
<b>Fecha de entrega del informe</b>	
<b>Temas a tratar</b>	
<b>Análisis del informe</b>	
<b>Observaciones</b>	

**4.8.2 Auditoria interna.** Como se muestra a continuación:

**4.8.2.1 Generalidades.** Para el desarrollo de auditorías internas al SGC se cuenta con un procedimiento de auditoria definido de acuerdo a lo establecido en la NTC ISO 19011:2012.

**4.8.2.2 Programa de auditoria interna.** En el programa de auditoria interna se define la frecuencia, métodos, responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración de informes; para el establecimiento del programa de auditoria interna se tienen en cuenta la importancia de los procesos involucrados, los cambios que pueden afectar la organización y los resultados de las auditorias previas.



Tabla 21. Programa de auditoria

<b>Fecha :</b>		<b>Duracion:</b>												
<b>Plan de auditoria</b>														
<b>Recursos</b>														
<b>Alcance:</b>														
<b>Objetivos</b>														
Proceso/ Actividad	Metodos	Responsable Equipo auditado	Mes											
			Enero				Febrero				Marzo			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>Requisitos de planificacion y elaboracion de informes</b>														
<b>Oportunidades de mejora</b>														
<b>Seguimiento</b>														
Proceso/actividad	Responsable auditor	Auditoria ejecutada			Observaciones									
		Si	No	Parcialmente										

**4.8.3 Revisión por la dirección.** Como se muestra a continuación:

**4.8.3.1 Generalidades.** La Alta dirección realiza la revisión del SGC en intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

Tabla 22. Revisión por la dirección

<b>Fecha: Día Mes Año</b>				<b>Periodo evaluado:</b>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Temas a tratar</b>							
<b>Desarrollo</b>							
<b>Plan de acción</b>							
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>			<b>Fecha</b>	<b>Recursos</b>		
<b>Cambios que puedan afectar al s.g.c</b>		<b>Recomendaciones para la mejora</b>			<b>Necesidades de recursos</b>		
<b>Conclusiones generales</b>							
<b>Plan de acción</b>							
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>			<b>Fecha</b>	<b>Recursos</b>		
<b>Elaborado y aprobado por:</b>							
<b>Nombre y apellido</b>		<b>Firma</b>		<b>Cargo</b>		<b>Fecha</b>	

## 4.9 Mejora

**4.9.1 Generalidades.** Se ha definido el procedimiento de mejora continua para determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente.

**Tabla 23. Procedimiento mejora continua**

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
1	Identificar la no conformidad, riesgo y/o oportunidad de mejora	Identificar la no conformidad, riesgo y/o oportunidad de mejora relacionada con los requisitos del cliente, el servicio, el proceso o el Sistema de Gestión de calidad.	Coordinador HSEQ	-
2	Recopilar la información	Recopilar la información necesaria para redactar la no conformidad, riesgo y/o oportunidad de mejora.	Coordinador HSEQ	-
3	Identificar las causas probables de la no conformidad, riesgo u oportunidad	Identificar las causas probables según la no conformidad, riesgo y/o oportunidad de mejora utilizando la herramienta que se considere conveniente, diagrama causa-efecto, diagrama de flujo, etc.	Coordinador HSEQ	-
4	Es conveniente?	Si: Seguir ítem 5 No: Regresar ítem 1	-	-
5	Abrir acción correctiva o de mejora	Abrir la acción correctiva o de mejora dependiendo de la identificación realizada.	Coordinador HSEQ	-

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
6	Proponer acciones correctivas o de mejora	Dependiendo del tipo de las causas de la no conformidad se deben proponer acciones correctivas o de mejora que ayuden a disminuir la no conformidad y el riesgo o aumentar la oportunidad de mejora.	Coordinador HSEQ	-
7	Es adecuada?	Si: Seguir ítem 8 No: Regresar ítem 6	-	-
8	Implementar	Implementar o ejecutar la acción correctiva o de mejora.	De acuerdo a los responsables señalados en la acción	-
9	Implementada?	Si: Seguir ítem 10 No: Regresar ítem 8	-	-
10	Registrar resultados	Registrar los resultados obtenidos después de haber implementado la acción correctiva o de mejora.	Coordinador HSEQ	-
11	Eficaz?	Si: Seguir ítem 12 No: Regresar ítem 6	-	-
12	Cerrar la acción correctiva o de mejora	Si la acción correctiva o de mejora es eficaz se debe cerrar la acción.	Coordinador HSEQ	-
13	Informar al coordinador HSEQ reporte de no conformidades	Todas las no conformidades se deben informar al Coordinador HSEQ para realizar una solicitud y seguimiento de acciones de mejora y generar los planes de acción necesarios.	Coordinador HSEQ	-

**4.9.2 No conformidad y acción correctiva.** Cuando ocurren no conformidades se debe seguir el procedimiento de mejora continua para tomar acciones para controlarlas y corregirlas.

**4.9.3 Mejora continua.** La organización para la mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC toma acciones que pueden salir producto de los resultados del análisis y la evaluación de los procesos y de la revisión por la Dirección.

## 5. Conclusiones

La aplicación de la metodología de trabajo y el seguimiento del plan de trabajo expuesto en apartados anteriores han dado como resultado la elaboración de una política y objetivos de Calidad, elaboración de la Documentación, así como ciertos procedimientos, basados en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, para el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa UNIDOS S.S.A.S

El desarrollo de la presente propuesta, permitió fortalecer los conocimientos y el contexto descrito en el marco teórico, bajo una visión global de la repercusión que hoy en día tiene la Calidad en las empresas, así como la historia y origen de la normativa actual.

Se concluye que es factible la transición del Sistema de Gestión de calidad NTC ISO 9001:2015 a través de la planificación de acciones que generen cambios en los procesos. Estas acciones requieren la asignación de recursos, sensibilización y trabajo en la cultura organizacional, seguimientos al cumplimiento de las actividades planificadas, evaluación de los resultados de la implementación y acciones de mejora hasta lograr el ajuste del sistema en su totalidad conforme a los requisitos.

Por otra parte la transición al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 genera importantes ventajas para la organización, que van más allá del fortalecimiento de la imagen ante las partes interesadas, ya que los principales beneficios de esta transición se darán al interior de la organización reflejándose en mayor eficiencia de los procesos, y el fortalecimiento de la empresa ante el entorno cambiante en el que desempeña sus operaciones, así como la identificación de los riesgos asociados a la actividad de la organización.

## **6. Recomendaciones**

Se recomienda llevar a cabo la implementación de la propuesta para la transición del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Se sugiere realizar auditorías internas de calidad de manera constante bajo los estándares de la NTC ISO 9001:2015 con el fin de fortalecer y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad así como el inicio de recertificación del mismo.

Se invita a la organización a continuar con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y de cada uno de los procesos de la organización.

## Referencias Bibliograficas

- Álvarez, I. (2006). En Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas. Recuperado de: <https://www.agapea.com/libros/Introduccion-a-la-calidad-Aproximacion-a-los-sistemas-de-gestion-y-herramientas-de-calidad-9788498393606-i.htm>
- Cárdenas, C. & Higuera, D. (2016). Diseño de un Sistema Integrado de Gestion basado en las normas ISO 9001:2015 para la empresa La casa del ingeniero LCI. Tesis de grado. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Bogota, Colombia.
- Coz, R. (1987). Conceptos de calidad. Recuperado de:  
<http://igecalidad.blogspot.com.co/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html>
- Coz, R. (1989). Conceptos de calidad. Recuperado de:  
<http://igecalidad.blogspot.com.co/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html>
- Coz, R. (1994). Conceptos de calidad. Recuperado de:  
<http://igecalidad.blogspot.com.co/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html>
- Coz, R. (1997). Conceptos de calidad. Recuperado de:  
<http://igecalidad.blogspot.com.co/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html>
- Escobar, M. (2010). En La certificación de calidad: Logro no alcanzado, una paradoja. *Journal of Global Business administration*, 35.
- García, C. & Espinel, J. (2016). Diseño de un sistemade gestion de calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogota, Colombia.



Instituto Colombiano de Normas Tecnicas y Certificación. (2005). NTC ISO 9000. Recuperado de: <https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf>

Instituto Colombiano de Normas Tecnicas y Certificación. (2015). Norma internacional Traducción oficial Official translation Traduction officielle ISO 9001. Recuperado de: [http://ejrlb.com/docs2017/NORMA\\_ISO9001\\_2015.pdf](http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf)

Instituto Colombiano de Normas Tecnicas y Certificación. (2015). ISO 9001. Recuperado de: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/03/claves-transicion-iso-9001-2015/>

Instituto Colombiano de Normas Tecnicas. (s.f.). Norma Tecnica Colombiana NTC ISO 9001. Bogota: ICONTEC

Juran, J. & Gryna, K. (1993). Conceptos de calidad. Recuperado de: <http://igecalidad.blogspot.com.co/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html>

López, P. (2015). “Cómo Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015”. España: FC Editorial.

Macías, L. & Valencia, M. (2014). “Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: colectivos del café Ltda. A la norma ISO-9001:2015”. Trabajo de gradp. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia.

Monzón, I., Prendes, R., Falcón, P. & Diéguez, M. (2004). Implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos27/implantacion-sistemas/implantacion-sistemas.shtml#sistemas#ixzz4BxUqmhFw>

Mora, S., Granados, V., Méndez, T., & Mendoza, N. (2012). Sistema de gestión calidad. Serie de normas ISO 9001. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/sgc-iso-9000/sgc-iso-9000.shtml>

Nebrera, J. (2016). “Curso de calidad por Internet - CCI” pp.4-11. Recuperado de: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion\\_a\\_la\\_calidad.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf)

Rickert, E. (1948). “Chaucer's World”. Oxford University. Recuperado de: <https://trove.nla.gov.au/work/10547556>

Sanchez, A. & Ceron, O. (2014). Documentar un sistema de gestion de calidad para la emresa "Transportes AR S.A.S bajo los parametros de la norma ISO 9001:2015. Trabajo de grado. Universidad Tecnologica de Pereira. Pereira, Colombia.

Shewart, E. ( 1931). Unidad I Admon de Calidad - Ingenieria industrial. Recuperado de: <https://docslide.com.br/documents/unidad-i-admon-de-calidad-ingenieria-industrial.html>

Taylor, F. W. (1856-1915). Calidad. Recuperado de: <http://calidadintroingudea.blogspot.com.co/2011/04/calidad.html>

Vásquez, Marcelo (2007) “La calidad”. Recuperado de:<http://igecalidad.blogspot.com.co/2014/11/filosofia-de-la-calidad.html>

Yañez, C. (2008). Sistema de Gestion de calidad en base a la norma ISO 9001. Recuperado de: <http://gestiondecalidad-uribe.bligoo.com/media/users/26/1343867/files/426032/ArticuloISO.pdf>