

**DISEÑO DEL PROCESO ESTRATEGICO EN LA UNIDAD DE NEGOCIO
NETTIN, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 14001:2015 E ISO
9001:2015 EN LA ORGANIZACIÓN ESI – ESPECIALISTAS EN SERVICIOS
INTEGRALES + EN LA CIUDAD DE BOGOTA.**



ALEJANDRA SUAVITA TORRES
alejandra.suavita@campusucc.edu.co

DIANA ISABELA CARABALLO ALFONSO
diana.caraballo@campusucc.edu.co

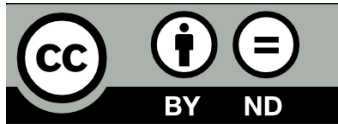
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTA D.C.

2019

**DISEÑO DEL PROCESO ESTRATEGICO EN LA UNIDAD DE NEGOCIO
NETTIN, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 14001:2015 E ISO
9001:2015 EN LA ORGANIZACIÓN ESI – ESPECIALISTAS EN SERVICIOS
INTEGRALES EN LA CIUDAD DE BOGOTA.**

ALEJANDRA SUAVITA TORRES
alejandra.suavita@campusucc.edu.co

DIANA ISABELA CARABALLO ALFONSO
diana.caraballo@campusucc.edu.co



**Modalidad de grado Seminario de perfeccionamiento
Requisito Parcial para obtener el título de Ingeniero Industrial**

DIRECTOR
LUIS ABRAHAM BECERRA ARIAS

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTA D.C.**

2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRIMER JURADO

SEGUNDO JURADO

Bogotá, Marzo de 2019

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de ir por el buen camino, a mis formadores que durante toda la carrera con su sabiduría nos han guiado para estar en este momento donde estamos, por transmitirnos su conocimiento y experiencia con el fin de lograr objetivos propuestos.

Adicionalmente a nuestras familias quienes nos apoyan día a día para lograr nuestras metas.

Muchas gracias.

TABLA DE CONTENIDO

1.	DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	13
1.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2.	OBJETIVOS DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1	Objetivo general:	15
1.2.2	Objetivos específicos:	15
2.	MARCOS DE REFERENCIA.....	17
2.1	MARCO TEÓRICO.....	17
2.1.1	ISO 9001:2015	17
2.1.2	ISO 14001:2015	25
2.2	MARCO INSTITUCIONAL.....	30
2.2.1	Plataforma estratégica de la empresa.....	33
2.2.2	Política y principio de la empresa.....	34
2.2.3	Líneas de servicios o productos.....	35
3.	METODOLOGIA.....	38
3.1.	POBLACION.....	38
3.2.	TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	38
3.2.1	Técnicas, herramientas y métodos para el diseño e implementación de los sistemas de gestión	38
4.	DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONES ACTUALES LA UNIDAD DE NEGOCIO NETTIN, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 14001:2015 E ISO 9001:2015 EN LA ORGANIZACIÓN ESI – ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INTEGRALES EN LA CIUDAD DE BOGOTA.....	39
4.1.	ESTADOS DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE LA EMPRESA.....	39
4.1.1	Nivel de cumplimiento	39

4.1.2	Determinación de factores críticos	41
4.1.3.	Definición de problemas Raíz espina de pescado.....	42
4.3.	ANALISIS DOFA:	43
4.4.	PARTES INTERESADAS	43
5.	DISEÑO DEL PROCESO ESTRATEGICO EN LA UNIDAD DE NEGOCIO NETTIN, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 14001:2015 E ISO 9001:2015 EN LA ORGANIZACIÓN ESI – ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INTEGRALES	44
5.1.	ALACANCE:	44
5.2.	OBJETIVOS:	44
5.3.	POLTICA INTEGRADA	44
5.3.1	Indicadores.....	45
5.4.	DISEÑO DEL PROCESO NETINN - SELECCIÓN ESPECIALIZADA	45
5.4.1	Caracterización.....	45
5.4.2	Definición de indicadores.....	45
5.4.3	Ficha técnica del indicador	45
6.	PROPUESTA ECONOMICA	46
5.4.1	Presupuesto de ingresos.....	46
5.4.2	ROI	47
	CONCLUSIONES.....	48
	RECOMENDACIONES	50
	BIBIOGRAFIA.....	50

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 (Descripción de la configuración de los numerales de la norma ISO 9001:2015).....	34
Tabla 2 (Descripción de la configuración de los numerales de la norma ISO 14001:2015).....	40
Tabla 3 (Objetivos de calidad).....	50
Tabla 4 (Propuesta económica NETIN).	69
Tabla 5 (Presupuesto ingresos)	70
Tabla 6 (ROI).....	71

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1 (Grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso estratégico de la unidad NETINN de la empresa ESI Especialistas en servicios integrales).	59
Grafica 2 (Grado de cumplimiento de la Norma ISO 14.001:2015 en el proceso estratégico de la unidad NETINN de la empresa ESI Especialistas en servicios integrales).	60
Grafica 3 (Determinación de factores críticos).	61
Grafico 4 (Análisis de causa).	63

LISTA DE ANEXOS

Anexo A (Plan de auditoria).....	51
Anexo B (Listado de verificación ISO 14001-2015).....	52
Anexo C (Listado de verificación ISO 9001-2015)	56
Anexo D (Informe de auditora)	60
Anexo E (DOFA).....	66
Anexo F (Stakeholders).....	73
Anexo G SIC-FOR-28 Matriz de Riesgos Proceso Netinn.....	77
Anexo H Descripción de proceso.....	78
Anexo I Indicadores de proceso.....	81
Anexo J (Ficha técnica del indicador).	82
Anexo J (Ficha técnica del indicador).	83

GLOSARIO

- **Calidad:** La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según unas características inherentes que cumplen con los requisitos.
- **Ciclo de vida:** Etapas consecutivas o interrelacionadas de un sistema del producto desde la adquisición de materia prima o de su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.
- **Cliente:** Es una persona que utiliza o adquiere, de manera frecuente u ocasional, los servicios o productos que pone a su disposición un profesional, un comercio o una empresa.
- **Desarrollo sostenible:** Sistema capaz de mantener y mejorar los recursos de la población actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades.
- **Estrategia:** Es un plan que especifica una serie de pasos que tienen como fin la consecución de un objetivo.
- **Medio ambiente:** Entorno en el cual una empresa opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, las flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

- **Mejora continua:** Es la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o eficiencia.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Partes interesadas:** Son aquellas que generan un riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.
- **Producto:** Es todo aquello que puede ser utilizado con un fin en específico. Es el resultado de una serie de procedimientos para armar, construir, fabricar y elaborar algún objeto con una función útil para las personas.
- **Servicio:** Es cualquier acto o desempeño que una persona puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.
- **Sistema de gestión:** Es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización.

INTRODUCCION

Actualmente las organizaciones de todos los sectores no solo están apuntando a la producción o prestación de servicios para la obtención de ganancias si no también ha venido creciendo la preocupación por demostrar compromisos con el medio ambiente y la calidad.

Motivo por el cual las empresas están generando nuevas iniciativas con el fin de alcanzar un desarrollo sostenible óptimo para adaptarse a las exigencias de los mercados buscando satisfacer las necesidades de los clientes implementando los Sistemas de Gestión Ambiental y Calidad con lo cual pretenden que sus procesos mejoren la eficiencia.

Por lo anterior, con el presente proyecto se pretende diseñar el proceso estratégico en la unidad de negocio NETTIN mediante la implementación de las normas ISO 14001:2015 sistema de gestión ambiental e ISO 9001:2015 sistema de gestión de calidad, los cuales tendrán un enfoque y aplicación de un sistema integral que ayude a la organización a mejorar procesos, mediante la aplicación de políticas, objetivos y requerimientos legales necesarios para lograr un reconocimiento a largo plazo.

De acuerdo a lo anterior se hace necesario que todos los colaboradores de la organización ayuden para el alcance de los objetivos que se plantearan en el desarrollo de los sistemas; una vez implementado el sistema integral e identificadas las condiciones que en la actualidad afectan a la organización y partes interesadas se definirán indicadores que ayuden a comprobar el correcto funcionamiento con el

personal calificado con el fin de obtener un impacto positivo en todos los aspectos ambientales y de calidad.

1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

NETINN está ubicada en el nororiente de la ciudad de Bogotá actualmente posee empleados directos para desarrollar labores de Talento Humano y servicio al cliente quienes se encargan de seleccionar personal especializado de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Para la gestión de la calidad actualmente se realiza seguimiento y control a los clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, entidades de seguridad entre otras, asegurando cumplimiento a las necesidades y expectativas de los mismos, Sin embargo no se cuenta con un procesos estratégico que permita analizar en contexto interno y externo que asegure tomar acciones efectivas y que se estas las perciban las partes interesadas.

- Levantamiento de información identificando las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Delimitación de los requisitos del cliente
- Diseño de metodologías que aseguren el cumplimiento de las mismas.
- Seguimiento y control al cumplimiento de lo descrito y estandarizado
- Realizar divulgación de la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales a los colaboradores.

Para el manejo de la gestión ambiental la unidad de NETINN adelanta acciones pequeñas con el fin de asegurar que todos sus clientes, proveedores,

colaboradores, entre otras tomen conciencia de la importancia de la identificación del aspecto ambiental e impacto ambiental según las actividades que cada uno desarrolla, con el fin de valorarlo y evaluar en el tiempo la eficacia de las acciones tomadas para mitigarlo.

Las actividades desarrolladas son:

- Análisis de actividades administrativas en la sede.
- Identificación de aspectos e impactos, utilizando conceptos como agua, aire, suelo, consumo de recursos, residuos, y visual.
- Identificación de impactos e impactos ambientales potenciales en la sede, teniendo en cuenta (Derrame y fugas, incendio, explosiones, inundaciones, sismos y colapso estructural)
- Evaluación cuantitativa de los aspectos e impactos ambientales.
- Relacionar los controles que se tienen para la mitigación de la mitigación del mismo.
- Realizar divulgación de la matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales a los colaboradores.

Las causales potenciales de la falta de planeación del proceso estratégico son:

- No se tiene el conocimiento que permita definir las herramientas a utilizar.
- No se veía la necesidad de documentar y establecer las acciones que se han desarrollado.
- No se tiene el personal con la competencia requerida para el desarrollo de la misma.
- No se tiene el rubro económico para costear la implementación.

El impacto que tiene el no implementar y controlar el sistema integrado NORMAS ISO 14001:2015 E ISO 9001:2015 es:

- Pérdida de cliente por el incumplimiento a las necesidades y expectativas.

- Materialización de aspectos e impactos potenciales por la falta de evaluación a los controles para validar la eficacia de los mismos.
- Insatisfacción de cliente por el incumplimiento constante a las necesidades y expectativas.
- Sanciones económicas por parte de las partes interesadas impactando la rentabilidad de la organización.

Por lo tanto, para solucionar el problema se requiere del diseño del proceso estratégico en la unidad de negocio NETINN, bajo los lineamientos de las normas ISO 14001:2015 E ISO 9001:2015 en la organización ESI– especialistas en servicios integrales en la ciudad de Bogotá. En caso de no implementar esto el próximo año se podría perder aproximadamente el 15% de la facturación actual.

1.2. OBJETIVOS DEL PROBLEMA

1.2.1 Objetivo general:

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Gestión Ambiental en el proceso estratégico de la unidad de negocio Netinn de la organización ESI, basado en la aplicación de las normas ISO 14001:2015 y 9001:2015, que garanticen el aseguramiento para la gestión de la estrategia de la organización.

1.2.2 Objetivos específicos:

Diagnosticar el estado actual de la unidad de negocio Netinn con base en los requerimientos de las normas ISO 14001:2015 y 9001:2015

Diseñar el proceso de selección especializada bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015 con el fin de estandarizarlo.

Elaborar una propuesta frente a la gestión de las partes interesadas y el contexto interno y externo de la organización basados en la norma ISO 9001:2015 E ISO: 14001:2015.

1.3 JUSTIFICACION

El presente proyecto pretende dar a conocer el diseño de un sistema de gestión ambiental y de calidad con el fin de aumentar la satisfacción del cliente interno y externo en un 95% incluyendo los requisitos legales y otros de las partes interesadas, así mismo las necesidades y expectativas que aseguren el sostenimiento pertinente, prestar atención y responder las comunicaciones pertinentes de los sistemas integrados.

Especificar cuales son los beneficios concretos de diseñar el proceso

2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEÓRICO

- **QUE ES ISO**

En este sentido, las ISO son las siglas en inglés International Organization for Standardization. Se trata de la Organización Internacional de Normalización, y se dedica a la creación de estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios. Son las llamadas Normas ISO.

La Organización Internacional de Estandarización actualmente está presente en 162 países y es una organización no gubernamental e independiente. Actualmente hay redactados más de 20.000 estándares que abarcan todas las industrias, desde tecnología y seguridad alimentaria, hasta agricultura y salud.

2.1.1 ISO 9001:2015

La norma ISO 9001, perteneciente a la familia a de normas ISO 9000, redacta los estándares de un Sistema de Gestión de Calidad. Lo hace mediante guías y herramientas que aseguran la calidad de los productos y servicios de las empresas. Todo tipo de empresas, desde pymes hasta grandes empresas, se pueden certificar con la norma ISO 9001, independientemente de su actividad económica.

El certificado de calidad ISO 9001 está enfocado al cliente. También motiva a todos los trabajadores de la empresa certificada e impacta sobre la dirección, consiguiendo un aprendizaje y mejora continuos.

(SPG Sistemas y Procesos de Gestión, 2019)

- **QUE ES SISTEMA:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan

- **QUE ES GESTION:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

(9001:2015, 2015)

- **QUE ES UN SISTEMA DE GESTION:**

Un Sistema de Gestión de Calidad es el resultado de las acciones que realizan las empresas para mejorar todos sus procesos. No se trata de un modelo aislado, sino que obedece a un modelo estratégico e integrado en todas las etapas de la organización.

Los procesos ofrecen orientación para conseguir optimizar las labores que se realizan a la hora de fabricar, diseñar, distribuir y vender los esfuerzos que se reflejan en el nivel de satisfacción de los clientes o destinatarios.

Por lo que podemos concluir que el Sistema de Gestión de Calidad es una gran herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones que fomente la mejora continúa en la empresa.

Es necesario que en cada caso se definan todos los elementos clave que nos encontramos durante el proceso, los cuales suelen agruparse en dos categorías normalmente:

- **El capital humano:** que establece el valor que aportan los integrantes de la organización. Son las personas en las que recaen las responsabilidades de ejecutar, monitorizar y realizar el seguimiento del sistema de gestión. Este capital no es estático, sino que la organización deberá invertir en recursos para su formación, ya que deberán realizar su tarea con eficiencia.
- **Recursos técnicos:** son las herramientas, dispositivos o máquinas en los que se apoya el personal de una organización para poder ejecutar sus tareas. Se incluyen todas las que tienen relación con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. La dirección de la organización tendrá que realizarle un buen mantenimiento y mantener la maquinaria actualizada.

Aunque cada industria tiene sus propias necesidades, generalmente todos los sistemas de gestión deben tener las siguientes especificaciones:

- Organización
- Políticas de calidad corporativas
- Objetivos de la empresa
- Procedimientos contables
- Movimientos financieros
- Detalle de los productos y/o servicios
- Registro de clientes

(2015, 2018)

- **QUE ES Y CUALES SON LOS PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO:9001:2015**

Los principios de gestión de la calidad son el marco de referencia para que la dirección de cada organización guie a la misma, orientándola hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad. Los principios de gestión de la calidad son aquellos que toda organización ha de seguir si quiere obtener los beneficios esperados. De nada sirve que una organización implante un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requerimientos detallados en la norma ISO 9001, si no sigue los principios de gestión de la calidad.

- **LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

Principio 1: Enfoque al Cliente: “Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.

La empresa debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambiantes a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez está más informado. Por ello, la empresa no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerles soluciones a través de sus productos y servicios, y gestionarlas e intentar superar esas expectativas día a día.

Principio 2: Liderazgo “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una organización, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de esa cadena, se rompe el liderazgo de la organización.

Principio 3: Participación del personal: “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”.

La motivación del personal es clave, así como una red de comunicación que permita que todos conozcan los objetivos y su participación en la consecución de los mismos, así como un feedback adecuado, donde todos puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de mejora. Sin estas dos acciones, difícilmente una organización pueda conseguir el compromiso del personal.

Principio 4: Enfoque basado en procesos: “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.

El cambio reside en la concepción de “organización”. Ha dejado de ser una organización por departamentos o áreas funcionales para ser una organización por procesos orientados para la gestión de la creación de valor para los clientes.

Principio 5: Mejora: “La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta”.

Esa mejora continua de los procesos se consigue siguiendo el ciclo PCDA del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, para mejorar.

El trabajo realizado a conciencia permite un autocontrol permanente. La implementación de ideas de revisión PDCA ayuda a la implementación de mejoras inmediatas, económicas y preventivas, que aseguran no solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución.

Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: “Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información”.

Normalmente tomamos decisiones apresurados, basándonos en la información “del momento”. Incluso sin contar con que esta información es incompleta, debemos sumar la influencia de otros factores como:

- La inexactitud de nuestra memoria para recordar situaciones similares ocurridas en el pasado.
- Lo mucho que nos afectan nuestras emociones y situaciones personales, las relaciones y opiniones que tenemos de las personas involucradas.
- El ánimo con el que recibimos las noticias, etc.

Principio 7: Gestión de las Relaciones: "La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización"

Es necesario conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, desarrollando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad.

(QUALIRED, 2015)

- **Beneficio de la NORMA ISO 9001-2015**

A la hora de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 2015, las organizaciones **buscan conseguir una serie de beneficios** para ellos y para sus clientes los cuales son:

- **Satisfacer al cliente:** la principal finalidad que se persigue de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es poder cumplir con todas las expectativas que establece el cliente. Todo el proceso se encuentra orientado hacia ese objetivo.
- **Obtención de nuevos clientes:** el cumplimiento de los estándares que un Sistema de Gestión de Calidad determina, ofrece seguridad ante clientes potenciales. La captación de nuevos clientes se debe a la buena imagen que proyecta el hecho de que una organización ofrezca bienes y servicios de calidad y esto pasa por adoptar un Sistema de Gestión de Calidad que avale los procedimientos llevados a cabo como el resultado del proceso productivo. Al contar con la certificación en la norma ISO 9001, se asegura una excelente atención al cliente que ayuda a la captación.
- **Mejora los procesos de la organización:** los procesos que se realizan en la actividad productiva siguen unos estándares que aseguran que se están cumpliendo las normas que hacen que sea un proceso optimizado.
- **Diferenciación de la competencia:** una organización que cuente con un certificado en la norma ISO 9001, siempre destaca por encima de la competencia. El hecho de contar con un Sistema de Gestión de Calidad certificado proyecta una imagen muy positiva sobre los clientes potenciales que hace que la organización prevalezca frente a otras.
- **Reducción de costes sin que afecten a la calidad:** es necesario mejorar la calidad de un producto o servicio sin que la calidad del mismo sea afectada. Se trata de optimizar el proceso y eliminar los costes superfluos de tiempo o recursos.
- **Cumplir con los requisitos de la administración pública:** contar con un certificado en la norma ISO 9001 es necesario para entrar en cualquier concurso que ofrezca la administración pública sin el cual no se puede optar a participar en él.

- **Cumplir con las exigencias que se derivan de la pertenencia a un grupo:** en algunas organizaciones, la mayoría multinacionales, la certificación del Sistema de Gestión de Calidad es un requisito indispensable para forma parte del grupo y asegurarse de que ningún componente baja la guardia en materia de calidad de producto o servicio.

(9001:2015 N. I., 2018)

En este sentido, la norma se encuentra configurada de la siguiente manera:

Tabla 01 Descripción de la configuración de los numerales de la norma ISO 90001:2015

ISO 9001:2015	
CAPITULOS	DESCRIPCIÓN
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	En este capítulo se especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad.
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	En este capítulo se especifican todas las normas para consulta indispensables para la aplicación de la Norma ISO 9000:2015.
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	En este capítulo se especifican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	En este capítulo se especifican lo que debe determinar la organización en cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica.
5. LIDERAZGO	En este capítulo se enuncian los diversos aspectos con el fin de que la Alta Dirección demuestre y ejecute el liderazgo, compromiso, manejo, control e identificación de roles de todos y cada una de las actividades dentro de la organización, con el fin de tener un sistema de gestión bien definido.

ISO 9001:2015

CAPITULOS	DESCRIPCIÓN
6. PLANIFICACIÓN	En este capítulo se especifican todos los riesgos, oportunidades, planes y objetivos necesarios para el adecuado mantenimiento del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015
7. APOYO	En este capítulo se describen los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad entre los que se destacan los siguientes recursos: Las personas, la Infraestructura, el ambiente para la operación, el seguimiento y medición, por último el conocimiento de la organización.
8. OPERACIÓN	En este capítulo se escribe como la organización planifica y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos y llevar a cabo la provisión de diferentes productos y servicios en donde se deben considerar aspectos de control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente; la producción y aprovisionamiento del servicio; la liberación de los productos y servicios; el control de las salidas no conformes entre otros aspectos.
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	En este capítulo se aclaran todos y cada uno de los ítems relacionados con la evaluación del SGC.
10. MEJORA	En este capítulo se describe la importancia de toda la organización al momento de identificar, seleccionar y determinar las diferentes oportunidades de mejora que se observan luego del análisis de la evaluación del desempeño en el SGC en el producto o servicio para implementar las acciones correctivas necesarias y mejorar continuamente.

(COLOMBIANA, 2015)

2.1.2 ISO 14001:2015

Esta norma de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) consigue que las empresas puedan demostrar que son responsables y están comprometidas con la protección del medio ambiente. Anteriormente hemos mencionado que lo consiguen a través de la **gestión de los riesgos medioambientales** que puedan surgir del desarrollo de la actividad empresarial.

Podrán imaginarse que seguir una norma ISO puede presentar una dificultad añadida en la actividad de la empresa a la hora de implantarla, ya que podría modificar alguno o varios de los procedimientos frecuentes que sigue la empresa para cumplir con los requisitos exigidos. Sin embargo, también presenta una serie de beneficios. Además de proteger el medio ambiente, cumplir con esta norma permite a las empresas reforzar su imagen comercial de empresa sostenible y respetuosa con el medio ambiente, aumentando así la posibilidad de realizar ventas o prestar servicios en un futuro. Pues, como podemos apreciar, la tendencia actual de las empresas se basa en la preocupación por el medio ambiente y no solo en obtener beneficios.

La norma ISO 14001 funciona según el método PDCA, es decir, Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Al igual que otras normas ISO, presenta un marco con conceptos, estructuras y términos comunes a otras normas de ámbito diferente para facilitar su implementación. La certificación presenta una serie de beneficios para nuestra empresa:

- Compromiso medioambiental

Las empresas u organizaciones que deciden implementar la norma ISO 14001 demuestran con este método un compromiso y una gestión sostenible. Incorporar las cuestiones ambientales a la hora de gestionar y organizar la empresa en toda la cadena de mando, desde alta dirección hasta los empleados, facilita en gran medida

que se cumplan con éxito los objetivos estratégicos que se marca la empresa en cuanto al compromiso con el medio ambiente.

- Mejora del rendimiento empresarial u organizaciones

Al seguir la norma ISO 14001, en este caso la versión del 2015, se consigue una mejora y optimización sustancial de la gestión de recursos. Lo que implica que se reduzca la posibilidad de que ocurran ciertos riesgos ambientales como podrían ser emisiones de gases nocivos, derrame de sustancias tóxicas, uso de productos no aptos para el consumo humano, etc.

Seguir esta norma implica también que no destinemos parte de los recursos de la empresa a pagar sanciones por incumplimiento de la normativa del país en el que se opera, seguros para evitar riesgos, etc.

- Mejora de su reputación empresarial

Si se consigue demostrar que una empresa realmente está preocupada en cumplir con la normativa medioambiental, reducir los posibles riesgos que se puedan producir y consecuentemente **evitar las sanciones** que conlleva el incumplimiento de la norma se conseguirá que la imagen de la empresa mejore. Esto dará lugar a una ventaja competitiva frente a las demás empresas que no cumplan la norma ISO 14001. Por lo que no podrán acceder a las ventajas anteriormente mencionadas

(9001:2015 N. I., ¿Qué es y para qué sirve la norma ISO 14001?, 2018)

En este sentido, la norma se encuentra configurada de la siguiente manera:

Tabla 02 Descripción de la configuración de los numerales de la norma ISO 14:001:2015

ISO 14001:2015	
CAPITULOS	DESCRIPCIÓN
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	En este capítulo se especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental.
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	En este capítulo se especifican todas las normas para consulta
	Indispensables para la aplicación de la Norma ISO 14001:2015.
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	En este capítulo se especifican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 14001:2015.
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	En este capítulo se especifican lo que debe determinar la organización en referencia a las necesidades y expectativas de las partes interesadas cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica.
5. LIDERAZGO	En este capítulo se establece el requisito fundamental que la dirección ejerza el liderazgo en el desempeño del sistema de gestión ambiental. Las principales tareas a realizar por la dirección son el establecimiento de la política ambiental, los objetivos y la designación de responsabilidades.
6. PLANIFICACIÓN	En este capítulo se define a planificación del SGA teniendo en cuenta los aspectos ambientales, los requisitos legales aplicables y las posibles situaciones de emergencia. La organización debe acciones para atender a los riesgos y oportunidades derivados de los factores mencionados anteriormente.

ISO 14001:2015	
CAPITULOS	DESCRIPCIÓN
7. APOYO	En este capítulo se establece que la Alta Dirección debe asegurarse de que se aporten los recursos necesarios para la implantación y el desempeño del sistema de gestión ambiental, también sobre la competencia y la toma de conciencia necesaria de todo el personal de la organización.
8. OPERACIÓN	En este capítulo se describen los requisitos que debe cumplir la organización respecto al manejo de los aspectos ambientales en referencia a gestión de residuos, las emisiones, vertidos, etc.
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Este capítulo define las actividades necesarias para la verificación de los resultados del desempeño del sistema de gestión de la calidad.
10. MEJORA	En este capítulo se relaciona la mejora del propio sistema y del comportamiento ambiental, con base a los resultados de verificación y al desempeño de los procesos se deberán emprender las no conformidades y acciones correctivas oportunas.

- **LOS 8 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL**

- **Principio 1:** Desarrollo sustentable
- **Principio 2:** Responsabilidad
- **Principio 3:** Prevención de la contaminación
- **Principio 4:** Sustitución
- **Principio 5:** “El que contamina paga”
- **Principio 6:** Coherencia
- **Principio 7:** Cooperación
- **Principio 8:** Gestión basada en resultados de investigaciones científicas.

(S.A.S, 2015)

- Ciclo PHVA

es el método más usado para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar.

El ciclo PDCA de mejora continua lo componen cuatro etapas cíclicas de forma que una vez acabada la etapa final se debe volver a la primera y repetir el ciclo de nuevo. De esta forma las actividades son revaluadas periódicamente para incorporar nuevas mejoras. Las etapas que forman el Ciclo PDCA son las siguientes:

- PLAN (planificar):

En esta fase se trabaja en la identificación del problema o actividades susceptibles de mejora, se establecen los objetivos a alcanzar, se fijan los indicadores de control y se definen los métodos o herramientas para conseguir los objetivos establecidos. Una forma de identificar estas mejoras puede ser realizando grupos de trabajo o bien buscar nuevas tecnologías o herramientas que puedan aplicarse a los procesos actuales. Para detectar tecnologías o herramientas a veces es conveniente fijarse en otros sectores, esto aporta una visión diferente pero muchas de las soluciones pueden aplicarse a más de un sector.

- DO (hacer/ejecutar):

Llega el momento de llevar a cabo el plan de acción, mediante la correcta realización de las tareas planificadas, la aplicación controlada del plan y la verificación y obtención del feedback necesario para el posterior análisis.

En numerosas ocasiones conviene realizar una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala. La selección del piloto debe realizarse teniendo en cuenta que sea suficientemente representativo pero sin que suponga un riesgo excesivo para la organización.

- CHECK (comprobar/verificar):

Una vez implantada la mejora se comprueban los logros obtenidos en relación a las metas u objetivos que se marcaron en la primera fase del ciclo mediante herramientas de control (Diagrama de Pareto, Check lists, KPIs, etc.)

Para evitar subjetividades, es conveniente definir previamente cuáles van a ser las herramientas de control y los criterios para decidir si la prueba ha funcionado o no.

- ACT (actuar):

Por último, tras comparar el resultado obtenido con el objetivo marcado inicialmente, es el momento de realizar acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar los puntos o áreas de mejora, así como extender y aprovechar los aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos, y estandarizar y consolidar metodologías efectivas.

En el caso de que se haya realizado una prueba piloto, si los resultados son satisfactorios, se implantará la mejora de forma definitiva, y si no lo son habrá que decidir si realizar cambios para ajustar los resultados sin desecharla.

Una vez finalizado el paso 4, se debe volver al primer paso periódicamente para estudiar nuevas mejoras a implantar.

Algunos de los beneficios que proporcionan una adecuada mejora de procesos son los siguientes:

- TIMMING: se disminuyen tiempos, aumentando la productividad.
- QUALITY: se disminuyen errores, ayudando a prevenirlos.
- COST: se disminuyen recursos (materiales, personas, dinero, mano de obra, etc.), aumentando la eficiencia.

En conclusión, un sistema de gestión de la calidad permite a una organización desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento. En este contexto resulta de gran utilidad utilizar la metodología PDCA impulsada por Deming, como una forma de ver las cosas que puede ayudar a la empresa a descubrirse a sí misma y orientar cambios que la vuelvan más eficiente y competitiva.

(ALTRAN, 2016)

2.2 MARCO INSTITUCIONAL

El grupo FOCUN cuenta con dos organizaciones T&S TEMSERVICE Y ESI ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INTEGRALES. A continuación, daremos una breve reseña de las dos compañías.

En el año 1989 se reunieron (4) socios para una empresa de servicio temporal, orientada siempre a prestar un servicio de generación de empleo que beneficie a las empresas y familias colombianas con un sentido de responsabilidad social que ha caracterizado a la organización.

Constituida como una empresa de servicios temporales el 23 de mayo de 1989, autorizada por el ministerio de trabajo con licencia de funcionamiento por la resolución No 033 del mismo año.

El 21 de diciembre año 1999, se modificó la razón social por el de T&S TEMPORALES Y SISTEMPORA S.A.S; e inició la operación a nivel nacional el día 01 de enero del 2000 en las ciudades de Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín, Ibagué, Duitama, Villavicencio y Girardot. En el año 2002 la empresa constituye un punto de atención en la ciudad de Pereira y el 19 de agosto del 2008 el ministerio de la protección social expidió la resolución número 002574 en esa ciudad, en la ciudad de Cartagena en el año 2005 se constituyó como punto de atención de servicios.

Interesados en la satisfacción de nuestros clientes la compañía recibió el certificado de la calidad en “prestación de servicios de gestión de talento humano” bajo la norma internacional ISO 9001:2000 el 16 de junio del año 2005.

En el año 2007 se vio la necesidad de abrir oficina independiente para la selección y contratación de personal, dado el crecimiento del negocio en esta ciudad capital Bogotá y así mismo se estableció la antigua sede como oficina principal.

En el año 2013 se abren 2 nuevas sedes en la ciudad de Bogotá, la agencia de zona franca y la oficina de calle 80 para facilitar la operación de las empresas usuarias que se encuentran cerca a estos puntos de atención, adicional a esto se abre la sede de servicio al cliente. El día 30 de septiembre del 2013 mediante el acta 96 de

reunión de junta de socios se decidió transformar el tipo sociedad de limitada a S.A.S.

En el 2015 la compañía asesorada por expertos en marketing decide cambiar la marca de y razón social por T&S TEMSERVICE S.A.S.

El nombre T&S TemService surge de la unión de las letras T&S que tenía la marca antes de su cambio con el de mantener el reconocimiento que tiene entre sus empleados y clientes. Adicionalmente se complementa con la palabra TemService la cual viene de la abreviación de la palabra Temporal y la palabra Service que significa servicio en inglés.

En 2016 la estructura gerencial de las compañías se actualiza y empieza la transición de gerencia con un acompañamiento de la junta directiva para apoyo en temas estratégicos.

ESI ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INTEGRALES S.A.S., nació por escritura pública No. 3262 notaria 26 de Bogotá D.C. del 3 de diciembre de 1991, inscrita el 8 de enero de 1992 bajo el número 351269 del libro IX.

Esta compañía nació como una necesidad en el mercado colombiano para desarrollar actividades de outsourcing y la restricción de este tipo de servicios por empresas de servicios temporales, según la ley 50 de 1990.

Es así que en el transcurso de estos años ESI cuenta con la infraestructura administrativa de TYS haciendo parte del grupo empresarial TYS.

Interesados en la satisfacción de nuestros clientes la compañía recibió el certificado de la calidad en “Prestación de servicios de tercerización en promoción y mercadeo, tercerización en comercialización y tercerización en aseo, cafetería, mensajería y servicios generales.” bajo la norma internacional ISO 9001:2000 el 16 de junio del año 2005. El día 30 de septiembre del 2013 mediante el acta 62 de reunión de junta

de socios se decidió transformar el tipo sociedad de limitada a S.A.S. así como cambiar su razón social de ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INDUSTRIALES LTDA. A ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INTEGRALES S.A.S.

En el 2015 la compañía asesorada por expertos en marketing decide crear diferentes marcas que representen a cada uno de sus servicios especializados y nacieron las marcas: ALKHO, Facility Management, My Back Office, Impakte, Netinn.

En 2016 la estructura gerencial de las compañías se actualiza y empieza la transición de gerencia con un acompañamiento de la junta directiva para poyo en temas estratégicos.

(innovacion, 10-01-2018)

2.2.1 Plataforma estratégica de la empresa

A continuación, se presenta la misión, visión, y política de la organización ESI Especialistas en servicios integrales.

- **MISIÓN:** Prestar servicios de tercerización como aliado estratégico de las empresas clientes
- **VISIÓN:** En el 2020 seremos reconocidos a nivel nacional según el objeto de cada una de nuestras marcas (ALKHO, Facility Management, My Back Office, Impakte, Netinn,) como prestadora de servicios especializados. Esto medido con un Ebitda superior al 10% de la facturación anual.

2.2.2. Objetivos de calidad de ESI especialistas en servicios integrales S.A.S.

A continuación se presentan los indicadores por los cuales miden la gestión realizada:

Tabla 03 Objetivos de calidad

DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	INDICADOR
"Está comprometida a desarrollar los contratos con oportunidad, calidad y cumplimiento"	Planificar, organizar y definir los parámetros precisos para ofrecer el servicio bajo condiciones controladas acorde con los modelos de gestión de cada unidad de negocio de acuerdo con el artículo 34 del código sustantivo del trabajo.	criterios cumplidos/criterios totales
	Entrenar y capacitar al personal que interviene en el desarrollo de los contratos con el fin de prestar un servicio confiable	Actividades realizadas/ Actividades planeadas
"Buscando siempre el mejoramiento continuo"	Realizar seguimiento permanente del contrato estableciendo acciones preventivas y correctivas	Planes de acción cerradas/Total de acciones a cerrar

(FOCUN, 2018)

2.2.2 Política y principio de la empresa

- **Política de calidad**

ESI Especialistas en Servicios Integrales S.A.S. Está comprometida a desarrollar los contratos de tercerización de procesos con oportunidad, calidad y cumplimiento, buscando

siempre el mejoramiento continuo, de acuerdo al artículo 34 del código sustantivo de trabajo.

- **Política ambiental**

ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INTEGRALES SAS, como aliado estratégico de nuestros clientes en la prestación de servicios especializados, proporciona y mantiene en óptimas condiciones de trabajo, salud, bienestar y seguridad de sus trabajadores, contratistas, clientes y visitantes, mediante la identificación de peligros, evaluación de riesgos, mantenimiento de sus equipos, herramientas e instalaciones. Con el mejoramiento continuo busca prevenir la ocurrencia de accidentes, lesiones personales, enfermedades laborales, daño a la propiedad y el impacto del medio ambiente cumpliendo así con nuestro deber con la sociedad y el país.

Las directivas de la compañía se comprometen a cumplir los reglamentos, normas, leyes vigentes y otros requisitos que haya suscrito la organización en Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente; asignando recursos humanos, financieros, tecnológicos y brindando el entrenamiento adecuado que sea necesario.

(FOCUN, 2018)

2.2.3 Líneas de servicios o productos

- **Alkho:** Tercerización en servicios logísticos y de producción, especializados en:
- **Logística interna:** Nos encargamos de la logística interna en centros de distribución, almacenes de materias primas y administración de inventarios.

- **Producción y acondicionamiento:** Administramos subprocesos de manufactura basados en metodologías de optimización de producción y eficiencias.
- **Mantenimiento:** Contamos con un servicio de mantenimiento de plantas industriales y equipos para lograr una producción de alta calidad para nuestros clientes.
- **Facility Management Corp:** Tercerización en comercialización y tercerización en aseo, cafetería, mensajería, servicios generales y mantenimiento locativo.
- **Impakte:** Prestación de servicios en tercerización en promoción y mercadeo bajo servicios de:
- **Shared Marketing:** A través de un modelo de tiempo efectivo en punto de venta desarrollamos un servicio de mercaderismo integral, exclusivo para el canal superetes, generando eficiencias en costos, a nuestros clientes a la hora de atender este canal; Costos por sku, por punto de venta y por número de horas de dedicación.
- **Súper Trade:** Servicio de gestión integral del punto de venta, desarrollado a la Medida: de las expectativas de las compañías de consumo masivo para las áreas de Trade Marketing, Category Management Mercadeo y Ventas, y para compañías de servicios en procesos de ventas y comercialización de servicios.
- **Auditoria en punto de venta:** Auditamos las variables del punto de venta, que le permite a nuestros clientes validar los estándares

en el cumplimiento de las estrategias implementadas en el punto de venta.

- **Operación logística:** Nuestro servicio de operación logística en el punto de venta está enfocado a preparar el producto para su presentación y exhibición a los clientes, consumidores y compradores en Piso de Ventas, con base en los estándares y niveles de servicio del punto de venta (precios, exhibición, inventarios).
- **MBO:** My Back Office tercerización de procesos de nómina y gestión documental.
- **Netinn:** Contactamos y seleccionamos talento humano especializado, diseñamos el plan estratégico el área de recursos humanos, diseñamos indicadores desde sus objetivos organizaciones, diseñamos perfiles de cargo, diseñamos perfiles de cargo culturales, realizamos entrevistas personalizadas para candidatos y diseñamos Assessment centers.

(Focun, 1989)

3. METODOLOGIA

3.1. POBLACION

La población que se tomó como referencia fue la unidad de NETINN, proceso de selección especializada. El cual está conformado por 4 colaboradores, Director de unidad, consultor, practicante y psicólogo. Este debido a que son los que interactúan en el proceso y tiene el conocimiento necesario y requerido para llevar a cabo el diagnóstico planteado. El objetivo es que cada rol nos porte y nos informe frente a la responsabilidad que tienen en el sistema de gestión.

3.2. TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La técnica que se utilizó fue por medio de la auditoría interna ya que ese proceso permite tomar evidencias que validen el cumplimiento de los requisitos legales, de compañía y del cliente. Una vez se cuente con los hallazgos se toman acciones que permitan mejorar continuamente la organización y que este lo perciba directamente el cliente.

3.2.1 Técnicas, herramientas y métodos para el diseño e implementación de los sistemas de gestión

Se realizó uso de las siguientes herramientas para llevar a cabo con el diagnóstico.

- Plan de auditoría: Descripción de las actividades y disposiciones para una auditoría. Con este se les notificó a los responsables que se iba a ejecutar una auditoría interna de la norma ISO 9001:2015 E ISO 14:001:2015. (Véase anexo A).
- Lista de verificación: Documento que sirve de soporte para recopilar toda la información necesaria para elaborar el informe de auditoría. En este se relacionó todo lo evidenciado en la parte estratégica contra la norma ISO 9001:2015 E ISO 14:001:2015. (Véase anexo B, C).
- Informe de auditoría: Una vez terminado con la auditoría interna se procede con la redacción de hallazgos (Fortalezas, no conformidades, observaciones, conformidad) y se socializa con el líder de proceso con el

fin de debatir lo evidenciado según lo expuesto en la norma ISO 9001:2015 E ISO 14:001:2015. (Véase anexo D).

- Portal Focun
- SIC-FOR-28 Matriz de Riesgos Proceso Netinn se valida con cumplimiento al seguimiento de controles y gestión del riesgo. (Véase anexo G)

4. DIAGNOSTICO DE LAS CONDICIONES ACTUALES LA UNIDAD DE NEGOCIO NETTIN, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 14001:2015 E ISO 9001:2015 EN LA ORGANIZACIÓN ESI – ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INTEGRALES EN LA CIUDAD DE BOGOTA

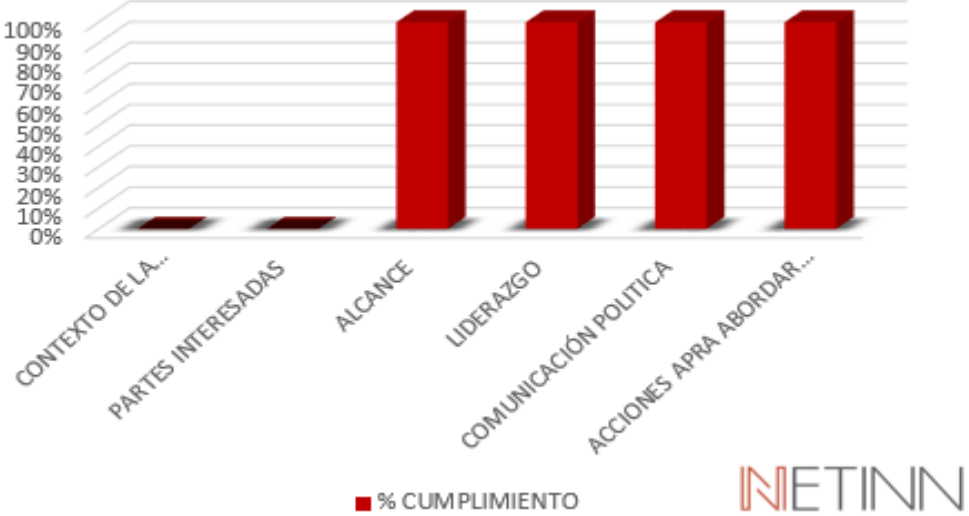
4.1. ESTADOS DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE LA EMPRESA

La unidad de Netinn no cuenta con un sistema de gestión ambiental y de calidad implementado en cuanto al proceso estratégico, pero en la política que relacionan se evidencia el compromiso con el cumplimiento legal y contribución de la mejora continua. Para establecer esto se realizó una auditoria interna y como herramientas la lista de verificación según los numerales seleccionados que le aplican a la parte estratégica de la organización.

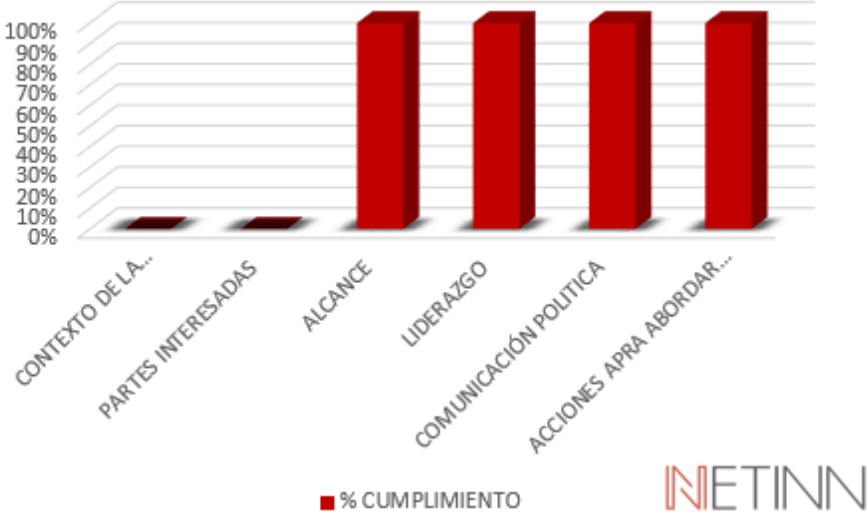
4.1.1 Nivel de cumplimiento

De acuerdo a la lista de verificación respecto a la norma ISO 9001:2015 E ISO 14.001:2015 (Véase Anexo B, C) se puede evidenciar lo siguiente:

Grafica No. 1 Grado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso estratégico de la unidad NETINN de la empresa ESI Especialistas en servicios integrales.



Grafica No. 2 Grado de cumplimiento de la Norma ISO 14.001:2015 en el proceso estratégico de la unidad NETINN de la empresa ESI Especialistas en servicios integrales.

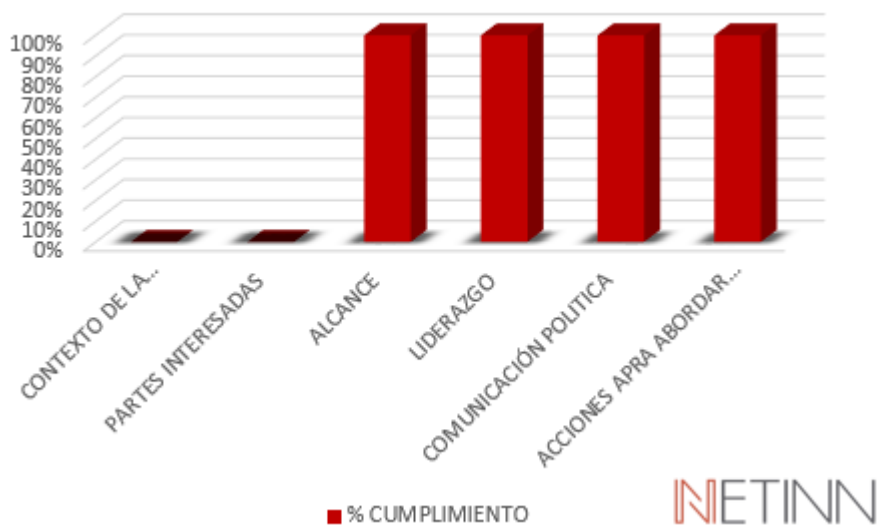


Se puede evidenciar que la parte estratégica de la compañía no cumple al 100% lo solicitado por la norma ISO 9001 E ISO 14001, por lo cual es importante establecer por medio de las herramientas comunes el análisis de información del contexto interno y externo, y la definición de las partes interesadas contemplando la importancia de las 2 normas. Es importante aclarar que parte fundamental de una organización es conocer los requisitos del cliente interno y externo con el fin de asegurar satisfacción de cliente con los controles establecidos.

4.1.2 Determinación de factores críticos

Atendiendo los numerales que presentaron no cumplimiento, se ordenaron de mayor a menor con el fin de darles prioridad e iniciar un plan de trabajo para documentar la información y presentar una propuesta a Netinn, con el fin de ir conservando la información necesaria para dar cumplimiento a la norma ISO 9001 E ISO 14001.

Grafica No. 3 Determinación de factores críticos



Se evidencia que en el numeral 4.1 y 4.2 es donde se debe tener mayor esfuerzo debido a que no se cuenta con la identificación y el análisis de la información requerida para tomar acciones que aseguren el cumplimiento del mismo. Por lo cual

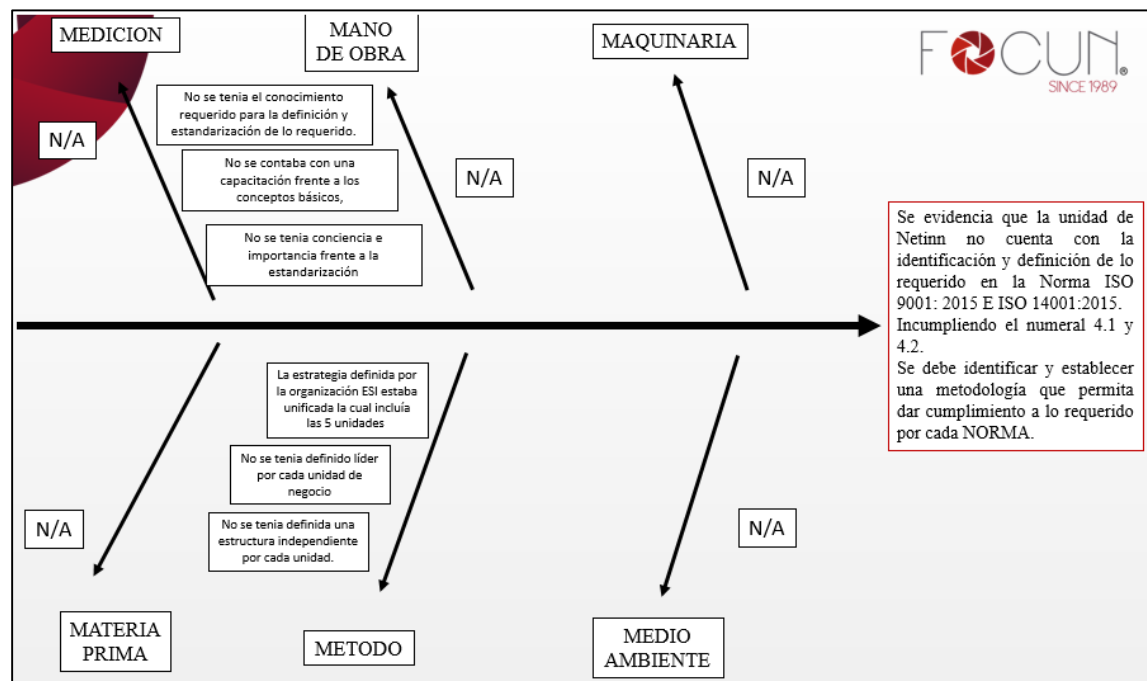
se debe realizar una reunión en conjunto con el fin de realizar una lluvia de ideas e iniciar con la documentación del mismo.

4.1.3. Definición de problemas Raíz espina de pescado

Se realiza un análisis con el fin de definir la causal que no ha permitida la definición y estandarización de la información y se evidencia:

- **Mano de obra:**
 - No se tenía el conocimiento requerido para la definición y estandarización de lo requerido.
 - No se contaba con una capacitación frente a los conceptos básicos,
 - No se tenía conciencia e importancia frente a la estandarización
- **Método:**
 - La estrategia definida por la organización ESI estaba unificada la cual incluía las 5 unidades
 - No se tenía definido líder por cada unidad de negocio
 - No se tenía definida una estructura independiente por cada unidad.

Grafico No. 4 Análisis de causa



Por lo cual sobre este análisis se formula el diseño de este.

4.3. ANALISIS DOFA:

A continuación, se expone el DOFA que se plantea presentar en la organización

- **DOFA:** De acuerdo a la información levantada se propone el siguiente DOFA, herramienta que permite analizar el contexto interno (fortalezas, debilidades), y externo (oportunidades, amenazas) con el fin de establecer unas estrategias y poder asegurar y potencializar el cumplimiento de la misión, visión, política y porcentaje de utilidad anual. (Véase anexo E)

4.4. PARTES INTERESADAS

A continuación, se presenta las partes interesadas pertinentes a la unidad de NETINN.

- Partes interesadas: En la ejecución de la auditoria interna se evidencio que el responsable del proceso tenía conocimiento de las partes interesadas, por lo cual se aprovechó el espacio para validar cuales son las necesidades y expectativas de las mismas, con el fin de asegurar que están se cumplan día a día de acuerdo a la gestión y control que se realiza. (Véase anexo F).

5. DISEÑO DEL PROCESO ESTRATEGICO EN LA UNIDAD DE NEGOCIO NETTIN, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO 14001:2015 E ISO 9001:2015 EN LA ORGANIZACIÓN ESI – ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INTEGRALES

5.1. ALACANCE:

Este proceso inicia desde la identificación de la necesidad de seleccionar personal por parte de los clientes y termina en la aprobación del candidato para ser contratado por el cliente.

5.2. OBJETIVOS:

Establecer las etapas del proceso de selección especializada con el fin de encontrar los candidatos idóneos para cubrir las necesidades de perfil y tiempo de personal del cliente.

5.3. POLITICA INTEGRADA

La política integral de gestión de NETTIN es la siguiente:

Satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes y proveedores con: la infraestructura apropiada, personal competente, información documentada con base en la gestión de riesgos y oportunidades, para garantizar así la eficiencia y eficacia en la organización.

Minimizar los residuos generados en un 5% respecto al año 2018 que afectan de manera negativa en el desarrollo de las actividades de NETTIN.

Optimizar y mejorar continuamente el Sistema integrado de Gestión de calidad y ambiental de acuerdo a los aspectos legales pertinentes.

Asegurar cumplimiento legal y del cliente en un 95% con el fin de mitigar posibles sanciones por las partes interesadas.

5.3.1 Indicadores

A continuación se presentan los indicadores que miden la gestión de la misma (Véase anexo K)

5.4. DISEÑO DEL PROCESO NETINN - SELECCIÓN ESPECIALIZADA

5.4.1 Caracterización

Se realiza un levantamiento de información con el fin de identificar las actividades que ejecuta el proceso y ase poder validar cuales son las entradas, los clientes, las salidas y el proveedor al cual va dirigida la información y/o documento que sale de la actividades ejecutadas. (Véase anexo H)

5.4.2 Definición de indicadores

A continuación de plantean los indicadores que midan la gestión realizada en el procesos. El indispensable tener un método de medición, con el fin de tener conocimiento del grado de cumplimiento que se tiene y poder tomar acciones efectivas que permitan mejorar /o reducir tiempo, actividades, recursos económicos etc. Que beneficien a la organización. (Véase anexo i)

5.4.3 Ficha técnica del indicador

Adicional se propone la ficha técnica del indicador con el fin analizar y evaluar los datos y la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados se deben utilizar para:

- El grado de satisfacción del cliente
- El desempeño y eficacia del sistema de gestión
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.

Como política de cumplimiento se define que esta información se envíe mensual con el fin de consolidar el resultado de las 4 semanas que componen el mes. (Véase anexo J).

6. PROPUESTA ECONOMICA

Teniendo en cuenta las mejoras que se deben realizar se presentan a continuación la estimación de la inversión total que se requiere para poder ejecutarla.

Tabla No 4 Propuesta económica NETIN.

DESCRIPCION	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
ASESORIA EXTERNA	2	\$ 350.000	700000
EQUIPO DE COMPUTO	1	\$ 800.000	800000
PAPELERIA	1	\$ 150.000	150000
COORDINADOR CALIDAD	1	\$ 3.500.000	3500000
CAPACITACION AL PERSONAL	2	\$ 200.000	400000
TOTAL:		\$ 5.000.000	\$ 5.550.000

Fuente elaboración propia

5.4.1 Presupuesto de ingresos

Flujo neto y periodo de recuperación de la inversión (PRI) de la unidad de NETINN de la organización ESI Especialistas en servicios integrales.

Tabla No. 5 Presupuesto ingresos

PERIODO	INVERSION	FLUJO DE INGRESOS	PERIODO DE RECUPERACION
0	-\$ 5.500.000		-\$ 5.500.000
1	-\$ 3.500.000	\$ 80.000	-\$ 8.920.000
2	\$ -	\$ 200.000	-\$ 8.720.000

3	\$ -	\$ 480.000	-\$ 8.240.000
4	\$ -	\$ 480.000	-\$ 7.760.000
5	\$ -	\$ 1.000.000	-\$ 6.760.000
6	\$ -	\$ 120.000	-\$ 6.640.000
7	\$ -	\$ 4.900.000	-\$ 1.740.000
8	\$ -	\$ 3.040.000	\$ 1.300.000
9	\$ -	\$ 1.080.000	\$ 2.380.000
10	\$ -	\$ 2.400.000	\$ 4.780.000
11	\$ -	\$ 880.000	\$ 5.660.000
12	\$ -	\$ 1.440.000	\$ 7.100.000
	\$ 9.000.000	\$ 16.100.000	
PERIODO DE RECUERACION:		8	

Fuente elaboración propia

En conclusión de establecer que la propuesta para la unidad de NETINN se puede ejecutar ya que es factible, por cada peso invertido, se va a obtener 0,79 pesos adicionales a la inversión,

5.4.2 ROI

Se presentan los siguientes indicadores que reflejan los beneficios esperados.

Tabla No. 6 ROI

INGRESOS	\$ 16.100.000
EGRESOS	\$ 9.000.000

ROI	79%
TIR	8%
TASA DE EFECTIVO ANUAL	12%
VPN	0%

Fuente elaboración propia

CONCLUSIONES

En la actualidad Nettin no cumple con los requisitos exigidos en las normas ISO 14001:2015 y 9001:2015 para la certificación de sus Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental, lo que conlleva a seguir mejorando continuamente las actividades que desarrolla la organización para dar cumplimiento a las normas establecidas.

Se observó que para obtener resultados favorables con la implementación de las normas, es necesario que la Alta dirección y el personal se comprometan en la resolución óptima de inconvenientes que puedan afectar los procesos de calidad y ambientales.

Gracias al diagnóstico efectuado a la compañía se logró identificar puntos neurálgicos que ayudaron a establecer nuevos indicadores con los cuales se espera satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas, también para replantear la planeación estratégica en la que se contemplan los intereses de la Alta Gerencia para mitigar impactos en la prestación del servicio y cuidado del medio ambiente.

Se estableció la política y los objetivos del Sistema de Gestión integral con el fin de tomar acciones para encaminar las estrategias y lograr metas propuestas mediante el desarrollo del plan con el cual se espera dar cumplimiento a cabalidad a las normas vigentes.

Se estableció el contexto interno y externo y las partes interesadas, gracias al diagnóstico realizado por medio de la auditoría interna. Se evidencia que por medios de estas dos herramientas se puede establecer un horizonte y/o norte en la organización el cual permite el cumplimiento de la estrategia planteada.

RECOMENDACIONES

Se recomienda por parte de la Alta Dirección mantener y controlar los cambios de vigencia de las normas ISO 14001:2015 y 9001:2015, difundir a todo el personal de la organización los principios básicos para el cumplimiento de indicadores de gestión en pro de los sistemas implementados, en donde la organización se oriente al cliente con el liderazgo y compromiso, teniendo un enfoque en todos y cada uno de los procesos basado en la toma de decisiones para la mejora continua. Para ello es necesario realizar campañas para evaluar el grado de satisfacción de los clientes y el desempeño de los Sistemas de Gestión.

BIBIOGRAFIA

- <http://www.focun.com.co/>
- <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>
- <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>

ANEXOS

ANEXO A

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA/PROCESO: **NETINN**

Auditoría No. **1**

Fecha: **20/02/2019**

OBJETIVO: Verificar que el proceso de NETINN opere conforme los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y 14.001:2015 mejorando su desempeño con el cliente comprometido con el medio ambiente.
ALCANCE: Inicia desde el compromiso por parte de la alta dirección en cuanto a la planificación, ejecución y gestión de la norma ISO 9001:2015 Y 14.001:2015.
DOCUMENTOS REFERENCIALES: Norma ISO 9001:2015 Numeral 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3 Norma ISO 14001:2015 Numeral 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.2.1, 6.2.2

AUDITORES

PRINCIPAL: ALEJANDRA SUAVITA TORRES
ACOMPANANTES: DIANA ISABEL CARABALLO

ACTIVIDADES	FECHA	HORARIO	
		DE	A
REUNIÓN DE APERTURA	27/02/2019	8:00 AM	8:15 AM
DESARROLLO DE LA AUDITORIA	27/02/2019	8:15 AM	9:45 AM
REUNIÓN DE CIERRE	27/02/2019	9:45 AM	10:00 AM

PROCESO	AUDITADO	FECHA	DURACION	REQUISITO
NETINN	Leonardo Rocha	27/02/2019	120 Min	Norma ISO 9001:2015 Numeral 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3. Norma ISO 14001:2015 Numeral 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.2.1, 6.2.2

ANEXO B

DOCUMENTOS REFERENCIALES:

Norma ISO 14001:2015 Numeral 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.2.1, 6.2.2

LISTADO DE VERIFICACIÓN			
EMPRESA/PROCESO:	NETINN	Auditoría	1
		No.	
		Fecha:	27/02/2019

ÍTEM	ASPECTO (TEMA)	COMENTARIOS
	<p>Numeral 4.1</p> <p>¿Cómo identifico el contexto interno y externo? DOFA.</p>	<p>Se solicita al responsable de la unidad la definición del contexto interno y externo. El responsable manifiesta que no se tiene identificada esta información.</p> <p>Es importante definir el contexto de la organización tal cual lo solicita la norma ISO 14.001:2015. Así mismo se mantener la información documentada.</p>
	<p>Numeral 4.2</p> <p>¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización?</p>	<p>El responsable manifiesta que las partes interesadas que le aplican a la unidad según la norma ISO 9001:2015 Y 14.001:2015</p> <p>Partes interesadas:</p> <p>Para la organización estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa cliente • Accionistas • Sector financiero • Empleados de planta • Contratistas • Entidades de vigilancia <p>Se solicita la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y</p>

		manifiestan que no lo tiene conservado en ningún documento.
	<p>Numeral 4.3</p> <p>¿La organización ha establecido el alcance del sistema?</p>	<p>Se identifica que la organización ESI Especialistas en servicios integrales no tiene dentro de su alcance la unidad de NETINN.</p> <p>“...Prestación de servicios en tercerización en promoción y mercadeo, tercerización en comercialización y tercerización en aseo, cafetería, mensajería y servicios generales, tercerización en servicios logísticos y de producción...”</p> <p>Se debe revisar y ajustar conforme el servicio que presta actualmente NETINN</p>
	<p>Numeral 5.1.2</p> <p>¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?</p> <p>Encuestas / entrevistas a clientes, acciones derivadas de las interacciones con el cliente, recopilación de sugerencias y quejas e identificación de riesgos y oportunidades.</p>	<p>Se evidencia que se cuenta con una encuesta dirigida al cliente con el fin de tener información de la percepción del cliente. Se evidencia que se utiliza google formularios para desarrollar las encuestas lo que permite presentar de manera ágil los resultados según la respuestas de cada uno y esto asegura que se tomen acciones efectivas que las perciba el cliente.</p> <p>Se toma un muestreo de 17 clientes con el fin de tomar acciones de mejora en los procesos que se encuentren oportunidades de mejora, el resultado es el siguiente:</p> <p>Como resultado de la encuesta de satisfacción en promedio se tiene un resultado de 3,7 siendo la calificación de 1 a 5. El promedio por cada proceso fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección y contratación: 3.9

		<p>Fortalezas: Comunicación constante el líder o la psicóloga asignada, celular, Email, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio Al Cliente: 3.7 <p>Fortalezas: Comunicación con el profesional de talento humano asignado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - HSE: 3.7 <p>Fortalezas: Cumplimiento de los cronogramas o reuniones propuestos.</p> <p>Como puntos a mejorar en cada uno de los procesos son:</p> <p>Selección y contratación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad en el envío de personal - Calidad del personal enviado <p>Servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad en la respuesta de peticiones y reclamos. - Calidad de la información procesada y entregada <p>HSE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con el profesional asignado. - El servicio en general del área - Oportunidad en la respuesta de peticiones y reclamos
--	--	---

		<p>Se debe realizar mayor seguimiento y control a los procesos core de la compañía con al fin de asegurar análisis a los requerimientos que interponen con el fin de escalar a los procesos que intervienen en la prestación del servicio y así brindar soluciones oportunas, claras y de calidad.</p> <p>Adicional manifiesta el director de unidad que se realiza comité semanal donde se expone los requerimientos de los clientes y así escalar y solucionar si se requiere,</p>
	<p>Numeral 5.2.1 / 5.2.2 ¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible? Política de Calidad de la Organización, documentada y comunicada.</p>	<p>El responsable de la unidad informa sobre la política de calidad pero esta no integra la norma ISO 14.001</p> <p>“...ESI Especialistas en Servicios Integrales S.A.S. Está comprometida a desarrollar los contratos de tercerización de procesos con oportunidad, calidad y cumplimiento, buscando siempre el mejoramiento continuo, de acuerdo al artículo 34 del código sustantivo de trabajo...”</p> <p>Se valida el conocimiento de la misma con la psicóloga del proceso y se evidencia que tiene conocimiento de la misma y del impacto de no ejecutar sus funciones frente a cumplimiento de la estrategia de la misma.</p>
	<p>Numeral 6.1 ¿El sistema de gestión implantado incluye el</p>	<p>Se debe comenzar a trabajar con la definición de los riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de la estrategia. Ya que no se</p>

	<p>análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?</p> <p>Aplicación de la técnica “análisis de riesgos y oportunidades”. Registro de riesgos y oportunidades.</p>	<p>evidencia la identificación de los mismos teniendo en cuenta partes interesadas y contexto y los riesgos que pueden llegar al no cumplimiento de la misma.</p> <p>Por esta razón se debe contar con el apoyo de la dirección para definir los antes mencionados y empezar a trabajar sobre ellos y buscar oportunidades de mejora que me permitan mitigar la aparición de los riesgos que alteran el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p>
AUDITOR: ALEJANDRA SUAVITA		

ANEXO C

LISTADO DE VERIFICACIÓN			
O:	EMPRESA/PROCES N	NETIN Auditorí a No.	1
		Fecha:	27/02/201 9
<p>DOCUMENTOS REFERENCIALES:</p> <p>Norma ISO 9001:2015 Numeral 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3</p>			

ÍTEM	ASPECTO (TEMA)	COMENTARIOS
-------------	---------------------------	--------------------

	<p>Numeral 4.1</p> <p>¿Cómo identifico el contexto interno y externo?</p> <p>DOFA.</p>	<p>Se solicita al responsable de la unidad la definición del contexto interno y externo. El responsable manifiesta que no se tiene identificada esta información.</p> <p>Es importante analizar el contexto interno y externo y definir las estrategias pertinentes de la norma ISO 9001:2015. Así mismo de mantener la información documentada.</p>
	<p>Numeral 4.2</p> <p>¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización?</p>	<p>El responsable manifiesta que las partes interesadas que le aplican a la unidad según la norma ISO 9001:2015 Y 14.001:2015</p> <p>Partes interesadas:</p> <p>Para la organización estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa Cliente • Comunidad • Accionistas • Empleados de planta • Contratistas • Entidades ambientales <p>Se solicita la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y manifiestan que no lo tiene conservado en ningún documento.</p>
	<p>Numeral 4.3</p> <p>¿La organización ha establecido el alcance del sistema?</p>	<p>Se identifica que la organización ESI Especialistas en servicios integrales no tiene dentro de su alcance la unidad de NETINN.</p>

		<p>“...Prestación de servicios en tercerización en promoción y mercadeo, tercerización en comercialización y tercerización en aseo, cafetería, mensajería y servicios generales, tercerización en servicios logísticos y de producción...”</p> <p>Se debe revisar y ajustar conforme el servicio que presta actualmente NETINN</p>
	<p>Numeral 5.2.1 / 5.2.2</p> <p>¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible?</p> <p>Política de Calidad de la Organización, documentada y comunicada.</p>	<p>Se evidencia que se cuenta con la política ambiental publicada en tableros en cada piso de la sede. Adicional se evidencia que al ingresar un colaborador nuevo se realiza entrega de un carnet en el cual se divulga dicha información.</p> <p>ESPECIALISTAS EN SERVICIOS INTEGRALES SAS, como aliado estratégico de nuestros clientes en la prestación de servicios especializados, proporciona y mantiene en óptimas condiciones de trabajo, salud, bienestar y seguridad de sus trabajadores, contratistas, clientes y visitantes, mediante la identificación de peligros, evaluación de riesgos, mantenimiento de sus equipos, herramientas e instalaciones. Con el mejoramiento continuo busca prevenir la ocurrencia de accidentes, lesiones personales,</p>

		<p>enfermedades laborales, daño a la propiedad y el impacto del medio ambiente cumpliendo así con nuestro deber con la sociedad y el país. Las directivas de la compañía se comprometen a cumplir los reglamentos, normas, leyes vigentes y otros requisitos que haya suscrito la organización en Seguridad, Salud en el Trabajo y <u>Medio Ambiente</u>; asignando recursos humanos, financieros, tecnológicos y brindando el entrenamiento adecuado que sea necesario</p>
	<p>Numeral 6.1 ¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización? Aplicación de la técnica “análisis de riesgos y oportunidades”. Registro de riesgos y oportunidades.</p>	<p>Se debe comenzar a trabajar con la definición de los riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de la estrategia. Ya que no se evidencia la identificación de los mismos teniendo en cuenta partes interesadas y contexto y los riesgos que pueden llegar al no cumplimiento de la misma.</p> <p>Por esta razón se debe contar con el apoyo de la dirección para definir los antes mencionados y empezar a trabajar sobre ellos y buscar oportunidades de mejora que me permitan mitigar la aparición de los riesgos que alteran el cumplimiento de los objetivos estratégicos</p>

		y el impacto de los aspectos e impactos ambientales
AUDITOR: ALEJANDRA SUAVITA		

- **ANEXO D**

INFORME DE AUDITORIA

EMPRESA/PROCESO:	NETINN	Auditoría	1
		No.	
		Fecha	27/02/2019
		Informe:	

INFORMACIÓN GENERAL

<p>OBJETIVO: Verificar que el proceso de NETINN opere conforme los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y 14.001:2015 mejorando su desempeño con el cliente compromiso con el medio ambiente.</p>
<p>ALCANCE: Inicia desde el compromiso por parte de la alta dirección en cuanto a la planificación, ejecución y gestión de la norma ISO 9001:2015 Y 14.001:2015.</p>
<p>DOCUMENTOS REFERENCIALES: Norma ISO 9001:2015 Numeral 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3</p> <p>Norma ISO 14001:2015 Numeral 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.2.1, 6.2.2</p>

GRUPO AUDITOR

AUDITOR LÍDER:	ALEJANDRA SUAVITA TORRES
AUDITOR ACOMPañANTE:	DIANA ISABEL CARABALLO

PERSONAS AUDITADAS

Nombre	Cargo
Leonardo Rocha	Director unidad

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

<p>¿Cómo identifico el contexto interno y externo? DOFA. Se solicita al responsable de la unidad la definición del contexto interno y externo. El responsable manifiesta que no se tiene identificada esta información. Es importante definir las partes interesadas de la norma ISO 9001:2015 Y 14.001:2015. Así mismo se mantener la información documentada.</p>
<p>¿Se han analizado y definido cuáles son las “partes interesadas” de la organización? El responsable manifiesta que las partes interesadas que le aplican a la unidad según la norma ISO 9001:2015 Y 14.001:2015 Partes interesadas: Para la organización estas son: Clientes Entidades de seguridad social Sector financiero Empleados en misión Sociedad Proveedores Accionistas Entidades ambientales Se solicita la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y manifiestan que no lo tiene conservado en ningún documento.</p>
<p>¿La organización ha establecido el alcance del sistema?</p>

Se identifica que la organización ESI Especialistas en servicios integrales no tiene dentro de su alcance la unidad de NETINN.

“...Prestación de servicios en tercerización en promoción y mercadeo, tercerización en comercialización y tercerización en aseo, cafetería, mensajería y servicios generales, tercerización en servicios logísticos y de producción...”

Se debe revisar y ajustar conforme el servicio que presta actualmente NETINN

¿El equipo directivo asegura el enfoque al cliente de la organización, sus procesos, productos y servicios?

Se evidencia que se cuenta con una encuesta dirigida al cliente con el fin de tener información de la percepción del cliente. Se evidencia que se utiliza google formularios para desarrollar las encuestas lo que permite presentar de manera ágil los resultados según la respuestas de cada uno y esto asegura que se tomen acciones efectivas que las perciba el cliente.

Se toma un muestreo de 17 clientes con el fin de tomar acciones de mejora en los procesos que se encuentren oportunidades de mejora, el resultado es el siguiente:

Como resultado de la encuesta de satisfacción en promedio se tiene un resultado de 3,7 siendo la calificación de 1 a 5. El promedio por cada proceso fue:

Selección y contratación: 3.9

Fortalezas: Comunicación constante el líder o la psicóloga asignada, celular, Email, etc.

Servicio Al Cliente: 3.7

Fortalezas: Comunicación con el profesional de talento humano asignado.

HSE: 3.7

Fortalezas: Cumplimiento de los cronogramas o reuniones propuestos.

Como puntos a mejorar en cada uno de los procesos son:

Selección y contratación:

Oportunidad en el envío de personal

<p>Calidad del personal enviado</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Oportunidad en la respuesta de peticiones y reclamos.</p> <p>Calidad de la información procesada y entregada</p> <p>HSE</p> <p>Comunicación con el profesional asignado.</p> <p>El servicio en general del área</p> <p>Oportunidad en la respuesta de peticiones y reclamos</p> <p>Se debe realizar mayor seguimiento y control a los procesos core de la compañía con al fin de asegurar análisis a los requerimientos que interponen con el fin de escalar a los procesos que intervienen en la prestación del servicio y así brindar soluciones oportunas, claras y de calidad.</p> <p>Adicional manifiesta el director de unidad que se realiza comité semanal donde se expone los requerimientos de los clientes y así escalar y solucionar si se requiere,</p>
<p>¿El equipo directivo ha definido, actualiza y comunica la Política de Calidad y asegura que ésta es accesible?</p> <p>Política de Calidad de la Organización, documentada y comunicada.</p> <p>El responsable de la unidad informa sobre la política de calidad pero esta no integra la norma ISO 14.001</p> <p>“...ESI Especialistas en Servicios Integrales S.A.S. Está comprometida a desarrollar los contratos de tercerización de procesos con oportunidad, calidad y cumplimiento, buscando siempre el mejoramiento continuo, de acuerdo al artículo 34 del código sustantivo de trabajo...” Se debe integrar.</p>
<p>¿El sistema de gestión implantado incluye el análisis de riesgos y oportunidades por la actividad de la organización?</p> <p>Aplicación de la técnica “análisis de riesgos y oportunidades”. Registro de riesgos y oportunidades.</p> <p>Se debe comenzar a trabajar con la definición de los riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de la estrategia. Ya que no se evidencia la</p>

identificación de los mismos teniendo en cuenta partes interesadas y contexto y los riesgos que pueden llegar al no cumplimiento de la misma.

Por esta razón se debe contar con el apoyo de la dirección para definir los antes mencionados y empezar a trabajar sobre ellos y buscar oportunidades de mejora que me permitan mitigar la aparición de los riesgos que alteran el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el impacto de los aspectos e impactos ambientales

HALLAZGOS

FORTALEZAS

Se evidencia compromiso y disposición al momento de ejecutar a auditoria.
Se tiene conocimiento de las partes interesadas que le aplican a la actividad económica de la empresa, sin embargo se debe documentar.
Se evidencia uso de herramientas tecnológicas que permiten agilizar el proceso de evaluación de clientes.
Se evidencia que se realiza evaluación de satisfacción del servicio con el fin de tener conocimiento de grado de conformidad que cada uno tiene.

ASPECTOS A MEJORAR

Se debe aumentar la frecuencia de las capacitaciones en temas de Misión, visión, política, objetivos, etc. Con el fin de asegurar que todo el personal tome conciencia de la importancia de ejecutar las actividades de forma correcta.

NO CONFORMIDADES

Numeral	SO 9001:2015 Numeral 4.2	N .C.	I T IPO	M ayor	M enor	O bs
				X		

<p>Se evidencia que la unidad de NETINN no cuenta con la identificación y análisis de información de las partes interesadas.</p> <p>Incumpliendo con el numeral 4.2 "... Las partes interesadas que son pertinentes al SGC..."</p> <p>Se debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p>		
Respon sable	Líder de proceso	Fecha propuesta cierre
		06/03/2019

Num eral	900 1:2015 Numeral 4.1	N .C.		IPO	T ayor x	M enor	M bs	C
	<p>Se evidencia que la unidad de NETINN no ha determinado el análisis interno y externo que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica.</p> <p>Incumpliendo con el numeral 4.1 "... Las partes interesadas que son pertinentes al SGC..."</p> <p>Se debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.</p>							
Resp onsable	Líder de proceso	Fecha propuesta cierre						
		06/03/2019						

ANEXOS

Firma Auditor
Firma Responsable

- ANEXO E**

ANÁLISIS DOFA

E
MPRES NETINN
A: _____

FORTALEZAS (INTERNAS)	IMPACTO			OPORTUNIDADES (EXTERNAS)	IMPACTO		
	LTO	EDIO	ALTO		LTO	EDIO	ALTO

	<p>Contamos con buen prestigio ante las partes interesadas ya que aseguramos cumplir correctamente los compromisos adquiridos en la prestación del servicio.</p>				<p>Adquirir soluciones tecnológicas que permitan realizar una transición del uso de papel a herramientas digitales.</p>		x	
	<p>Se da cumplimiento a las normas legales.</p>				<p>Reconocimientos por autoridades ambientales por excelencia en la gestión ambiental.</p>			

<p>Contamos con un SGA el cual asegura prevenir la contaminación del ambiente y generar un ambiente sano para los colaboradores y la comunidad.</p>		x		<p>Contar con alianzas estratégicas que permitan impulsar la imagen corporativa en el mercado</p>			
<p>Se cuenta con una estructura financiera que asegura y controla que los recursos sean utilizados de forma adecuada para garantizar la continua</p>							

operación de la compañía							
Se cuenta con personal competente lo cual permite que al momento de desarrollar las actividades internas se vean reflejadas en experiencias gratas a las partes interesadas							
Creamos plataformas para responder a las necesidades de los							

	clientes asegurando asertividad en los perfiles aprovechando o las capacidades tecnológicas							
	Se hacen procesos con evaluaciones exhaustivas y a profundidad a comparación de head hunters del mercado que solo hacen un lobby							
	DEBILIDAD	IMPACTO			AMEN	IMPACTO		
ES	(INTERNAS)	LTO	EDIO	AJO	AZAS	LTO	EDIO	AJO
	No existe una plataforma tecnológica que permita a los procesos ser más				Régim en legal que exige mayor responsabilid ad a las empresas de servicios de			

eficiente en las actividades que realiza (tecnología)				selección especializada			
No se asegura comunicación efectiva a los procesos para que cada uno asegure el cumplimiento correcto de los compromisos adquiridos con los clientes.				La incursión de nuevos mercados digitales que realicen procesos de selección con tiempos de respuesta inferiores a los nuestros.			
Falta de conciencia de los colaboradores para la gestión ambiental de la organización				Refor mas tributarias que afectan la dinámica económica reduciendo la adquisición o compra de bienes y servicios, lo			

					cual genera la estrategia de reducción de tarifas de AIU por parte del gremio.			
	No se asegura una inducción correcta a los colaboradores nuevos y no se realiza re inducción a los cambios normativos según la actividad de cada proceso en calidad y ambiental.				Sanciones económicas por el incumplimiento legal ambiental.			
ESTRATEGIAS								
FO (ESTRATEGIAS OFENSIVAS)					DO (ESTRATEGIAS DEFENSIVAS)			
	1. Usar el relacionamiento con las partes interesadas con el objetivo de tener conocimiento de las tendencias del mercado que le apunten al cumplimiento y optimización en cada proceso.				1. Método y ordenamiento en la comunicación entre la empresa usuaria y nuestros procesos para asegurar el cumplimiento al 100% del servicio y atención oportuna a sus PQR´s.			

FA (ESTRATEGIAS ADAPTIBILIDAD)		DA (ESTRATEGIAS SUPERACION)
	1. Gestión del conocimiento sobre los acuerdos con la empresa cliente.	1. Afiliarse a un gremio de la actividad económica de la compañía con el fin de estar actualizados por los cambios legales.

• **ANEXO F**

STAKEHOLDERS NETINN			
PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS / NECESIDADES	SGC	SGA
EMPRESA CLIENTE	* Un servicio que se adapte a las necesidades del cliente, que sea flexible acoplándose a los procesos internos del cliente dando cumplimiento a las normas legales	X	X
	* Prestación de un servicio integro que cumpla con el acuerdo de servicio pactado en la negociación.		
	* Operaciones transparentes		

	<p>y acordes a las leyes establecidas que regulen las actividades tanto del cliente como de la organización prestadora del servicio.</p> <p>* Cumplimiento a la normativada ambiental según los desechos.</p>		
COMUNIDAD	<p>* Controles que mitiguen los aspectos e impactos ambientales.</p>		X
ACCIONISTAS	<p>* Que el modelo de negocio perdure en el tiempo</p> <p>* Que nuestros servicios evoluciones en el tiempo adaptándose a las necesidades del mercado con mejores márgenes de retorno.</p> <p>*. Una organización sostenible en el tiempo que genere utilidad e incremente su capital.</p> <p>* Correcto cumplimiento a la normatividad ambiental que mitigue sanciones.</p>	X	X

<p style="text-align: center;">FINANCIERAS</p>	<p>* Una organización estable que cumple con sus responsabilidades ante las entidades financieras. Que cumpla con los requisitos establecidos con el fin de tener buenas relaciones corporativas.</p> <p>* Una organización que maneje todos sus procesos financieros de forma transparente y libre de actividades ilícitas que alteren el orden de las operaciones en conjunto con las entidades financieras.</p> <p>* Mantener buenos indicadores financieros con cupos de crédito adecuados.</p>	<p>X</p>	
<p style="text-align: center;">EMPLEADOS PLANTA</p>	<p>* Que la empresa en la cual labora garantice un adecuado clima laboral</p> <p>* Que la compañía brinde beneficios para facilidades de crédito, ahorro, adquisición de productos por convenio</p> <p>* Cumplimiento de los roles y responsabilidades dentro del SGA</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

<p>CONTRATISTAS</p>	<p>* Aumentar la cantidad de servicios y facturación con la organización* Que todas las responsabilidades como el pago de facturas y demás términos en el contrato se cumplan acorde a lo pactado.* Cumplimiento a los requisitos ambientales según las actividades a contratar</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>ENTIDADES DE VIGILANCIA Min trabajo Dian EPS CCF MIN AMBIENTE SDA</p>	<p>*. Que la compañía gestione con su equipo de asesores la cartera presunta. * Que la compañía reporte oportunamente las incapacidades de sus empleados y se genere el cobro correspondiente. * Que el empleador realice seguimiento oportuno a casos médicos de sus empleados * Que el empleador realice programa de salud en conjunto con sus EPS para sus empleados. *. Cumplir con las afiliaciones con su núcleo familiar completo y de manera</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

	<p>oportuna</p> <p>* Que la compañía cumpla con los pagos de parafiscales de acuerdo a los lineamientos de ley.</p> <p>* Realizar seguimiento y control ambiental a la actividad operativa de la empresa</p> <p>* Reconocimiento empresarial por buen desempeño ambiental</p>		
--	---	--	--

• ANEXO G

NETINN		MATRIZ DE RIESGOS				SIC-FOR-28 13-Ago-2018 2ª Edición Página: 1/1	
Nombre Proceso: NETINN							
RIESGOS DE COMPAÑÍA	PELIGRO	PROBABILIDAD	IMPACTO	PONDERACION	CONSECUENCIA	CONTROL	
No tener personal competente	Incumplimiento del perfil establecido en la negociación	3	3	TRIVIAL	*Perdida de imagen *perdida de facturación.	*Actualización del perfil *Plataforma de pedidos con el modulo de perfiles por cliente	
*No tener personal competente * Riesgo legal	Contratar al personal que no cumple con el perfil basico de la compañía.	3	3	TRIVIAL	*Perdida de imagen	* Identificar perfiles basicos de compañía, e incluir en el proceso de selección estos criterios	
Incumplir el 3C.	No conocer los compromisos adquiridos con el cliente.	4	9	MODERADO	*Incumplimiento al cliente *Perdida de imagen * Perdida de participación en el mercado	3C ágil como herramienta de administración de requisitos de cliente	
Riesgo legal-politico No tener personal competente	No tener la matriz de aspectos e impactos de forma correcta con los controles que corresponden.	4	3	TRIVIAL	Subestimar el riesgo y por tanto no interverlo a tiempo / incumplimiento legal / Sanciones económicas / Perdida de imagen / aumento en la contaminación.	HSE-for-13 Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales	
Riesgo legal-politico.	No estar actualizados en las normas legales y por tanto no cumplirías	4	3	TRIVIAL	* Sanciones economicas * Exposición legal	* HSE FOR 20 Matriz de requisitos legales *Revisión de abogado externo * Medios de actualización legal.	

• ANEXO H


PRO CESO	NETINN	RESPONSABLE Y PARTICIPANTES	Ver matriz de cargos		
OBJE TIVO	Establecer las etapas del proceso de selección especializada con el fin de encontrar los candidatos idóneos para cubrir las necesidades de perfil y tiempo de personal del cliente.				
PRO VEEDORES	ENT RADAS	ACTIVIDADES	HVA	SA LIDAS	CLIE NTES
Empr esa cliente	Los pedidos solicitados por el cliente en el periodo	Recepción de los requerimientos de cliente		S olicitud formal de los candidat os.	Emp resa cliente
Empresa cliente	Perfil de cargo	Indagar a fondo todos los aspectos de la nueva vacante (Motivos de la requisición, que espera el cliente del candidato en cuanto a la parte académica, experiencia, habilidades, conocimientos, entorno familiar y competencias).	P	Perfil de cargo	Empresa usuaria Psicóloga
Empresa cliente	Los pedidos solicitado	Realizar proceso de reclutamiento, preselección,	H	Plan de reclutam iento	Empresa usuaria Psicóloga

	s por el cliente en el periodo	pruebas, entrevista e informe psicológico de los candidatos.			
Empresa cliente	Correos, llamadas, WhatsApp	Seguimiento: Hacer un seguimiento exhaustivo por parte del Psicólogo hacia el cliente desde el momento del levantamiento del perfil hasta la contratación del candidato	H	Seguimiento a pedidos, cuadro de pedidos	Consultor
Empresa cliente	Correos, llamadas, WhatsApp	Solicitar feedback al cliente con el fin de comunicarse con los candidatos seleccionados e iniciar con el proceso de contratación.	V	Seguimiento a pedidos, cuadro de pedidos	Consultor
Empresa cliente	Notificación del cliente	Enviar la carta o nota de agradecimiento a los candidatos descartados una vez quede contratado el personal en la empresa cliente	A	Carta de agradecimiento	Candidato
Procesos de apoyo del SGC	- Información	Medir el desempeño del proceso	PHV A	Plan de acción	Todos los procesos

	n de auditorias -No conformidades	mediante actividades de seguimiento.		de mejora	
Selección y contratación	- Descripción del proceso.	Identificar y gestionar los riesgos y oportunidades del proceso con el fin de asegurar los resultados planeados.	PHV A	Matriz de riesgos Matriz de control	Selección y contratación
Selección y contratación	Matriz de riesgos Matriz de control	Revisar periódicamente los controles para evidenciar la eficacia de los mismos y realizar las modificaciones pertinentes	HVA	-Matriz de control - Acciones correctiva y de mejora	- Selección y contratación - Aseguramiento e Innovación
-Procesos de apoyo del SGC	- Información de auditorias -No conformidades	-Mejorar el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	PHV A	-Plan de acción de mejora	-Todos los procesos


RECURSOS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Requisitos ISO 9001 (Versión vigente)	MEDICIÓN DEL PROCESO (Indicadores)
Organigrama		X	Ver matriz
	Registros Generados	Requisitos Legales	Otros Documentos Aplicables
	NA	N/A	N/A

- ANEXO I

	INDICADORES DE PROCESO
PROCESO:	SELECCION ESPECIALIZADA NETINN
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Establecer las etapas del proceso de selección especializada con el fin de encontrar los candidatos idóneos para cubrir las necesidades de perfil y tiempo de personal del cliente.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	INTERPRETACIÓN	FRECUENCIA	META	Responsable	Eficacia	Eficiencia	OBJETIVO DE CALIDAD QUE IMPACTA
Efectividad en el reclutamiento	Número de personas reclutadas / Número de personas requeridas	Mide el cumplimiento de la entrega de candidatos en tiempo y cantidad	Semanal	X >90%	Reclutador	X	X	OPORTUNIDAD - SERIEDAD - CONFIABILIDAD
Nivel de servicio	Personas contratadas en tiempo y cantidad / Personas a contratar de pedidos pendientes	Mide el cumplimiento de los pedidos en tiempo y cantidad	Semanal	X >90%	Consultor	X	X	OPORTUNIDAD - SERIEDAD - CONFIABILIDAD

- ANEXO J



FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

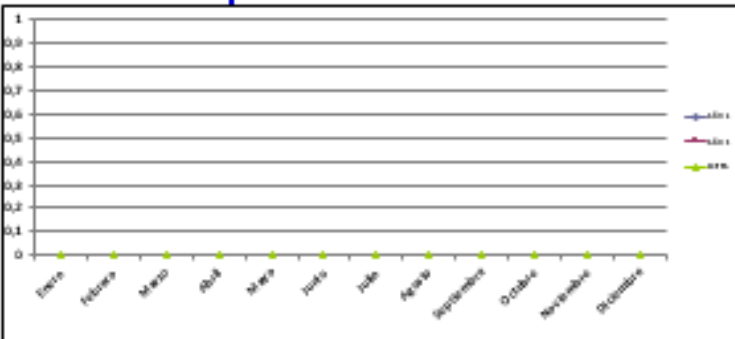
PROCESO		ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES DE LA SALUD						
OBJETIVO DEL PROCESO		Mejorar la calidad de la atención de salud de los usuarios de los servicios de salud.						
AÑO EN CURSO		2014						
NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE MEDIDA	SECTOR DE INTERÉS	SECTOR DE INTERÉS	SECTOR DE INTERÉS	SECTOR DE INTERÉS
Mejoramiento de la atención de salud de los usuarios de los servicios de salud	$\frac{\text{Número de usuarios que se atienden en tiempo y calidad}}{\text{Número de usuarios que se atienden}} \times 100$	Mide el porcentaje de los usuarios que se atienden en tiempo y calidad.	Porcentaje	N.º	Salud	Salud	Salud	Salud

ANÁLISIS DEL INDICADOR

COMPROMISOS DEL INDICADOR

MESES	2013	2014
Enero	100	100
Febrero	100	100
Marzo	100	100
Abril	100	100
Mayo	100	100
Junio	100	100
Julio	100	100
Agosto	100	100
Septiembre	100	100
Octubre	100	100
Noviembre	100	100
Diciembre	100	100


COMPROMISOS DEL INDICADOR



ACCIONES DE MEJORA

MESES	ACCIONES DE MEJORA	ACCIONES DE MEJORA
ENERO		
FEBRERO		
MARZO		
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		

- ANEXO K

	INDICADORES DE PROCESO
PROCESO:	SELECCIÓN ESPECIALIZADA NETINN
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:	Establecer las etapas del proceso de selección especializada con el fin de encontrar los candidatos idóneos para cubrir las necesidades de perfil y tiempo de personal del cliente.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	INTERPRETACIÓN	FRECUENCIA	META	Responsable	Eficacia	Eficiencia	OBJETIVO DE CALIDAD QUE IMPACTA
Disminución de impactos	Número de residuos en el año en curso/ Total año anterior	Mide la gestión realizada con el fin de mitigar la cantidad de residuos generados	Semanal	X < 5%	Colaboradores	X	X	OPORTUNIDAD - SERIEDAD - CONFIABILIDAD
Acciones de mejora	Número de acciones generadas / Total acciones planeadas	Mide el total de acciones de mejora realizadas de acuerdo a necesidad y/o desviaciones presentadas	Semanal	X > 90%	Consultor	X	X	OPORTUNIDAD - SERIEDAD - CONFIABILIDAD
Cumplimiento legal	Capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones planeadas	Ejecución revisión marco legal/ Total programado	Semanal	X > 90%	Director unidad	X	X	OPORTUNIDAD - SERIEDAD - CONFIABILIDAD