

PROPUESTA PARA LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC-ISO 9001:2015 Y 45001:2015 EN LA EMPRESA “COCINAS INTEGRALES DURAN” DE NEIVA

**BRECKSON EFRÉN DUCUARA MONTIEL
DEIRY LAGUNA RUBIANO**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERIAS
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
NEIVA
2019**

PROPUESTA PARA LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC-ISO 9001:2015 Y 45001:2015 EN LA EMPRESA “COCINAS INTEGRALES DURAN” DE NEIVA



**BRECKSON EFRÉN DUCUARA MONTIEL
DEIRY LAGUNA RUBIANO**

Informe Final de práctica social, empresarial y solidaria presentado como requisito para optar al título de INGENIERO INDUSTRIAL

**Asesor
Ing. CARLOS WILMER OVIEDO CÓRDOBA**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE INGENIERIAS
PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL
NEIVA
2019**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Neiva, junio de 2019

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de grado a Dios en primer lugar, porque ha estado con nosotros en cada paso que damos, por darnos la fortaleza de continuar con nuestros objetivos trazados y poder culminar una etapa importante en nuestra profesión.

A nuestros padres, pilares fundamentales en la vida de cada uno, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, quienes a lo largo de nuestras vidas han velado por nuestro bienestar y educación siendo apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se nos presenta sin dudar ni un solo momento en nuestra capacidad.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo realizado en la Universidad Cooperativa de Colombia en Neiva es un esfuerzo en el cual, directo o indirectamente, participaron distintas personas opinando, corrigiendo con paciencia, dando ánimos, acompañándonos en cada momento. Este trabajo nos ha permitido aprovechar la competencia y la experiencia de muchas personas que deseamos agradecer en este apartado.

En primer lugar, agradecemos a Dios por protegernos durante todo el camino, por lo triunfos y los momentos difíciles, por darnos fuerzas para superar obstáculos permitiendo el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

Gracias A Nuestros Padres: Miller y Lilia; y Pedro y Elena, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por su apoyo incondicional, Comprensión e incomparable amor, Quienes fueron guía y ejemplo, para alcanzar nuestras metas.

Al Ing. Carlos Wilmer Oviedo Córdoba asesor de nuestro trabajo, quien con su experiencia, conocimiento y paciencia nos ha orientado, que gracias a sus consejos y correcciones se culminó este trabajo. También por su excelente desempeño como director de la carrera de Ingeniería industrial.

Agradecemos a nuestros docentes del ICONTEC, por haber compartido sus conocimientos con cada uno de nosotros, por la atención y el tiempo que nos dedicó de manera especial.

Agradecemos también al Gerente propietario de la Empresa “COCINAS INTEGRALES DURAN” el señor Joselito Duran, por haber aceptado que realicemos nuestro trabajo en su prestigiosa empresa.

Y por último a la Universidad Cooperativa de Colombia, directivos y profesores por la organización del programa de Ingeniería Industrial y el apoyo en la formación que estamos recibiendo que nos cualifica cada vez más para asumir los retos de una institución con un alto grado de reconocimiento local y nacional.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS	15
3.1 OBJETIVO GENERAL	15
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
4. MARCO TEÓRICO	16
4.1 REPRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE NTC ISO 9001:2015	16
4.2 REPRESENTACION DE LA ESTRUCTURA DE NTC ISO 45001:2018	17
5. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	18
5.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	20
5.2 PARTES INTERESADAS	21
5.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	22
5.4 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y SUS PROCESOS	22
5.4.1 Misión	22
5.4.2 Visión	22
5.4.3. Organigrama	23

5.4.4 Mapa de Proceso	23
5.4.5 Caracterizaciones	23
5.5 LIDERAZGO	23
5.5.1 Enfoque al cliente	24
5.5.2 Política Integral	24
5.5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	24
5.5.4 Comunicación y Consulta	25
5.6 PLANIFICACIÓN	25
5.6.1 Riesgos y Oportunidades	25
5.6.2 Objetivos de Calidad	25
5.6.3 Planificación de los cambios	26
5.6.4 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos	26
5.6.5 Determinación de los requisitos legales	26
5.6.6 Planificación para lograr los objetivos de la SST	26
6. CONCLUSIONES	27
7. RECOMENDACIONES	29
BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXOS	31

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Resultados Diagnóstico	18
Tabla 2. Matriz DOFA	20
Tabla 3. Factores	21
Tabla 4. Mapa de calor de riesgos	25

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ciclo PHV ISO 9001:2015	16
Figura 2. Ciclo PHVA ISO 45001: 2018	17
Figura 3. Partes Interesadas	21
Figura 4. Organigrama	23
Figura 5. Mapa de Proceso	23

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Manual SST	22
Anexo B. Caracterizaciones de procesos	23
Anexo C. Encuesta de satisfacción	24
Anexo D. Política integral	24
Anexo E. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	25
Anexo F. Copasst	25
Anexo G. Matriz IPER – Encuesta Sociodemográfica	26
Anexo H. Matriz de requisitos legales	26
Anexo I. Reglamento interno de trabajo-Reglamento higiene postural- Procedimiento AT- Plan de trabajo SST-Matriz EPP	26

RESUMEN

La empresa COCINAS INTEGRALES DURAN, se encuentra ubicada en el municipio de Neiva, departamento del Huila, dedicada principalmente a la producción y comercialización de muebles en madera, pensando siempre en la satisfacción de sus clientes.

Propuesta para la documentación del numeral 4,5 y 6 de la NTC ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa cocinas integrales Duran de Neiva. El desarrollo de este trabajo busca la conformidad de los requisitos asociados a los numerales anteriormente nombrado para que la organización futuramente solicite la certificación.

Este trabajo se desarrolla en varias etapas y da inicio con un diagnóstico de cumplimiento o incumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 con el fin de conocer el estado actual de la empresa, basados en ese resultados se documentara la matriz DOFA, brindando una visión global e integral de la situación actual de la empresa, tanto a nivel interno como externo; en ésta primera etapa los resultados nos indica claramente que la organización posee unos aspectos por mejorar, que tendrán que ser analizados desde un plan de acción, se evidenció que una de las mayores debilidades se encuentra asociada a la estructura organizacional.

Una vez se conoció el estado actual de la organización, se procedió a definir la documentación requerida del numeral 4,5 y 6 para cocinas integrales Duran de Neiva.

Palabras claves: documentación, sistema de gestión, procesos, calidad y seguridad laboral.

INTRODUCCIÓN

El entorno empresarial a través de los años se hace cada vez más competitivo por lo que es necesario que se constituya una visión empresarial enfocada hacia la excelencia, teniendo en cuenta que la competitividad se entiende como la capacidad que tiene una organización para mantener o mejorar su impacto positivamente en el mercado, promoviendo en las empresas la obligación de generar características competitivas.

Trabajar con un sistema integrado de gestión contribuye a que las empresas mejoren su productividad, brindando a los empleados bienestar laboral, asegurando el buen manejo de la inocuidad de los productos y el equilibrio entre procesos enfocados en la satisfacción de las partes interesadas, cumplimiento de todos los requisitos, mejorando continuamente y superando así sus propias expectativas. Esto le permitirá a la empresa Cocinas Integrales Duran. lograr un desarrollo sostenible en busca de alcanzar el cumplimiento de sus propósitos organizacionales.

Con el presente trabajo se procedió a documentar los numerales 4, 5 y 6 de la norma NTC ISO 9001: 2015 y de la norma NTC ISO 45001:2018 que permiten adoptar un modelo integral, realizando un diagnóstico de la situación actual de la empresa en función a los requerimientos de la base de integración diseñada donde la utilización de herramientas permita planificar el sistema integrado de gestión para la empresa.

El trabajo se inició realizando un diagnóstico mediante una lista de chequeo la cual contiene los numerales anteriormente descrito donde se validó el cumplimiento de cada uno de estos, dando como resultado el 0% de conformidad de los numerales obteniendo una calificación global baja.

Se elaboró la matriz DOFA donde se determinaron las debilidades, oportunidades, las fortalezas y las amenazas de la situación actual de la empresa, el cual fue el punto de partida de este trabajo para documentar el numeral 4. contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinación del alcance, numeral 5 liderazgo y compromiso, la política integral, los roles, responsabilidades y autoridades, numeral 6. la planificación, las acciones para abordar riesgos y oportunidades, los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos como empresa.

Finalmente se realizará la entrega de este trabajo al personal de la empresa mediante acta concluyendo así la documentación en cocinas integrales Duran de Neiva.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cocinas Integrales Duran de Neiva presenta una trayectoria en el mercado de ocho años durante los cuales ha venido brindando un buen servicio orientado al diseño, fabricación y comercialización de cocinas integrales y muebles en madera. La empresa no entrega productos con los controles de calidad adecuados, debido a la falta de documentación de NTC ISO 9001: 2015 y NTC ISO 45001:2018.

Cocinas Integrales Duran en la actualidad, no garantiza un lugar de trabajo adecuado a los miembros de la organización velando por la provisión de lugares de trabajo seguros y saludables de la misma manera, no se contemplan los riesgos que se tiene desde cada puesto de trabajo, donde se puedan prevenir lesiones y deterioro de la salud.

La empresa viene presentando varios problemas que la hacen poco competitiva como por ejemplo, demoras en las entregas de los pedidos, fallas en las medidas de los equipos que fabrican, no tiene estandarizados los procesos de fabricación, los trabajadores no realizan bien las tareas asignadas, hay cuellos de botella en la fabricación, no se realiza seguimiento y control a los productos que no cumplen con los requisitos de los clientes, no presentan formalidad en la recepción de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQR, y toda esta problemática se ve reflejado en el aumento de la rotación, ausentismo y alto grado de accidentalidad porque los colaboradores se encuentran insatisfechos y esto demuestra que no son una amenaza en el mercado.

En este sentido, se ha tomado la iniciativa de documentar los numerales 4,5 y 6 para poder iniciar el proceso de certificación de la organización.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo lograr que la empresa Cocinas Integrales Duran de Neiva pueda aproximarse a la documentación requerida para mejorar su competitividad en todas sus áreas y optimizar su desempeño empresarial frente a sus clientes?.

2. JUSTIFICACIÓN

La necesidad encontrada en Cocinas Integrales Duran de Neiva de obtener la certificación en las normas ISO NTC-ISO 9001:2015 Y NTC-ISO 45001:2015 por un ente acreditado justifica este trabajo, por cuanto representa la posibilidad de disponer de un sistema de gestión integral que a su vez conduce a fortalecer la competitividad de la empresa.

Es así como con el presente trabajo facilita a Cocinas Integrales Duran la documentación del sistema integrado de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo. Es importante mencionar que, al implementar el sistema de integral, se demuestra a los colaboradores el interés de la gerencia por el bienestar de los mismos, lo que contribuye a aumentar los niveles de motivación.

Por otro lado un beneficio económico que tiene la documentación del sistema de gestión integral es que al aplicar la norma disminuir el pago de indemnizaciones por accidente o enfermedades laborales, además para la empresa es de vital importancia ser reconocida en el mercado por la fabricación de cocinas integrales siendo un ejemplo de ello, es decir, demostrando que a nivel interno es efectiva su gestión y generar así el interés de potenciales clientes, teniendo en cuenta la oferta en cocinas integrales.

La exigencia en la satisfacción del cliente interno y externo, la seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores en la ejecución de las funciones y seguir con el mejoramiento continuo del SGI. (ICONTEC, NTC ISO 9001:2015, 2015)

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar los numerales 4, 5 y 6 de las normas NTC ISO 9001:2015 E ISO 45001:2018 para la empresa Cocinas Integrales Duran de Neiva que le permita mejorar su eficiencia y su eficacia a través de un enfoque de mejoramiento continuo.

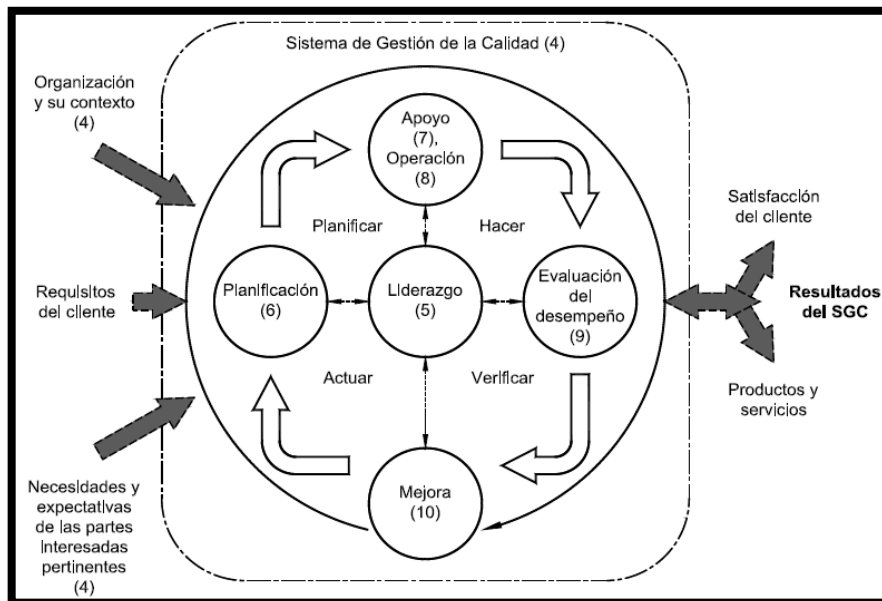
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico que permita determinar la situación actual de la empresa Cocinas Integrales Duran con relación del estado de cumplimiento de los numerales 4,5 y 6 de las normas NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 45001:2018.
- Aplicar la matriz DOFA y PESTEL para identificar los elementos que permitan determinar el contexto de la organización, la matriz de partes interesadas y el alcance del sistema.
- Determinar el liderazgo del sistema de gestión integrado, política del sistema integrado de gestión y establecer los roles y responsabilidades en la empresa Cocinas Integrales Duran.
- Realizar la planificación del sistema integrado de gestión identificando la gestión de los riesgos en calidad de acuerdo a los lineamientos de la norma 31000 y los referidos al sistema de seguridad en el trabajo con la norma GTC 045 así como la identificación de los objetivos del sistema de calidad.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 REPRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE NTC ISO 9001:2015

Figura 1. Ciclo PHV ISO 9001:2015



El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

Hacer: Documentar lo planificado;

Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

Actuar: Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (ICONTEC, NTC ISO 9001:2015, 2015)

4.2 REPRESENTACION DE LA ESTRUCTURA DE NTC ISO 45001:2018

Figura 2. Ciclo PHVA ISO 45001: 2018



El enfoque del sistema de gestión de la SST aplicado en este documento se basa en el concepto de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

El concepto PHVA es un proceso iterativo utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua. Puede aplicarse a un sistema de gestión y a cada uno de sus elementos individuales, como:

Planificar: Determinar y evaluar los riesgos para la SST, las oportunidades para la SST y otros riesgos y otras oportunidades, establecer los objetivos de la SST y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de la SST de la organización;

Hacer: Documentar los procesos según lo planificado;

Verificar: Hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la SST, e informar sobre los resultados;

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de la SST para alcance (ICONTEC, NTC ISO 45001:2018).

5. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Al realizar el diagnóstico se evidencian los siguientes resultados:

Tabla 1. Resultados Diagnóstico

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.				0
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.				0
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
	NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR		
	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%	DOCUMENTAR		
	5. LIDERAZGO	0%	DOCUMENTAR		
	6. PLANIFICACION	0%	DOCUMENTAR		
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		0%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE SST SEGÚN NTC ISO 45001-2018			
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado D. No cumple con el criterio enunciado			
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION	
		A	B
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO			
10		10	0
1	Se ha definido el liderazgo de la alta direccion y el compromiso de todos los niveles de la organización		0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS			
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de SST.		0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.		0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE SST			
5	El alcance del SGSST se ha determinado segun cuestiones internas y externas		0
6	El alcance del SGSST se ha determinado teniendo en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo		0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.		0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
8	Se tiene diseñado el Sistema de Gestion de la Seguridad y Salud en el Trabajo		0
		SUBTOTAL	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B) /100)	0%
5. LIDERAZGO			
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta direccion y se tienen documentados los objetivos del SGSST		0
5.2 POLITICA			
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA			
2	Se tiene diseñada una politica de acuerdo a lo establecido en el SGSST		0
3	Se tiene disponible y documentado, se comunico a las partes interesadas		0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			
4	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		0
		SUBTOTAL	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B) /100)	0%
6. PLANIFICACION			
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			
1	Se realizo la identificacion de los peligros, evaluacion y valoracion de los riesgos		0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		0
6.2 OBJETIVOS DEL SGSST Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS			
3	Se tienen definidos los objetivos del SGSST		0
4	Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos		0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS			
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGSST y la gestión de su implementación?		0
		SUBTOTAL	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B) /100)	0%
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD			
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE DISEÑO	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0%	DISEÑAR
5. LIDERAZGO		0%	DISEÑAR
6. PLANIFICACION		0%	DISEÑAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		0%	
Calificacion de los numerales 4 5 6 de la Norma ISO 45001		BAJO	

5.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Tabla 2. Matriz DOFA

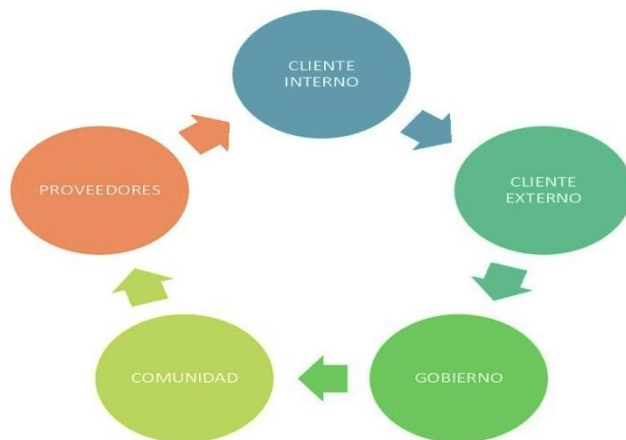
DEBILIDADES	FORTALEZAS
Rotación del personal: Debido al tamaño de la empresa y a las pocas posibilidades de ascenso del personal, los trabajadores presentan alta rotación, adicionalmente los horarios en ocasiones son bastante extensos.	Conocer el negocio del diseño, fabricación e instalación de cocinas integrales ayuda a la implementación del proyecto.
Incumplimiento en niveles de servicio: la empresa no dimensiona los rangos para dar respuesta a los servicios, ocasionando que la parte contractual sea muy difícil de cumplir.	Clientes Grandes: La empresa posee clientes grandes, que permite que el mercado confíe en su servicio ofrecido.
Tiempos de respuesta bajos: La empresa no cuenta con la cantidad adecuada de personal, por lo tanto con respecto al mercado los tiempos de respuesta que ofrecen para cada servicio son bajos.	Cumplimiento de los proveedores: Los proveedores de materia prima e insumos son cumplidos por lo cual es más fácil programar las respuestas para cada solicitud de servicio.
Falta de compromiso de la dirección: Por ser una empresa administrada por los propietarios de la organización, en ocasiones es evidente la falta de decisión en temas de mejoramiento continuo, específicamente en temas de inversión son muy reacios y procuran buscar las opciones más económicas que minimicen los problemas sin atacarlos de raíz y sin analizar el factor costo beneficio.	Nivel de Escalamiento eficiente: Cuentan con una dirección más independiente y por ello tienen mayor autonomía y rapidez en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas, cuando considera que es pertinente actuar.
Falta de comunicación asertiva entre las áreas: no hay canales de comunicación bien definidos, lo cual ocasiona falta de comunicación, esto se traduce en últimas en errores de producción.	Orientación a largo plazo: Una de las ventajas de las empresas familiares, es precisamente ésta, se manifiesta en una facilidad para reinvertir los beneficios, lo que contribuye a generar una mayor capacidad de crecimiento.
Falta de planes de capacitación: El conocimiento acerca del funcionamiento de la compañía se da en campo, no se tiene un plan de capacitación que permita lograr una formación integral de los colaboradores, ocasionando que la prestación del servicio no tenga una calificación integral.	Empleados con amplia experiencia y compromiso de la empresa: Algunos de los empleados han trabajado por mucho tiempo con la organización y se evidencia un gran sentido del compromiso debido a la confianza y buena relación con la gerencia.
Repuestos de baja calidad: Por buscar una disminución de costos, la organización en ocasiones opta por buscar economía en la adquisición de materia prima e insumos, obviando el hecho de que esto disminuye la calidad del servicio.	Adaptación al cambio: En general la organización cuenta con una gran capacidad para adaptarse a los cambios, esto se ve reflejado en la rapidez en la que ha crecido ajustándose a las necesidades del mercado. En la adquisición de nuevos equipos tecnológicos en otras oportunidades se ha evidenciado esta fortaleza.
Ubicación de la sede administrativa: La planta de la empresa queda ubicada en el centro de la ciudad, por no ser un lugar industrial no cuenta con la infraestructura suficiente en términos de vías que le permita un desplazamiento eficiente en la entrada y salida de vehículos. Adicionalmente la sede administrativa con solo un acceso para vehículos, es decir solo un vehículo de carga pesada puede cargar o descargar a la vez.	Proveedores y clientes: Actualmente la compañía cuenta con clientes y proveedores que son multinacionales en su gran mayoría y que están exigiendo a la organización certificar sus procesos en términos de una gestión integral, para establecer unas mejores relaciones comerciales, lo cual le podría generar unas mayores oportunidades de negocio.
Requisito Legales en aspectos de calidad y SST: Actualmente la compañía no tiene ningún conocimiento de la normatividad legal exigidas para dichos aspectos, por lo cual su control es nulo.	
Tendencia a la autofinanciación: La dirección tiene una mayor tendencia a autofinanciarse y evitar acceder a una fuente de financiamiento, esto debido principalmente al tamaño de la organización. Ocasionalmente que el potencial de inversión sea mínimo y las oportunidades de incurrir en nuevos negocios sea pocas.	
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Sector muy competido por pequeños empresarios: El sector de la tercerización de fabricación de cocinas integrales, es un sector en el que abundan microempresarios, los cuales compiten con precios por debajo de los del mercado ya que son empresas que no están legalmente constituidas.	Inversión: Existen posibilidades de inversión otras tecnología que permitirían mejorar la calidad del producto y la capacidad de respuesta a las exigencias del mercado.
Competidores muy bien posicionados en el mercado: Empresas como Homecenter, madecentro, entre otros, concentran la mayor parte del mercado ya que tienen tecnología de punta y tienen la capacidad para responder a las exigencias de sus clientes, por lo tanto es difícil entrar en estos mercados.	Entrar en nuevos mercados: Posibilidad de entrar con mayor fuerza en mercados como las grandes superficies. Esto permite además ampliar el portafolio de servicios para satisfacer nuevas necesidades de los clientes.
Retiro de clientes por mejores precios y calidades en el mercado.	Crecimiento rápido del mercado: el sector económico demandas del hogar presenta en general un crecimiento continuo y rápido año a año, lo cual implica la posibilidad de incrementar la participación en el mercado.
La capacidad financiera y operativa de la compañía actualmente no está bien posicionada con respecto a sus competidores, porque a pesar de tener presencia regional la cantidad de recurso con los que cuenta son mínimos.	Apertura de mercados internacionales: Con los diferentes tratados de libre comercio que se están negociando por parte del gobierno, se abren las posibilidades de llegar a los mercados internacionales al eliminar parcialmente las barreras de entrada.
La compañía a la fecha no tiene interés en estandarizar sus procesos, lo que no permite competir en el mercado ya que a las empresas del sector se están calificando sus procesos	

Tabla 3. Factores

EMPRESA		COCINAS INTEGRALES DURAN NEIVA				
FACTOR	CUESTIONES EXTERNAS	MUY NEGATIVO	NEGATIVO	NEUTRAL	POSITIVO	MUY POSITIVO
POLITICO	Impuestos	X				
	Salarios				X	
ECONOMICO	Tasa de interés				X	
	Disminución de pedidos	X				
	Porcentaje de inflación		X			
SOCIAL	Alianzas con constructoras					X
TECNOLOGICO	Sistemas de información				X	
ECOLOGICO	Impacto ambiental		X		X	
	Relación con la comunidad		X		X	
LEGAL	Nuevos lineamientos de contratación		X			
	Condiciones laborales					X
	Normatividad en SST y calidad.					X

5.2 PARTES INTERESADAS

Figura 3. Partes Interesadas



5.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

La empresa Cocinas integrales Duran de Neiva tiene como alcance:

- Presentar propuesta para la documentación del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo basado en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015 Y 45001:2015 en la empresa “Cocinas Integrales Duran” de Neiva para el proceso estratégico, misional y de apoyo en el diseño, fabricación e instalación de cocinas integrales en la ciudad de Neiva incluyendo a las partes interesadas.

5.4 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y SUS PROCESOS

Es una empresa huilense fundada hace 8 años dedicada a la fabricación y comercialización de cocinas integrales, muebles y entre otros. Creada por su propietario Joselito Duran en la actualidad COCINAS INTEGRALES DURAN ha posicionado su actividad, debido a la calidad de su producto y cumplimiento a todos sus clientes de Neiva y el Huila.

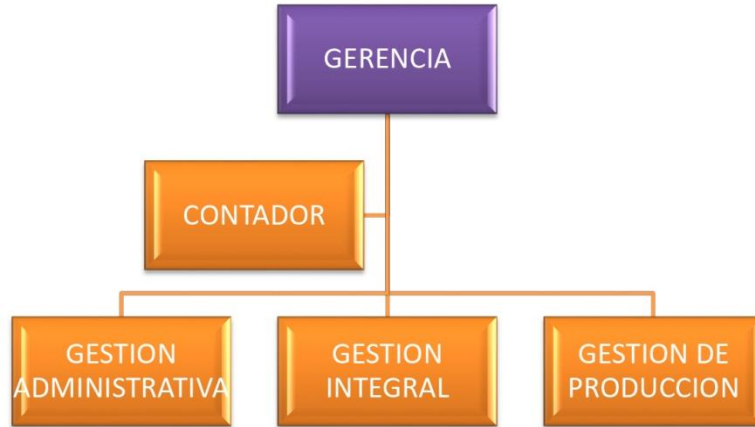
La empresa de Cocinas integrales Duran se encuentra ubicada en la ciudad de Neiva en el departamento del Huila. El domicilio social de esta empresa es Carreara 2 N°. 15-46, Barrio Centro (Ver Anexo A).

5.4.1 Misión. Cocinas integrales Duran es una empresa dedicada a fabricar e instalar todo tipo de muebles para el hogar, oficinas y empresas en general del departamento del Huila, logrando satisfacer necesidades y expectativas de innovación en los clientes en sus hogares con excelencia, rapidez y una alta calidad en nuestros servicios, prestando un servicio personalizado, eficiente, confiable y flexible que proporciona a los clientes soluciones optimas a cualquier necesidad, tangible e intangible, relación a la fabricación de nuestros muebles y servicios.

5.4.2 Visión. La empresa Cocinas Integrales Duran busca posicionarse en el año 2021 como la mejor empresa diseñadora de cocinas integrales, logrando un posicionamiento y liderazgo en el mercado de muebles fabricados en madera, siendo reconocidos por la calidad, capacidad, tiempo de respuesta, diseños y ser punta de lanza en innovación.

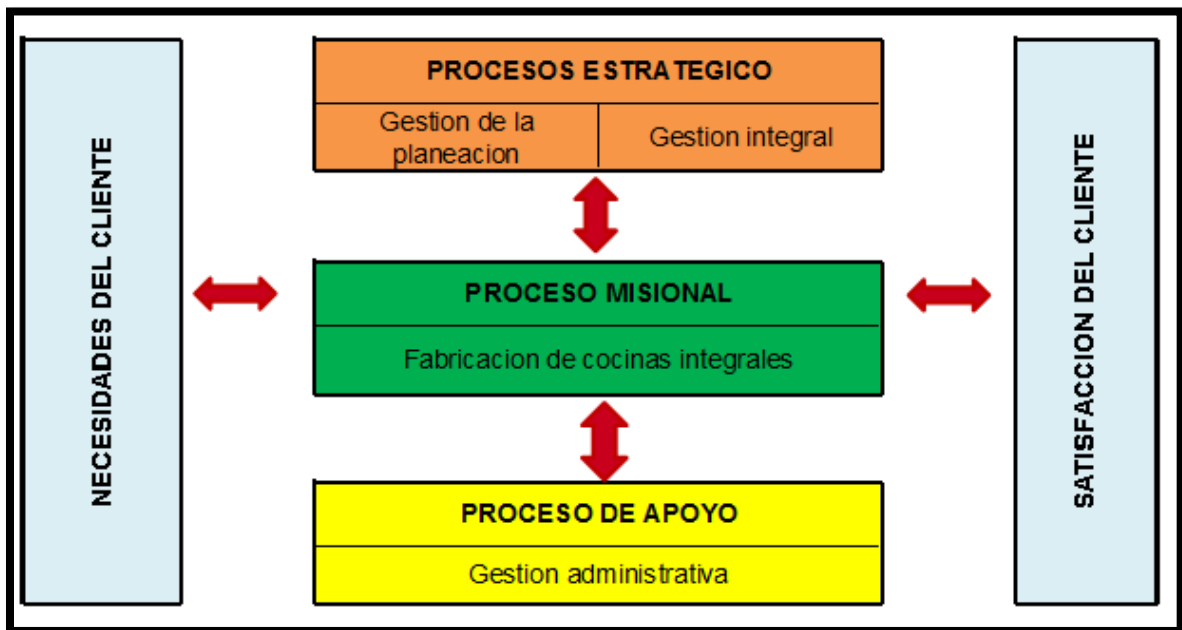
5.4.3. Organigrama

Figura 4. Organigrama



5.4.4 Mapa de Proceso

Figura 5. Mapa de Proceso



5.4.5 Caracterizaciones. Se documentaron las caracterizaciones de acuerdo al proceso estratégico, misional y de apoyo (Ver Anexo B).

5.5 LIDERAZGO

5.5.1 Enfoque al cliente. Se definió por la organización un formato de encuesta de satisfacción de cliente para determinar el cumplimiento regularmente de los requisitos del cliente y saber si se ha entregado a conformidad los productos (Ver anexo C).

5.5.2 Política Integral. Se definió una política integral apropiada al propósito y contexto de la organización, incluyendo un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos, un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables y por último un compromiso de mejora continua del SGI (Ver Anexo D).

POLITICA DE SST

Se definió una Política de SST donde se incluye un compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de las lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, se proporcionó un marco de referencia respecto a los objetivos de SST, se incluye el compromiso para cumplir los requisitos de legales, el compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos y compromiso de la mejora continua del SG-SST, el compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores. (Ver Anexo D)

5.5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización. Si bien la responsabilidad para la gestión de la SST está en cabeza de la alta dirección de la organización, se han asignado y comunicado las responsabilidades dentro del SG-SST para los cargos cuya actuación tienen injerencia directa sobre la gestión de seguridad y salud y a lo largo de todos los niveles jerárquicos.

Adicionalmente se establecen responsabilidades individuales a través de diferentes planes de trabajo, procedimientos e instructivos de trabajo, que son evaluadas al realizar el seguimiento a la gestión y durante las auditorías internas programadas.

En forma semestral se realiza la evaluación del desempeño y se revisa el cumplimiento de estas responsabilidades, definiéndose los apoyos que cada persona puede requerir para su logro.

Como responsable del SG-SST ante la alta dirección nombró al **representante legal** a quien entrega la autoridad suficiente y el talento humano, y los recursos técnicos y presupuestales requeridos para lograrlo.

La rendición de cuentas está en los procesos e inicia desde los niveles de supervisión, quienes entregan el informe a sus jefes inmediatos, quienes escalan hasta que la rendición llega a la alta dirección.

En el Manual de Contratistas y en los contratos, la organización ha establecido las responsabilidades de éstos y sus trabajadores, el interventor o responsable de los

trabajos por parte de la organización, es el encargado de verificar que dichas responsabilidades se cumplan (Ver Anexo E).

5.5.4 Comunicación y Consulta. Mediante un comunicado de apertura COPASST se desarrolla las postulaciones, elecciones, cierre votación, registro de votantes, entre otros de los cuales se definió un procedimiento COPASST (Ver Anexos F).

5.6 PLANIFICACIÓN

5.6.1 Riesgos y Oportunidades. Se definió mediante un mapa de calor los riesgos asociados a la actividad de la organización donde se evidencia que frecuencia e impacto tiene dentro de la misma.

Tabla 4. Mapa de calor de riesgos

FECUENCIA	VALOR				
MUY ALTA	4	20 TOLERABLE	40 NC mayores GRAVE	80 Bajo nivel de satisfacción del cliente INACEPTABLE	160 Incumplimiento requisitos legales. INACEPTABLE
ALTO	3	15 Rotación de personal TOLERABLE	30 Desviación de dineros GRAVE	60 GRAVE	120 Producto no conforme INACEPTABLE
MEDIO	2	10 TOLERABLE	20 Mejoramiento continuo TOLERABLE	40 GRAVE	80 INACEPTABLE
BAJO	1	5 ACEPTABLE	10 TOLERABLE	20 TOLERABLE	40 GRAVE
VALOR		5	10	20	40
IMPACTO		LEVE	MODERADO	SEVERO	CATASTROFIC O

5.6.2 Objetivos de Calidad

- Incrementar el grado de satisfacción de nuestros clientes hacia el servicio.
- Los trabajadores cuenten con las competencias requeridas por la organización.
- Diseñar productos de éxito desarrollando nuevas ideas y compromiso para dar como resultado el mejor producto final.
- Proporcionar un producto único con los estándares más altos de calidad logrando la satisfacción total por parte de los clientes.
- Realizar mantenimiento a planta y equipo para garantizar buenas condiciones.

- Mantener el nivel de riesgo en niveles aceptables.
- Capacitar a los empleados para mejorar la productividad de la organización.

5.6.3 Planificación de los cambios. Para garantizar que todos los cambios que se realicen en la organización ingresen con los riesgos controlados, se estableció el procedimiento para la gestión o administración de los cambios (temporales o definitivos) que incluye:

- Cambios en instalaciones.
- Cambios en las condiciones de trabajo, el proceso, las materias primas e insumos, maquinaria y equipos.
- Cambios en la estructura organizacional.
- Cambios en las actividades de los servicios prestados.
- Cambios en condiciones de trabajo, incluyendo equipos

El procedimiento se activa al identificarse cualquier posible cambio y finaliza al documentar las mejoras requeridas por el SG-SST (incluida la información y formación de los empleados) que aseguren que el cambio ha sido asimilado por la organización sin generar desviaciones en su desempeño SST.

5.6.4 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos. Se definió una matriz de Riesgos (GTC 45) donde se establece proceso de identificación continua y proactiva de los peligros, pero debe limitarse a las actividades y situaciones rutinarias y no rutinarias incluyendo los peligros que surjan de la infraestructura, equipos, diseño de productos, factores humanos, incidentes. Todo esto se realizó bajo una encuesta sociodemográfica y de morbilidad (Ver Anexo G).

5.6.5 Determinación de los requisitos legales. Se definió una matriz de requisitos legales donde se establece y mantiene para determinar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos actualizados que sean aplicables a sus peligros, sus riesgos para SST y su sistema de gestión de la SST (Ver Anexo H).

5.6.6 Planificación para lograr los objetivos de la SST. Se definió reglamento interno de trabajo, reglamento higiene postural, procedimiento para reportar un AT, plan de trabajo SST y matriz EPP de los cuales ayudan al cumplimiento de los objetivos anteriormente nombrados (Ver Anexo I).

6. CONCLUSIONES

- En trabajo de campo se realizó diagnóstico con el fin de determinar el estado actual de la documentación en la empresa, como resultado del diagnóstico encontrado es que la empresa actualmente no está legalmente constituida, no tiene una estructura jerárquica, no tiene definido los procesos, las instalaciones no cuenta con una distribución de planta adecuada, las actividades que ejercen ahí no se encuentran documentadas, y falta de gestión para permisos de funcionalidad de la empresa. Basados en este diagnóstico se documentó organigrama, mapa de proceso, política de calidad, perfiles por cargo, procedimiento sobre la actividad misional, manual de SST, matriz de requisitos legales, caracterizaciones, matriz de identificación de Riesgos, entre otros.
- De igual forma se estableció el contexto de la organización y el alcance del sistema por medio de las matrices DOFA y PESTEL, las cuales brindaron aquellos factores internos y externos que la empresa no tenía en cuenta para cumplir las expectativas y necesidades de las partes interesadas, como la gran importancia que con lleva en tener un mayor acercamiento con los proveedores ya que se generaban inconvenientes en las entregas de los recursos, además de brindarle mayor importancia a lo establecido por las entidades legales con el fin de cumplir con aquellos requisitos. Por otro lado, se logró determinar una visión más clara en cuanto a los factores involucrados con la competencia permitiendo la posibilidad de crear alianzas con el fin de obtener mayores beneficios.
- La alta dirección de la empresa Cocinas Integrales Duran manifestó el interés de liderar el proceso de documentación de los numerales 4, 5 y 6 de las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 por que su cliente es la razón de ser de la cual aprobó una encuesta de satisfacción para conocer el grado de cumplimiento de los requisitos de su cliente para así aumentar la satisfacción, aprobó el presupuesto para que los recursos estén disponibles para la documentación del SGI, delego al representante del sistema de gestión de acuerdo al cargo contemplado en el organigrama donde refiere que es el coordinador de gestión integral, adicional aprobó la política integral del sistema de gestión donde la empresa se compromete a la mejora continua, satisfacción de los clientes, motivar al personal al autocuidado para que no se presenten accidentes y enfermedades laborales, la asignación de roles, responsabilidades y autoridades aprobados y en marcados en los perfiles por cargos.
- Se formalizo la planificación del sistema integrado con la identificación de los riesgos asociado al proceso misional de acuerdo a los lineamientos de la NTC 31000:2018 donde se documentó la matriz con el nivel de frecuencia e impacto de las actividades contempladas con calificación inaceptable que son el bajo nivel de satisfacción del cliente, incumplimiento de requisitos del cliente y por

ultimo el producto no conforme. Basados en esos resultados se refiere plan de acción para mitigar, controlar o eliminar esos riesgos para que no vuelvan a presentarse en el interior de la organización. los objetivos de la calidad fueron documentados con base a lo que la alta dirección aprobó como política integral para que sean coherentes con el proceso misional de Cocinas Integrales Duran.

7. RECOMENDACIONES

- Para darle continuidad al Sistema Integral de Gestión la empresa debe adoptar ciertas medidas para garantizar su buen funcionamiento a continuación se generan algunas recomendaciones para cocinas integrales Duran de Neiva.
- Se recomienda realizar revisión periódica de todo el direccionamiento estratégico de la organización por parte de la gerencia General, para hacer una actualización permanente en relación con las necesidades de la empresa.
- Se debe contar con un el personal capacitado para que diseñe, documente y controle el sistema de Gestión integrado.
- El compromiso de Mejora Continua por parte de todos los colaboradores debe ser una constante ya que de este valor depende el éxito del Sistema de Gestión integrado.
- Se recomienda que para una futura certificación se mantenga el plan de capacitación propuesto con el fin de que los trabajadores conozcan todos los procesos y ayuden con el proceso de Mejora Continua
- Se recomienda realizar lo más pronto posible las diligencias relacionadas con la certificación, la auditoría externa, con el fin de dar pleno aprovechamiento al trabajo realizado en este trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

GONZÁLEZ BECERRA. Fernando. Desarrollo de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 carpintería especial en madera CEMAD SAS. 2013.

ICONTEC, NTC ISO 9001:2015 “Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015” Sistemas de Gestión de la Calidad - requisitos, 2015.

ICONTEC, NTC ISO 45001:2018 “Norma Técnica Colombiana NTC ISO 45001:2018” Sistemas de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo - requisitos, 2018.

Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, aplicando las normas OHSAS 18001:2007, Centro De Madera De La Universidad Nacional De Loja, Eras Gallejos José Miguel, 2013.

ANEXOS