	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(75)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORA	NAIROBI MERCADO ARRIETA		
FACULTAD	CIENCIAS AGRARIAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS - HSEQ		
DIRECTOR	SIXTO JAVIER IBARRA RODRIGUEZ		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA EMPRESA INGECONT ASOCIADOS S.A.S EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ		
RESUMEN			
IDENTIFICACION DE MAPA DE PROCESOS, IMPACTOS AMBIENTALES Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BAJO LAS NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 EN EL MARCO DEL DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 69	PLANOS: 2	ILUSTRACIONES: 17	CD-ROM: 1



**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
PARA LA EMPRESA INGECONT ASOCIADOS S.A.S EN LA CIUDAD DE
BOGOTÁ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020**

**AUTORA
NAIROBI MERCADO ARRIETA**

**Informe Final de Pasantía presentado como requisito para optar el título de Especialista
en Sistemas de Gestión Integral HSEQ modalidad virtual**

**Director
SIXTO JAVIER IBARRA RODRIGUEZ
Ingeniero Industrial Especialista en Alta Gerencia y Gerencia en Riesgos Laborales
Seguridad y Salud en el Trabajo**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ**

Bogotá, Colombia

Julio, 2020

Índice

Lista de figuras	iv
Resumen	vii
Introducción.....	viii
1. Título de la pasantía	xi
1.1 Descripción breve de la empresa	xi
1.1.1 Misión.....	xi
1.1.2 Visión.....	xii
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	xii
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	xiii
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.....	xv
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.	xv
1.2.1 Planteamiento del problema:.....	xvii
1.3 Objetivos de la pasantía.....	xx
1.3.1 General.....	xx
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.	xxi
2.1 Enfoque conceptual.....	xxv
2.2 Enfoque Legal.....	xxxi
3. Informe de cumplimiento de trabajo	xxxiii
3.1 Presentación de resultados.....	xxxiii
4. Diagnostico final	lxiii
5. Conclusiones	lxvii
6. Recomendaciones.....	lxix
Referencia bibliográfica	lxxi
Apéndices	lxxiii

Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizacional INGECONT ASOCIADOS S.A.S	
Figura 2. Lista que chequeo	..31
Figura 3. Matriz DOFA INGECONT ASOCIADOS S.A.S	..32
Figura 4. Matriz PESTA INGECONT ASOCIADOS S.A.S32
Figura 5. Matriz de requisitos legales33
Figura 6. Matriz de identificación de riesgos y peligros34
Figura 7. Matriz de elementos de protección personal34
Figura 8. Matriz de riesgos estratégico35
Figura 9. Mapa de procesos	.36
Figura 10. Identificación de impactos ambientales	.36
Figura 11. Manual de perfiles y funciones INGECONT ASOCIADOS S.A.S	38
Figura 12. Caracterizaciones INGECONT ASOCIADOS S.A.S	...39
Figura 13. Presupuesto INGECONT ASOCIADOS	47
Figura 14. Objetivos del Sistema de Gestión Integral	
Figura 16. Ejemplo procedimiento y documentación del	

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA	14
Tabla 2. Descripción de actividades	19
Tabla 3. Enfoque legal	23

Lista de apéndices

Apéndice A. Organigrama INGECONT ASOCIADOS S.A.S

Apéndice B. Plan trabajo para el SGI

Apéndice C. Mapa de procesos integrales

Apéndice D. Plan de mejora, acciones correctivas y preventivas

Apéndice E. Matriz DOFA

Apéndice F. Matriz PESTA

Apéndice G. Matriz de riesgos estratégicos

Apéndice H. Procedimientos documentados

Apéndice I: Indicadores de Gestión

Apéndice J: SG SST

Apéndice K: Matriz legal

Apéndice L: Matriz de riesgos y peligros

Apéndice M: Plan de emergencia

Apéndice N: Lista de chequeo ISO

Apéndice O: Caracterizaciones

Apéndice P: Matriz de EPP

Apéndice Q: Identificación de aspectos ambientales

Apéndice R: Manual de competencias y funciones

Apéndice S: Presupuesto para la implementación del SGI

Apéndice T: Objetivos del Sistema de gestión integral

Apéndice U: Manual del Sistema de gestión integral

Apéndice V: Programa de auditoria del SGI

Resumen

La presente pasantía tiene como objetivo principal el diseño de un Sistema de Gestión Integral para la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 para lo cual se usó los requisitos de dichas normas para contribuir en el desarrollo de los procesos, la identificación de las partes interesadas, el cumplimiento normativo y la satisfacción de sus partes interesadas; con el ejercicio académico de la pasantía la empresa dio un gran paso hacia el establecimiento de altos estándares de calidad, la creación y promoción de ambientes laborales seguros y la adopción de compromisos ambientales.

Para lograr el desarrollo del sistema se trabajó bajo el ciclo PHVA, se realizó un plan de trabajo para la implementación de dicho sistema en el cual se pudo realizar un diagnóstico que permitiera conocer los elementos de partida para iniciar con la integración de los requisitos de la norma.

Con el objetivo de darle cumplimiento a lo anterior, se diseñaron tanto el plan de trabajo para darle respuesta de los tiempos a trabajar a la empresa como las matrices de tipo legal, de identificación de peligros, DOFA, PESTA, el mapa con la identificación de los procesos de INGECONT ASOCIADOS S.A.S, las caracterizaciones pertinentes, manual de competencias y funciones, cronogramas de sensibilización, procedimientos, política y objetivos del sistema, indicadores, programa de SST y programas de manejo ambiental, programa de auditoria del SGI y demás documentación necesaria para realizar los controles necesarios de seguimiento y evaluación para la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora del Sistema de Gestión Integral

Introducción

La globalización ha impactado todos los mercados y las empresas, Colombia no es la excepción, antes las empresas colombianas que contaban con Sistemas de Gestión de Calidad hacían un gran alarde de contar con dicho sello, pero en la medida que el mercado fue creciendo también el número de empresas que contaban con SGC; la incorporación de nuevas tecnologías y el acceso a la información han cambiado la forma en como los consumidores perciben a las empresas, cada vez más los clientes exigen mayores estándares, no solo en el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios que consumen sino también el ambiente que las empresas le dan a sus colaboradores y la forma en que se ve impactado el medio ambiente, lo cual ha puesto en evidencia la necesidad de las empresas de contar con herramientas que les permitan abordar estas tres dimensiones.

Para lo anterior un Sistema de Gestión Integral bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2015 le proporcionan a las empresas las herramientas necesaria para abordar estas tres dimensiones, la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y compromisos ambientales, por lo anterior INGECONT ASOCIADOS S.A.S vio una oportunidad en abrir un espacio académico para desarrollar una pasantía a una futura especialista en Sistemas de Gestión Integrados HSEQ de la Universidad Francisco de Paula Santander sede Ocaña quien con sus conocimientos lideró el diseño e implementación del SGI de la organización.

Es por esto que mediante el presente proyecto de pasantía, se busca diseñar e implementar un Sistema de Gestión Integral que le permita establecer procesos claros para satisfacer las necesidades de todas sus partes interesadas, así como un ambiente laboral seguro para todos sus colaboradores y guiando su ejercicio empresarial con el menor impacto negativo a nivel

ambiental, teniendo controles para asegurar la mejor continua, destacándose de esta manera como una las empresas de asesorías integrales con más altos estándares, liderando los mercados donde actualmente tienen presencia y abriendo camino para incursionar en otros sectores contando ya con un sello de innovación y competitividad.

Para lograr lo anterior el punto de partida para el presente proyecto fue identificar los elementos en común de las tres normas para lograr hacer una verdadera integración y optimización tanto de recursos económicos como del talento humano, seguido de esto se realizaron diversas matrices como la DOFA y PESTA para comprender el contexto de la organización, en el cual se edificaron aspectos importantes como el tamaño de la empresa el cual se clasifica de acuerdo al decreto 927 de 2019 como una microempresa, al comenzar la pasantía la empresa contaba con 9 empleados, presencia en varios municipios de Antioquia y en la ciudad de Bogotá, además se reconoció los requisitos legales aplicables y se identificaron los peligros, lo cual contribuyó a la matriz de riesgo estratégicos.

Adicionalmente al elaborar el mapa de procesos, la empresa reconoció las actividades que componen dichos procesos y la importancia de cada uno, permitiendo entre otras cosas organizar a nivel administrativo la forma de realizar dichas actividades de una manera óptica, garantizando que se hagan con altos estándares de calidad y estandarizando muchos de sus procesos para poder disponer de controles que le permitiera reconocer las acciones a corregir y mejorar.

Lo anterior abrió paso para trabajar de la mano de la alta dirección y los empleados en establecer un ambiente laboral seguro tanto para los colaboradores al adoptar medidas de seguridad y salud adoptando la autoprotección y reconociendo por parte de la alta dirección la importancia de cuidar del ambiente laboral con medidas de seguridad y salud en el trabajo

puesto que los incumplimientos en esta materia representan para la empresa un gran riesgo por su responsabilidad que va desde el tipo administrativo, civil y penal para la organización y su alta dirección. También se realizó la identificación de los impactos a nivel ambiental que tiene INGECONT ASOCIADOS S.A.S al tener un ejercicio empresarial para determinar las medidas que minimicen el impacto negativo de estas.

Además de construir el manual de competencia y funciones para que la empresa tenga claridad de los roles y responsabilidades que cada elemento tiene y la construcción de procedimientos, manuales y demás elementos necesarios del SGI, el proceso de pasantía aportó manera significativa en cómo la empresa realizaba sus actividades, el cumplimiento normativo y sus compromisos empresariales, lo cual se vio reflejado en la manera en cómo INGECONT ASOCIADOS S.A.S se relacionaba con sus clientes, puesto que ahora cuenta con indicaciones claras de cómo proceder para mejorar continuamente su rendimiento lo cual contribuye a conseguir su objetivo principal de consolidarse como una empresa reconocida en los sectores en los que actualmente tiene presencia lo cual permite proyectarse a nuevos mercados con la experiencia y reputación ganada de sus actuales clientes.

1. Título de la pasantía

Para el desarrollo de la presente pasantía se designó como título:

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA EMPRESA INGECONT ASOCIADOS S.A.S EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

1.1 Descripción breve de la empresa

Empresa del sector de consultorías y servicios con trayectoria de más de 7 años en el sector brindando apoyo a las pequeñas y medianas empresas en asesorías contables, diseño e implementación de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, apoyo de tipo administrativo en el pago de obligaciones laborales, afiliaciones de trabajadores a EPS, ARL, Caja de compensación, asesorías ambientales, con presencian en diferentes municipios de Antioquia y la ciudad de Bogotá.

Entre sus clientes se destaca el sector de las ventas, servicios, comercialización de bienes y alimentos, transportes y bienes raíces, lo que le ha proporcionado una gran experiencia en el manejo de todo tipo de empresas y clientes, trabajando siempre por garantizar la satisfacción de estos y la calidad de los trabajos realizado; aportando al crecimiento empresarial colombiano en la generación de empleo y pago de responsabilidades.

1.1.1 Misión

Cumplir a satisfacción y en excelencia con los servicios de ingeniera y asesoría contable, brindando un servicio que genere confianza y seguridad al cliente. Manteniendo actualizada y

en continua innovación las diferentes herramientas de trabajo para brindar al cliente un servicio de calidad. Siendo la oportunidad para profesionales con aptitudes y actitudes de liderazgo autentico y ejemplar.

1.1.2 Visión

Para el 2020, seremos una empresa reconocida a nivel local por su compromiso, cumplimiento y excelencia en los diferentes servicios de ingeniera y asesorías contables, con un equipo innovador de profesionales que aporten al crecimiento progresivo de nuestra compañía.

1.1.3 Objetivos de la empresa

Idoneidad científica y profesional: Garantizamos a nuestros clientes profesionales competentes y con aptitudes para desarrollar las actividades demandadas por el cliente en las diferentes áreas de nuestro servicio

Protección del medio ambiente: Nuestros procesos y procedimientos de cada uno de los servicios prestados garantizan el cuidado y protección del medio ambiente

Responsabilidad social: Trabajamos en equipo garantizando la calidad de nuestros servicios al servicio de la sociedad con el fin de ofrecer un mejoramiento continuo de cada uno de los aportes que podamos realizar como empresa.

Primero la vida: Creamos y sugerimos estrategias para mantener el riesgo bajo control.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

INGECONT ASOCIADOS SAS al inicio del proceso de pasantía la organización cuenta con un equipo humano de 4 colaboradores internos y 2 colaboradores externos, estos conforman la fuerza de trabajo para proporcionar servicios de calidad a sus clientes, de acuerdo a la la misión, visión y objetivos de la empresa.

En la organización se cuenta a nivel estrategico con la Dirección general, quien se encarga de liderar y proyectar la empresa para la consecución de las metas propuestas y los resultados esperados, para lograr lo anterior se encuentra a nivel operativo con el apoyo de la dirección contable quien lidera la gestión contable de los diferentes cliente trabajando con altos estándares de calidad para mantener tanto las transacciones contables de cada cliente al día así como el reporte de todo lo concerniente al pago de impuestos, rendición de cuentas , así como la elaboración de presupuesto para que cada cliente cuente con la tranquilidad de diseñar sus proyecto pensando en todos los aspectos, en este mismo nivel se encuentra la dirección de servicios de ingeniería que brinda asesoría y orientación a los cliente, no solo en el cumplimiento de la normatividad aplicable de acuerdo a la naturaleza de la actividad empresarial sino que además mediante el diseño, implementación y evaluación de sistemas

como el Sistema de la Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo cual contribuye a minimizar los riesgos propios de la actividad laboral de todas las empresas lo cual se ve directamente reflejado en la disminución de gastos que pueden tenerse por el incumplimiento de la normatividad sino también a sanciones de carácter administrativos de los entes de control y/o a demandas de tipo laboral y civil por parte de los trabajadores debido a incumplimiento de lo dispuesto por la normatividad colombiana, por otro lado desde la dirección de Recursos Humanos y Administrativo se trabaja para que los clientes cumplan con todas sus obligaciones laborales, desde la elaboración de de contratos, pago de obligaciones, afiliaciones a entidades de salud como EPS, ARL y cajas de compensación, esta labor es de gran ayuda tanto para los clientes puesto que cumplen sus obligaciones como empleados, como para los empleados de estos pues trabajan con la seguridad de contar con todas las prestaciones que lo protegen al trabajar formalmente. Finalmente se cuenta como un proceso de apoyo, el responsable HSEQ quien trabaja en conjunto con todos los niveles de la organización para establecer procesos con altos estándares de calidad, responsabilidad tanto con los colaboradores internos de la organización como los externos en el marco de la actividad empresarial con el menor impacto ambiental negativo.

Figura 1: Estructura Organizacional



Fuente: Organigrama INGECONT ASESORÍAS

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.

Para el presente proyecto de pasantía se designó a la estudiante al área de recursos humanos y administrativos, así como para trabajar de la mano del responsable HSEQ del diseño e implementación dado el proyecto de INGECONT ASOCIADOS S.A.S de mejorar sus procesos en miras de proyectarse como candidata a certificar sus procesos en las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001: 2015

Desde esta área se realizan el apoyo a los clientes en la contratación de personal para las pequeñas y medianas empresas que no cuentan por su tamaño con un área que se encargue de dichos proceso en sus empresas, por lo tanto el acompañamiento que se proporciona a estos clientes es vital para que puedan contratar el personal de manera correcta, con un contrato laboral formar, los respectivos pagos y afiliaciones correspondientes, actualmente las labores que se hacen no están teniendo un adecuado control y el trabajo se acumula para las fechas de corte; por esto se decidió que fuera esta área quien acogiera a la pasante como estrategia para conocer la empresa y contribuir en la organización del trabajo.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.

Para realizar el diagnostico en el cual se encuentra INGECONT ASOCIADOS S.A.S en cuanto a recurso humano y financiero en miras a diseñar e implementar un Sistema de Gestión Integral se utilizará la matriz DOFA como herramienta para diagnosticar las condiciones actuales de la dependencia que liderará el proyecto.

Tabla I. Matriz DOFA

MATRIZ DOFA – INGECONT Y ASOCIADOS S.A.S	
Análisis interno	
Fortalezas:	Debilidades:
<p>Recurso humano calificado y con conocimientos sobre las normas ISO 9001, 14001 y 45001.</p> <p>Apoyo de la alta dirección para diseñar e implementar un SGI.</p> <p>Trayectoria en el sector.</p>	<p>Pocos recursos económicos para garantizar un correcto diseño e implementación del SGI.</p> <p>Alta demanda en el sector de competencia de la empresa, competidores con características similares.</p> <p>Incumplimiento de la normatividad.</p>
Análisis externo	
Oportunidades:	Amenazas:
<p>Desacatarse en el sector dentro de las empresas de asesorías, como una organización que cuenta con altos estándares de calidad y mejora continua de los servicios ofrecidos mediante la certificación de las normas ISO.</p> <p>Brindar un diferencial adicional de innovación en la prestación del servicio haciendo uso de las herramientas tecnológicas innovadoras para los clientes como la formación en los servicios contratados.</p>	<p>No contar con los recursos económicos suficientes para mantenerse dentro del mercado actual con los altos estándares que se les exigen actualmente a las empresas.</p> <p>No tener un factor diferencias dentro de los competidores.</p> <p>Bajos precios de los servicios ofrecidos.</p> <p>Fuga de clientes por incumplimientos</p> <p>Pandemia causada por virus</p>

Fuente: Autora del proyecto

1.2.1 Planteamiento del problema:

En el mercado actual en Colombia hay múltiples empresas que brindan servicios de asesorías contables, planeación financiera y asesorías tributarios así como servicios de ingeniería entre los que se destacan asesoría en el diseño, implementación y mantenimiento de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio ambiente y soporte del recurso humano, INGECONT ASOCIADOS S.A.S hace parte de este grupo de empresas que ofrecen aliviar la carga administrativa de las pequeñas y medianas empresas llevando dichos procesos claves para el funcionamiento dentro del marco legal que toda empresa debe tener; sin embargo con el reciente crecimiento económico que ha estado atravesando el país, no solo basta con descartarse como una empresa que establece estándares de calidad dentro de sus procesos sino también el cuidado que tienen dichas organizaciones para el cuidado de colaboradores internos y externo es por esto que como empresa manifestar y tomar medidas para tener un rendimiento empresarial armónico con el medio ambiente, los trabajadores y bienes y/o servicios de calidad es la nueva meta de las empresas.

La creciente preocupación de los consumidores, clientes, usuario y demás interesados no solo por adquirir bienes y/o servicios de calidad sino también por exigir a las empresas que en dichos procesos se cuide tanto al medio ambiente como la salud y la seguridad de los trabajadores que contribuyen en todos los niveles de las organizaciones ha fomentado la construcción de Sistemas de Gestión Integral que garanticen al cliente que se cuentan con la preparación, el control y la intención de mejorar continuamente en estos tres temas.

Como una manera de afrontar estos retos las empresas buscan herramientas, metodologías o sistemas que le garanticen tanto a la alta dirección como a todos los empleados que trabajan en diferentes niveles de la organización, como a todas las partes que se encuentran involucradas en el ejercicio de las empresas adoptar compromisos, acciones, planes y programas para conseguir los objetivos empresariales y las necesidades de todas las partes interesadas.

Entre las múltiples opciones que se encuentran hoy en día a disposición de las organizaciones se encuentran las normas ISO, las cuales tienen una serie de orientaciones que cada cierto tiempo se actualiza a las necesidades de la cambiante sociedad y que adicionalmente establecen parámetros que se pueden adoptar según la naturaleza de cada empresa, acciones encaminadas a evaluar y mejorar sus resultados, de esta forma las partes interesadas pueden tener una mayor satisfacción de que los servicios y/o bienes que consumen se encuentran en armonía con los cambios que planea la nueva realidad del siglo XXI.

Según una investigación de la Revista Dinero, las empresas que cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad, obtienen de sus clientes y usuarios un mayor sentido de respeto y admiración lo cual se refleja en una mayor disposición a adquirir productos y/o servicios con estas empresas, lo cual se traduce en mayores ganancias.

Por lo tanto para descartar frente a todas las partes interesadas como una empresa competitiva e innovadora que se preocupa por tener un crecimiento armónico con sus trabajadores, el medio ambiente y con un constante mejoramiento, la familia de las normas ISO proporciona a través de la norma ISO 9000

01:2018

herramientas que

permiten trabajar bajo el liderazgo de la alta gerencia y todos los niveles de las

organizaciones, planear los objetivos hacia dónde se quiere consolidar la empresa, determinando los medios tanto económicos, como de recursos humano e infraestructura para conseguirlos, permitiendo involucrar a todas las partes interesadas en dicho proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior para INGECONT ASOCIADOS S.A.S es importante proporcionar a sus clientes servicios certificados por los altos estándares de calidad de sus procesos así como por el interés y compromiso en garantizar la seguridad y salud de todos sus colaboradores tanto internos como externos y el compromiso manifestado en sus objetivos empresariales con la protección y cuidado del medio ambiente, por todo lo anterior INGECONT ASOCIADOS S.A.S ve en el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, un Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015 y un Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo ISO45001:2018, una oportunidad de trabajar en todos los niveles para responder tanto las necesidades de las partes interesadas como en los objetivos empresariales, para conseguir un trabajo coordinador la organización busca administrar dichos sistemas por medio de un Sistema de Gestión Integral, de esta manera INGECONT ASOCIADOS S.A.S pretender responder con medidas que aseguren la satisfacción de todos sus clientes convirtiéndose en una empresa de referencia dentro del mercado de las asesorías empresariales en la ciudad de Bogotá, para conseguir lo anterior la empresa apoyará dicho proceso mediante el ejercicio de pasantía de una estudiante de la Especialización en Sistemas de Gestión Integral de la Universidad Francisco de Paula Santander sede Ocaña, la cual ejercerá la pasantía como modalidad de grado, aportando los conocimientos adquiridos en la institución educativa así como los valores y objetivos que representan dicha organización y su programa de especialización.

1.3 Objetivos de la pasantía.

1.3.1 General

Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Integral que le permita a la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S establecer procesos con altos estándares de calidad, encaminados a la mejora continua de los servicios ofrecidos a todas las partes interesadas en pro de ejercer una actividad empresarial con el menor impacto ambiental y que busca mantener la seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores tanto internos como externos promoviendo la participación de todos los niveles de la organización en la ciudad de Bogotá durante el primer semestre de 2020.

1.3.2 Específicos

Diagnosticar el nivel de desarrollo y necesidades de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a los criterios establecidos en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, ISO14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos e ISO45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso en la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S

Establecer la estructura de los procesos necesarios de INGECONT ASOCIADOS S.A.S para la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, la identificación de los aspectos ambientales más significativos y los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo

Integrar los sistemas de gestión ISO9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, ISO14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos e ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo, en un Sistema de Gestión Integral para la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.

Tabla 2. Descripción de las actividades

Objetivo general	Objetivo específico	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
Diseñar e implementar un Sistema de Gestión Integral que le permita a la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S establecer procesos con altos estándares de calidad, encaminados a la mejora continua de los servicios ofrecidos a todas las partes interesadas en pro de ejercer una actividad	Diagnosticar el nivel de desarrollo y necesidades de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a los criterios establecidos en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, ISO14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos e ISO45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso en la empresa	Lista de chequeo ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 Listado de requisitos en común de las normas Plan de trabajo para la implementación de un Sistema de Gestión Integral

<p>empresarial con el menor impacto ambiental y que busca mantener la seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores tanto internos como externos promoviendo la participación de todos los niveles de la organización</p>	<p>INGECONT ASOCIADOS</p>	<p>S.A.S</p>
<p>en la ciudad de Bogotá durante el primer semestre de 2020.</p>	<p>Establecer la estructura de los procesos necesarios de INGECONT ASOCIADOS S.A.S para la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, la identificación de los aspectos ambientales más significativos y los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Elaboración de: Matriz DOFA Matriz PESTA Matriz de requisitos legales Matriz de identificación de riesgos y peligros Matriz de elementos de protección personal Matriz de riesgos estratégicos Diseño de mapa de proceso Identificación de impactos ambientales Participación de trabajadores para la construcción de la</p>

seguridad y salud en el
trabajo

Realizar las caracterizaciones
de los procesos necesarios

Realizar manual de
competencias y funciones

Manual de calidad

Programa de manejo
ambiental

Programa de Seguridad y
salud en el trabajo

Desarrollo de presupuesto

Desarrollo de procedimientos
y formatos a implementar

Procedimiento para el manejo
documental

Realizar el programa de
capacitaciones

Estructurar el programa de
auditoria

Integrar los sistemas de gestión ISO9001:2015	Formulación de objetivos estratégicos y política integral
Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, ISO14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.	Alcance del Sistema de gestión integral
Requisitos e ISO 45001:2018	Caracterización de Sistema de gestión integral
Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo, en un Sistema de Gestión Integral para la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S	

Fuente: Autora del proyecto

2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Con las condiciones que establece los mercados actuales, cada vez las empresas son más innovadoras, competitivas y ofrecen una gran amplia gama de bienes y servicios para responder a cualquier tipo de demanda que surja, incluso mucho antes que esta sea manifestada por los consumidores; esto se logra gracias a la planeación estratégica de todas las empresas, desde las micro empresas hasta las grandes organizaciones.

Es la **planeación estratégica** la que brinda el punto de partida y de llegada al interior de sus organizaciones, entendiendo esta como una herramienta que posibilita el desarrollo coherente, por medio de herramientas que pretenden adelantarse al futuro centrandose los esfuerzos de las organizaciones hacia metas realistas de acuerdo a su desempeño, para realizar una adecuada planeación estratégica se debe tener una coherente relación entre los medios y el propósito, una adecuada planeación elabora un diagnóstico para identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la organización.

Las normas ISO centran sus procesos en el **enfoque a proceso**, la ISO 9011:2015 define este como la gestión sistemática de los procesos y sus interacciones para alcanzar los resultados previstos para esto se apoyan el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar que con la retroalimentación de todos los niveles de los procesos y el mejoramiento continuo de todos los aspectos que componen el sistema, busca optimizar todas las acciones.

Para conseguir lo anterior las normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001 proporcionan una serie de directrices que al integrarse responden a varias necesidades de los mercados actuales como los altos estándares de calidad de los servicios y bienes que se ofrecen, la reducción de los impactos ambientales negativos en la producciones de dichos bienes y/o servicios y el compromiso con establecer ambientes laborales seguros y comprometido con la seguridad y salud en el trabajo de todos los trabajadores (a) y demás partes interesadas, formando de esta manera un Sistema de gestión integral.

Las normas antes mencionadas comparten una estructura que permite su integración de manera sencilla; pero resaltando los puntos diferenciales en las que se trabajan para conseguir puntualmente sus objetivos y razón de ser al interior de las organizaciones, para entender lo anterior es necesario tener en claro los términos más importantes que se manejan en un SGI

- Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
- Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- Sistema de Gestión de calidad: Serie de actividades mediante las cuales una empresa establece sus objetivos determinando los procesos necesarios para conseguir dichos objetivos, gestionando sus procesos y recursos para responder las necesidades de sus

partes interesadas bajo el liderazgo de la alta dirección y todos los niveles de la organización.

- Partes interesadas: son aquellas que generan riesgos significativos para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas que no se cumplen

- Enfoque al cliente: gestión de una organización para comprender y responder a las necesidades y expectativas de sus clientes para mantener el éxito sostenido de una organización y mantener el valor, la reputación y el incremento de ganancias de su organización.

- Mejora: actividad recurrente y parte esencial de una organización para mantener altos niveles de desempeño

- Alta dirección: Persona o grupo de personas que controlan una organización al más alto nivel

- Participación activa: Tomar parte de un evento o actividad

- Proveedor: Organización que proporciona un producto o un servicio

- Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto, o un servicio destinado a esa persona u organización o requerida por ella.

- Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño

- Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

- Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo los cuales se realiza el trabajo

- Medio ambiente: entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

- Aspectos ambientales: elementos de las actividades, productos o servicios de una organización que pueda interactuar con el medio ambiente

- Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización

- Peligro: fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud

- Incidente: suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado y deterioro de salud

- Política: intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección

- Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

- Requisito legal: requisitos obligatorios especificado por una autoridad

- No conformidad: incumplimiento de un requisito

- Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente

- Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

- Salida: Resultado de un proceso

- Riesgo: Efecto de la incertidumbre

- Información documentada; información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene

- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

- Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o un servicio

- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

- Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir

- Auditoria: proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumple los criterios de la auditoria-

Estos términos proporcionan un enfoque conceptual para entender con mayor facilidad sobre lo que está hablando la presente pasantía en la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S y la importancia de implementar un SGI como herramienta para mantenerse como una empresa altamente calificada, innovadora y comprometido con todo el reto que suponen los mercados actuales.

Al respecto Sheryl González Vilori

SGI es una de las herramientas más importante en un mercado donde hay una infinidad de competidores que ofrecen los mismo productos o servicios, siendo la innovación el único camino para destacarse entre todos esos competidores; para el caso de las pequeñas y medianas empresas al integrar un sistema de gestión, se optimizan los recursos en los proceso, se propician ambientes laborales mucho más productivos y responder de manera correcta las necesidades y expectativa tanto de los clientes como de las partes interesadas.

2.2 Enfoque Legal

En relación con el marco legal de la presente pasantía, se tomarán dos referentes importantes, por un lado, las normas internacionales ISO a implementar y la normatividad colombiana aplicable, en la siguiente tabla se expone dicho enfoque legal.

Tabla 3 Enfoque Legal

Enfoque Legal			
Normatividad internacional		Normatividad local	
ISO 9001:2015	Sistema de gestión de calidad, requisitos.	Código sustantivo del trabajo	Elaboración Contenido Ubicación del reglamento de higiene y seguridad industrial

ISO 45001: 2018	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo requisitos con orientación para su uso	Decreto 1072 de 2015	Por el cual se expide el decreto único reglamento de sector trabajo
ISO 14001:2015	Sistemas de gestión ambiental. requisitos con orientación para su uso	Resolución 0312 de 2019	Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SS
		Resolución 2309 de 1986	Regulación de los residuos sólidos y Residuos especiales
		Decreto 919 de 1989	Por el cual se organiza el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres y se dictan otras disposiciones
		Resolución 2400 de 1979	Planes de emergencia.
		Ley 1333 de 2009	Procedimiento sancionatorio ambiental

Fuente: Autora del proyecto

3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados.

De acuerdo al plan de trabajo diseñado por la pasantía que se está ejecutado con la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S se coordinó un cronograma de trabajo de acuerdo a las necesidades tanto de la empresa como del pasante, en este orden de ideas a continuación se relacionan los resultados de las actividades allí descritas y su relación con el cumplimiento de los objetivos específicos.

3.1.1 Diagnosticar el nivel de desarrollo y necesidades de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a los criterios establecidos en las normas ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, ISO14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos e ISO45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso en la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S

Para ejecutar estas actividades se acordó con la empresa, realizar la lista y el análisis de los elementos en común de las normas en un mismo documento, en este se evaluó tanto los requisitos y su nivel de cumplimiento como los elementos en común, este supuso un punto de parte para determinar cómo abordar el diseño de dichas sistemas optimizando tanto el recurso

humano, económico y de infraestructura, evitando así duplicar documentos y procesos necesarios, abordando todos los riesgos desde los tres aspectos, es decir calidad, SST y ambiental, para una consulta más extensa por favor dirigirse al apéndice O. Adicionalmente se realizó un plan de trabajo para ejecutar la pasantía y cumplir con las expectativas de la empresa con el avance en el SGI.

Figura 2. Lista de chequeo

LISTA DE CHEQUEO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E 45001:2018							
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA							
Nombre de la empresa:		INGECONT ASOCIADOS S.A.S					
Elaborado por:		NAIROBI MERCADO A.					
CT: Cumple totalmente; CP: Cumple parcialmente; NC: No cumple; N/A: No Aplica							
Numeral ISO 9001	Numeral ISO 14001:	Numeral ISO 45001	CUMPLIMIENTO				OBSERVACIONES
			CT	CP	NC	N/A	
4.	4	4		X			
4.1	4.1	4.1		X			
4.2	4.2	4.2		X			
4.3	4.3	4.3			X		
4.4	4.4	4.4			X		
5.	5	5	X				
5.1	5.1	5.1	X				
5.1.2	5.1.2	5.2		X			
5.2	5.2	5.3		X			
5.3	5.3	6		X			
6	6	6.1		X			
6.1	6.1	6.1.1		X			
6.2	6.1.1	6.1.2		X			
7	6.1.2	6.1.3		X			
8.4				X			
8.5				X			
8.6				X			
8.7				X			
9				X			
9.2				X			
9.3				X			
10				X			
10.1				X			
10.2				X			
10.3				X			
Conclusión general:			Se puede observar que la empresa ha reconocido la importancia de identificar el cumplimiento de requisitos y mejorar su rendimiento, pero tiene falencia en la implementación y ejecución de sus procesos. Es necesario empezar a mejorar con la organización de los aspectos más relevantes de la empresa y llevar un control sobre esto, para lo cual in SGI le proporcionará las herramientas para ejercer planeación y ejecución.				
7.5	10	10.1		X			
8	10.1	10.2		X			
8.1	10.2	10.3		X			
8.2				X			
8.3				X			

Fuente: Autora del proyecto

43.1.2 Establecer la estructura de los procesos necesarios de INGECONT ASOCIADOS

S.A.S para la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, la identificación de los aspectos ambientales más significativos y los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para darle respuestas a este objetivo, se realizó:

- Matriz DOFA

Figura 3. Matriz DOFA INGECONT ASOCIADOS S.A.S

Matriz FODA	EMPRESA	INGECONT ASESORÍAS S.A.S
	Diseñado por:	NAIROBI MERCADO A.
ANÁLISIS INTERNO		
FORTALEZAS		DEBILIDAD
Se usan las herramientas tecnológicas para trabajar con los Ofrecen servicio integral Empresa multidisciplinaria Personal cuenta con preparación y experiencia en múltiples		Los servicios tienen un costo muy bajo lo que respesentan bajas ganancias No contar con los recursos económicos para seguir funcionando ante el aumento de No se cuenta con una tabla de precios para cobrar por servicios No se cuenta con una base de datos de consultores externos No se tienen organizados procesos ni criterios para manejar la información interna ni externa No se esta cumpliendo con normatividad aplicable Desorden de la organización

ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Captar clientes de los mercados municipales y regionales Aumentar la competitividad a partir del contar con un SG Innovar a través del uso de la tecnología	Cierre de la organización Perdida de clientes (Por mala percepción de la empresa) Monopolización del sector Aumento de requisitos legales Pandemia generada por virus

Fuente: Autora del proyecto

- Matriz PESTA

Figura 4. Matriz PESTA INGECONT ASOCIADOS S.A.S

PESTA		
EMPRESA: INGECONT ASESORÍAS S.A.S		
Diseñado por: NAIROBI MERCADO A.		
POLITICO	ECONÓMICOS	AMBIENTALES
<ul style="list-style-type: none"> legislación actual en el mercado local: Resolución 0312 2019 PESV Cintas reflectivas Res. 1572 del 3 May 2019 PND Continuidad del contrato laboral por prestación de servicios si es servicio misional legislación futura procesos y entidades regulatorias políticas gubernamentales período gubernamental y cambios. Cambios de alcaldes y gobernadores 	<ul style="list-style-type: none"> Situación económica local Tendencias en la economía local Asuntos generales de Impuestos Impuestos específicos de los servicios Estacionalidad y asuntos climáticos ciclos de mercado Factores específicos de la industria PND y Ley de financiamiento rutas del mercado y tendencias de distribución motivadores de los clientes/usuarios intereses y tasas de cambio 	<ul style="list-style-type: none"> legislación actual en el mercado local y mundial medio ambiental Requerimientos ambientales (SGA y exigencia propias) del cliente Duffont para Don Quijote. Emisión de gases de efecto invernadero Legislación de prohibición de asbesto
SOCIALES	TECNOLÓGICOS	
<ul style="list-style-type: none"> tendencias de estilo de vida Millennials Estandarizar los procesos. demografía Obras de infraestructura () opinión y actitud del consumidor punto de vista de los medios cambios de leyes que afecten factores sociales Legislación nueva del día de la familia imagen de la marca, la tecnología y la empresa patrones de compra del consumidor publicidad y relaciones públicas 	<ul style="list-style-type: none"> desarrollos tecnológicos competidores tecnologías/soluciones sustitutas Emisión documentación de manera digital madurez de la tecnología información y comunicación mecanismos/tecnología de compra legislación tecnológica potencial de innovación acceso a la tecnología, licenciamiento, patentes asuntos de propiedad intelectual 	

Fuente: Autora del proyecto

- Matriz de requisitos legales

Figura 5. Matriz de requisitos legales

MATRIZ LEGAL INGECONT ASOCIADOS S.A.S															
MATRIZ LEGAL															
Comentarios: Excepción a la Ley, Contratación y BPS.															
Agregar															
ÍNDICE															
TEMA DE SELECCIÓN	INSTRUMENTO	FECHA DE PROMULGACIÓN	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE VIGENCIA
Afiliación				1994											
Afiliación	Ley	230	1982	2002	Vigencia	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Laborales	Congreso de la República	1							
Afiliación	Decreto	312	1980	2001	Vigencia	Por medio del cual se reglamenta el Contrato de Afiliación y se dictan otras disposiciones por medio de las cuales se reglamenta el sistema	Ministerio de Protección Social	1							
Afiliación															

Fuente: Autora del proyecto

Matriz de identificación de riesgos y peligros: Ver anexo M


Figura 6. Matriz de identificación de riesgos y peligros

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES															
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS					EVALUACIÓN DEL RIESGO					DETERMINACIÓN DE CONTROLES					
TEMA	DESCRIPCIÓN DEL PELIGRO	CAUSAS	EFFECTOS	SEVERIDAD	EXPOSICIÓN	SEVERIDAD	EXPOSICIÓN	SEVERIDAD	EXPOSICIÓN	SEVERIDAD	EXPOSICIÓN	SEVERIDAD	EXPOSICIÓN	SEVERIDAD	EXPOSICIÓN
SECCIÓN GENERAL DE RIESGOS	SECCIÓN GENERAL DE RIESGOS														
	SECCIÓN GENERAL DE RIESGOS														
	SECCIÓN GENERAL DE RIESGOS														
	SECCIÓN GENERAL DE RIESGOS														
	SECCIÓN GENERAL DE RIESGOS														
	SECCIÓN GENERAL DE RIESGOS														
	SECCIÓN GENERAL DE RIESGOS														

Fuente: Elaboración propia

- Matriz de elementos de protección personal

Figura 7. Matriz de elementos de protección personal

		MATRIZ DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL INGECONT ASOCIADOS S.A.S		CÓDIGO: SGI-SST-31 VERSIÓN: 01 FE: MARZO 2020	
Los ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL, sirven como barrera de protección ante el peligro, brindando condiciones seguras de trabajo que velan por la integridad tanto física como psicológica de los empleados, evitando acc					
PROCESO	EPP	CARACTERISTICAS	IMAGEN	SEGMENTO CORPORAL	
	TRAJE ANTIFRICCION PARA MOTOCICLISTAS	Traje el cual resulta indispensable para realizar labores de mensajería, es comúnmente acorde según las necesidades y los factores de riesgo a los que se exponen las personas que desempeñan esta actividad.		CUERPO	
	BOTAS DE SEGURIDAD CON PUNTERA	Calzado que tiene por finalidad proporcionar protección a los pies del usuario, minimizando el riesgo a impactos que pueden afectar la salud de la persona que realiza la actividad.		PIES	

PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO	JABON LIQUIDO ANTIBACTERIAL	Uso externo para desinfección de manos	
	CARETA ACRILINA	Uso externo para protección facial	
	ELEMENTOS DE LIMPIEZA	Uso externo sobre superficies para desinfección	

Fuente: Autora del proyecto

- Matriz de riesgos estratégicos

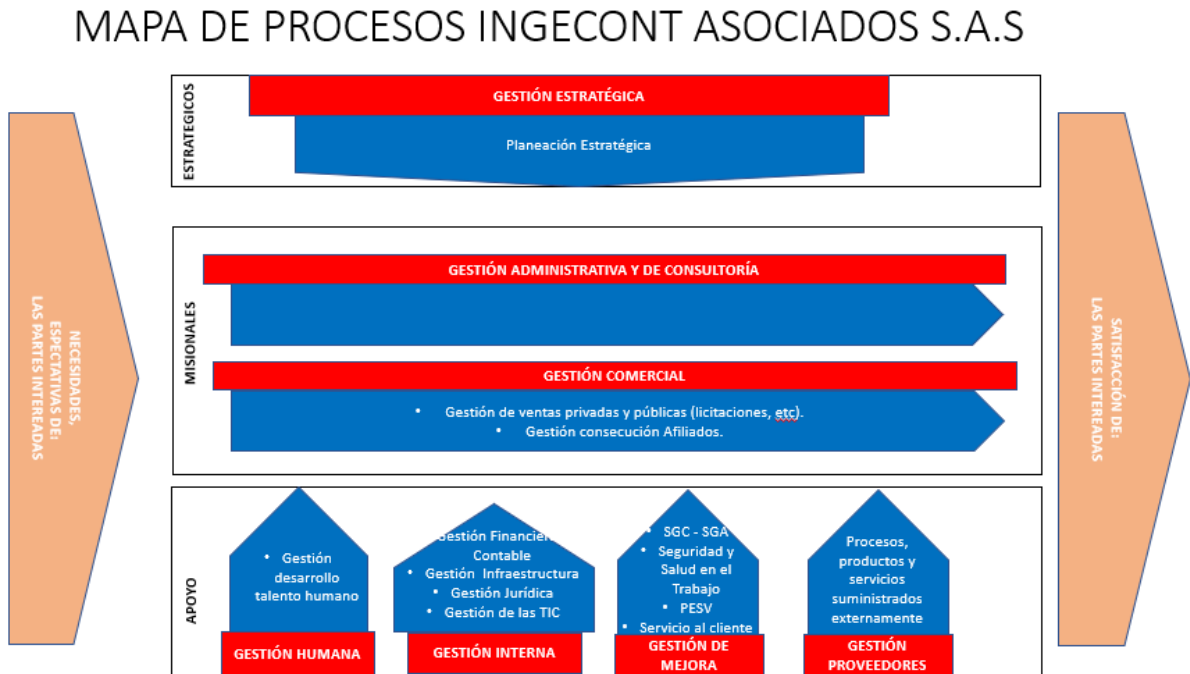
Figura 8. Matriz de riesgos estratégico

RIESGOS	CAUSAS	PLAN
	<p>CLIENTES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de requisitos legales. 2. Atención inadecuada por parte de los conductores. 3. Falta de competitividad en el mercado. 4. Falta de tecnología necesaria para dar un servicio diferencial. 5. Incumplimiento de requisitos contractuales. 	
<p>No crecer</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No tener un posicionamiento en el mercado de las diferentes empresas de la organización. 2. No tener un factor diferencial en el ámbito tecnológico. 3. No existe un seguimiento de los avances tecnológicos que pueden beneficiar el servicio. 	<p>Consecución de clientes</p>
<p>No innovar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No ser competitivos 2. No tener controles para asegurar la calidad 3. No cumplir la normatividad 	<p>Establecer un sistema de gestión integrado que permita alcanzar los objetivos trazados por la alta dirección.</p>

Fuente: Autora del proyecto

- Diseño de mapa de proceso

Figura 9. Mapa de procesos



Fuente: Autora del proyecto

- Identificación de impactos ambientales y matriz de análisis de aspectos e impactos ambientales

Figura 10. Identificación de impactos ambientales

	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES INGECONT ASOCIADOS S.A.S	Código	001-20
		Versión	01
	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES INGECONT ASOCIADOS S.A.S	Código	001-20
		Versión	01

Técnicos:	Gerencia de Estudios	Asesoría de la empresa en entorno social
asesorados:	Gerencia Social, Normativa y Medio Ambiente	
Tratador de control:	Compartimiento de Normas Técnicas y Gestión	Revisión de la contaminación, preparación de los documentos
compañeros:	Desarrollo del mercado	Satisfacción del mercado

Ubicación geográfica de INGECONT ASOCIADOS S.A.S

Cra 104 No. 14 H - 40, Bogotá DC.



	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES INGECONT ASOCIADOS S.A.S	Código	001-20
		Versión	01
	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES INGECONT ASOCIADOS S.A.S	Código	001-20
		Versión	01

Identificación de aspectos ambientales de INGECONT ASOCIADOS S.A.S:

Aspectos ambientales	Actividades generadoras	Contaminación generada	Acceptor	Impactos ambientales
Plan de gestión estratégica	Generación de recursos contingencias	Contaminación atmosférica	Urbano ambiente	Generación de materiales y residuos sólidos urbanos.
Actividad empresarial en el medio natural	Generación de recursos contingencias todo como papel, tinta, gases tóxicos, residuos orgánicos	Contaminación de agua, ruido y emisión de gases de efecto invernadero	Urbano ambiente	Generación de materiales y residuos sólidos urbanos. Agotamiento de los recursos naturales.
Adquisición de Cartera y servicios	Generación de recursos contingencias todo como papel, tinta, gases tóxicos, residuos orgánicos, uso de energía	Contaminación de agua, ruido y emisión de gases de efecto invernadero	Urbano ambiente	Generación de materiales y residuos sólidos urbanos. Agotamiento de los recursos naturales.
Administración	Declaración por demerito, actividades, residuos orgánicos	Contaminación de agua, ruido y emisión de gases de efecto invernadero	Urbano ambiente	Generación de materiales y residuos sólidos urbanos. Agotamiento de los recursos naturales.

ción.
 i el fi
 DOE B
 2014 Y
 acción.
 BOE Y
 lonar
 /

 PARTES
 FICHA

MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES											Versión: 0 4/6/2020										
PROCESO	ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL	DESCRIPCIÓN	LUGAR / AREA	Anormal	Normal	Emergencia	EJECUTOR	IMPACTO AMBIENTAL	CARACTER (Positivo o negativo)	CRITERIO					SIGNIFICANCIA				CONTROL OPERACIONAL	
											1 a 4	1 a 4	S o N	1 a 4	TOTAL	1.0-2.1	2.2-3.3	3.4-5.0	Cual?		
																					Regulado
PROCESO ADMINISTRATIVO S	Recolección de información física	Generación de residuos	Recolección y generación de residuos a partir de	Oficinas		X		X	Contaminación del suelo	Negativo	1	4	S	S	4				X	Uso de papel reciclado, Clasificación del residuos y programa de	
		Generación de residuos	Recolección y reutilización de papel a partir de	Oficinas		X		X	Reciclaje	Positivo	1	4	S	S	4				X	Uso de papel reciclado, Clasificación del residuos y programa de	
	Recolección de información digital	Consumo de energía	Consumo de energía eléctrica	Oficinas		X		X	Agotamiento de recursos naturales	Negativo	2	4	S	S	8				X	Programa de Ahorro y uso eficiente de energía	
	Impresión documental	Consumo de energía	Consumo de energía eléctrica	Oficinas		X		X	Agotamiento de recursos naturales	Negativo	1	4	S	S	4				X	Programa de Ahorro y uso eficiente de energía	
		Fotocopiado	Consumo de recursos naturales	Consumo de papel	Oficinas		X		X	Agotamiento de recursos naturales	Negativo	1	4	S	S	4				X	Uso de papel reciclado, Clasificación del residuos y programa de
	Emisión de documentos a terceros	Generación de residuos peligrosos	Consumo de tiras	Oficinas		X		X	Contaminación del suelo, al agua y al aire	Negativo	2	4	S	S	8				X	Programa RESPEL	
		Consumo de recursos naturales	Consumo de agua y energía	Oficinas		X		X	Agotamiento de recursos naturales	Negativo	1	4	S	S	4				X	Programa de Ahorro y uso eficiente de energía y de ahorro uso	
	Limpieza de las oficinas	Uso de productos químicos	Uso de producto de limpieza para el aseo	Oficinas		X		X	Contaminación al suelo	Negativo	1	2	S	S	2	X				X	Rotulado de productos químicos, hoja de seguridad
		Generación de residuos	Consumo de líquidos de limpieza	Oficinas		X			Contaminación al agua y al suelo	Negativo	1	4	S	S	4				X	Rotulado de productos químicos, hoja de seguridad	
						X		X			1	1	S	S	1	X				X	Kil de derrama de productos químicos y rotulación de los
							X				2	1	S	S	2	X			X	Kil de derrama de productos químicos y rotulación de los	
	Uso de baños	Consumo de recursos naturales	Fuga de agua	Oficinas	X			X	Agotamiento de recursos naturales	Negativo	1	1	S	S	1	X				X	Inspecciones periódicas en las instalaciones a
		Consumo de recursos naturales	Consumo de agua y energía	Oficinas		X		X	Agotamiento de recursos naturales	Negativo	1	4	S	S	4				X	Programa de Ahorro y uso eficiente de energía y de ahorro uso	
	Uso de extintores	Generación de residuos	Uso y carga de extintores	Oficinas		X			Contaminación al aire y al suelo	Negativo	1	4	S	S	4				X	Plan de inspecciones locales	
							X				1	1	S	S	1	X				X	Certificación de Disposición de Residuos y recarga de
	Calentamiento de alimentos	Consumo de gas natural	Uso de estufa para calentamiento de alimentos	Oficinas		X			Agotamiento de recursos Naturales	Negativo	1	4	S	S	4				X	Programa de ahorro de combustible	
		Consumo de gas natural	Uso de estufa para calentamiento de alimentos	Oficinas	X				Agotamiento de recursos Naturales	Negativo	1	1	S	S	1	X				X	Revisiones periódicas de gas
		Consumo de gas natural	Uso de estufa para calentamiento de alimentos	Oficinas				X	Agotamiento de recursos Naturales	Negativo	1	1	S	S	1	X				X	Plan de emergencia
	Renovación y reparación de computadores	Generación de RAEEES	Generación de residuos derivados de partes y equipos por	Oficinas		X		X	Contaminación al suelo	Negativo	1	1	S	S	1	X				X	Recolección y Disposición adecuadas de RAEEES y
	Comunicaciones	Generación de residuos peligrosos	Generación de residuos peligrosos por baterías de	Oficinas		X		X	Contaminación al suelo	Negativo	1	2	S	S	2	X				X	Recolección, Disposición y Certificado o informe
Desinsectación	Uso de productos químicos para fumigación y	Fumigación y desinsectación	Oficinas		X		X	Contaminación al suelo y al aire	Negativo	2	1	S	S	2	X				X	Clasificación de Envases contaminados,	
Refrigeración de alimentos	Fuga de gases	Uso de gases de refrigeración	Oficinas	X			X	Contaminación al aire	Negativo	2	1	S	S	2	X				X	Mantenimiento del equipo	
Dispensador de agua caliente y fría	Fuga de gases	Uso de gases de Dispensador	Oficinas		X		X	Contaminación al aire	Negativo	2	1	S	S	2	X				X	Mantenimiento del equipo	
Mantenimiento locativo de oficinas	Cambios de bombillas	Cambio de bombilla con daño	Oficinas		X		X	Contaminación al suelo	Negativo	1	1	S	S	1	X				X	Recolección, Disposición y Certificado o informe	

Fuente: Autora del proyecto

Las actividades propuestas para darle cumplimiento, son las relacionadas anteriormente, en estas fueron el punto de partida para que la alta dirección reconociera sus fortalezas y las oportunidades de mejora, dando paso a evidenciar los cambios y controles que son necesarios implementar para garantizar el mejoramiento de la organización minimizando sus riesgos.

3.1.3 Integrar los sistemas de gestión ISO9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

Requisitos, ISO14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos e ISO 45001:2018

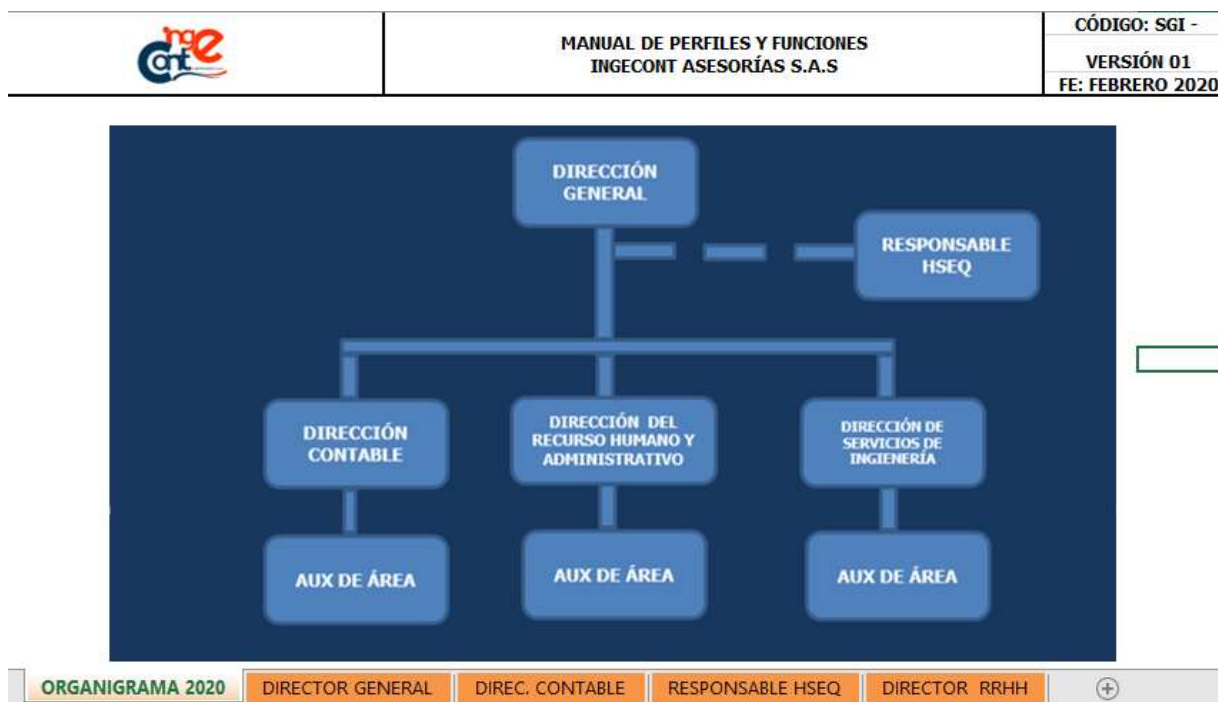
Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo, en un Sistema de Gestión Integral para la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S

Para INGECONT ASOCIADOS S.A.S la seguridad y salud de sus colaboradores, sus contratistas y todas las partes interesadas es primordial por lo cual ha establecido canales de comunicación donde los trabajadores puedan participar activamente en la construcción de la SST de todos y todas, para esto se generó un punto de participación demarcado al interior de la organización, en el cual está la cartelera informativa con las líneas telefónicas, buzón de participación y correo electrónico, además del cronograma tanto del vigía, comité de convivencia y el cronograma de capacitación, cabe explicar que no se pueden añadir las fotos de esto puesto que para el mes de marzo no se habían tomado los registros fotográficos y la emergencia sanitaria por el COVID-19 fue un evento imprevisto que hasta la fecha no permite el regreso presencial a las oficinas.

Por otra parte, se realizó el manual de competencias y funciones de la organización de acuerdo al organigrama vigente, identificando las funciones tanto de tipo laboral como las funciones del SGI que cada trabajador tiene de acuerdo a los roles y responsabilidades.

- Manual de perfiles y funciones INGECONT ASOCIADOS S.A.S

Figura 11. Manual de perfiles y funciones INGECONT ASOCIADOS S.A.S




Fuente: Autora del proyecto

También se realizó las caracterizaciones de los procesos y sub procesos que se identificaron como claves para el asegurar la satisfacción de todas las partes interesadas, se relacionan algunas enseguida:

- Caracterizaciones

Figura 12. Caracterizaciones INGECONT ASOCIADOS S.A.S

	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 24
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020


PROCESO: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO: Apoyar a la dirección en la definición de lineamientos y estrategias, plasmados en el horizonte institucional, basados en los intereses de las partes internas y externas de la organización, así como en los factores analizados como riesgo; permitiendo el logro de la misión y objetivos de la organización.

RESPONSABLE: Líder proceso dirección estratégica.
Líder proceso Gestión de Mejora.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SAIDA	CLIENTE
	Necesidades de Accionistas	P: Definición del contrato estratégico: Revisión de las condiciones internas y del entorno. Revisar y analizar las condiciones de los requerimientos o requisitos normativos y legales aplicables al servicio de transporte. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad, al		




	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 25
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: SGSST SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

OBJETIVO: Promover y mantener las buenas prácticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de campañas, planes, programas y eventos con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades de origen profesional, para mejorar las condiciones de trabajo, salud y calidad de vida de los trabajadores, cumpliendo las normativas vigentes.

RESPONSABLE: Coordinador General de Recursos Humanos.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SAIDA	CLIENTE
Dirección Entes Gubernamentales Organismos de regulación, control y vigilancia Coordinador de SGSST	Políticas, directrices y estrategias institucionales Normativas y leyes Informe de Auditorías de vigencias anteriores de organismos de control, regulación y vigilancia	P: Definir políticas, directrices y estrategias para fortalecer la gestión del proceso. Elaboración del Plan de Trabajo del proceso.	Políticas, directrices y estrategias para fortalecer la gestión del proceso Plan de Trabajo del proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la vigencia. Plan de Trabajo del proceso de Gestión de Seguridad y	Dirección Todos los procesos. Trabajadores Afiliados ARL y EPS Organismos de regulación, control y vigilancia Proceso Gestión de Mejora


	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 20
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: **SGA SISTEMA DE GESTIÓN DE AMBIENTAL**

OBJETIVO: Implementar y mantener el Sistema De Gestión Ambiental de la organización, como herramienta para el mejoramiento continuo del desempeño ambiental de la organización, a través de la identificación, y evaluación, la prevención y la mitigación de los impactos ambientales generados en las diversas actividades y/o procesos desarrollados en sus servicios, promoviendo la ética, la cultura y la educación ambiental.

RESPONSABLE: Coordinador General de la Gestión Ambiental.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Instituciones de regulación externa Instancias institucionales Ambientales de trabajo Espacios Estructurales y Naturales de los campus *Personas y servicios	* Políticas, directrices y estrategias institucionales Normativas y leyes Informe de Auditorías de vigencias anteriores de	P: DIRECCIONAMIENTO AMBIENTAL Definir políticas, directrices y estrategias para fortalecer la gestión del proceso. Elaboración del Plan de Trabajo del proceso.	*Matriz de Aspectos e impactos ambientales identificados *Matriz Requisitos legales aplicables * Plan de Gestión Ambiental *Objetivos, metas * Plan de Continuación	Dirección Todos los procesos. Trabajadores Afiliados Organismos de regulación, control y vigilancia


	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 27
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: **GESTIÓN DE MEJORA**

OBJETIVO: Apoyar a la dirección en la implementación de la estrategia dentro de la organización, a través de la implementación y sostenimiento del sistema de gestión Integrado y el mejoramiento continuo, aportando al crecimiento de la empresa. Garantizando el mantenimiento de los requisitos legales aplicables a la organización, en cuanto a normativas existentes y futuras.

RESPONSABLE: Líder proceso desarrollo organizacional.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Dirección Entes Gubernamentales Organismos de regulación, control y vigilancia Todos los procesos.	Políticas, directrices y estrategias institucionales Normativas y leyes Informe de Auditorías de vigencias anteriores de organismos de control, regulación y vigilancia	P: Revisar y analizar las condiciones de los requerimientos o requisitos normativos y legales aplicables al servicio de transporte, solicitados por las diferentes entidades gubernamentales o privadas para dar cumplimiento, así como los sitios donde se pueden consultar. Determinar con la alta dirección el horizonte el estratégico. Planear la implementación del SGI para la organización	Matriz de requisitos legales aplicable al servicio de transporte. Misión, visión, política, matriz de riesgos, objetivos estratégicos. Plan de implementación del SGI	Dirección Todos los procesos. Trabajadores y afiliados


	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 32
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO**

1. **OBJETIVO:** Diseñar e implementar el proceso gestión comercial, enfocado a la consecución de clientes, a través de dar a conocer la oferta de los servicios, encaminado a satisfacer las necesidades del mercado-cliente, enalteciendo las ventajas de la empresa.

RESPONSABLE: Líder Gestión Comercial


PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Dirección Entes Gubernamentales Organismos de regulación, control y vigilancia Proceso de Operaciones. Afiliados	Directrices de enfoque requerido Horizonte institucional Portafolio actual de servicios Expectativas de los clientes Normativa existente	<p>P:</p> <p>Planear y Formular a la Gerencia, la estrategia comercial, que contenga políticas, planes de mercadeo, promoción y publicidad, análisis de perfil del cliente. Necesarios para la consecución de clientes. Así mismo, la estrategia de preparación de la empresa y consecución de licitaciones.</p> <p>Planear las visitas, con su cronograma de prioridades, optimizando recursos y racionalizando costos</p>	<p>Estrategia comercial, Portafolio de servicios, Análisis del perfil de los clientes.</p> <p>Plan de visitas CRONOGRAMA</p>	<p>Dirección</p> <p>Proceso de Operaciones.</p> <p>Afiliados</p> <p>Líder Gestión Comercial</p>

	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 29
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: **GESTIÓN PROVEEDORES**
OBJETIVO: Gestionar las compras de los productos y servicios requeridos por la organización cumpliendo con los tiempos solicitados por los procesos, asegurando características de descripción, calidad y tiempos de entrega, dentro del marco legal correspondiente, asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos contractualmente al proveedor.

RESPONSABLE: Líder Proveedores

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Dirección Todos los procesos. Mercado	Presupuesto anual de compras Presupuesto por proceso de los requerimientos de compras Necesidades del Proceso de Proveedores Necesidades del mercado	<p>P:</p> <p>Planear la estructura del plan estratégico de proveedores de la organización teniendo en cuenta políticas, presupuestos, necesidades de los procesos y de las dependencias, así como el comportamiento del mercado.</p>	Plan estratégico de Proveedores.	<p>Dirección</p> <p>Todos los procesos.</p> <p>Trabajadores</p>
Líder de Compras	Plan estratégico de proveedores	<p>R:</p> <p>Implementación del plan de Proveedores</p>		


	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 30
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: **GESTIÓN FINANCIERA**

1. **OBJETIVO:** Optimizar los recursos financieros que garanticen el cumplimiento de su objeto social, la normatividad vigente y su sostenibilidad futura.

RESPONSABLE: Líder Proceso Financiero
ALCANCE: Incluye contabilidad, presupuesto, tesorería, facturación y cartera.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Dirección Entes Gubernamentales Organismos de regulación, control y vigilancia Afiados Clientes Internos Clientes	Plan Estratégico Calendario tributario y normalidad an materia de presentación de información solicitada por el estado. Ejecución presupuestal de años anteriores	P: Determinar los recursos humanos, infraestructura y económicas del proceso Identificar fechas y definir metodologías de presentación de declaración de impuestos, informes financieros SIC y otros informes, y estados financieros Planear con los clientes internos la recolección, organización y la estructuración de los informes financieros Planear la gestión de tesorería de la empresa.	Plan Presupuestal Cronograma y estructuración de manejo contable y los informes Plan de Inversiones Plan de inversiones temporales	Dirección Entes Gubernamentales Organismos de regulación, control y vigilancia Entidades Financieras Revisoría Fiscal Clientes Internos

	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 28
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: **GESTIÓN HUMANA.**
OBJETIVO: Aportar en la consecución de la estrategia de la organización al proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la organización.
RESPONSABLE: Coordinador General de Gestión Humana.

SUBPROCESO: **GESTIÓN NÓMINA – SEGURIDAD SOCIAL**
OBJETIVO: Reportar de manera correcta y con la periodicidad necesaria, las necesidades de recursos económicos de los que requiere la empresa para la gestión del talento humano, dando cumplimiento a la legislación vigente y compromisos realizados con los empleados.

RESPONSABLE: Coordinador General de Gestión Humana.



PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Dirección Ministerio de trabajo	Lineamientos de la dirección en cuanto a salarios Normativas del trabajo	P: Planear el calendario de nómina con el presupuesto que se requiere para cada periodo, revisando la dinámica de periodos pasados.	Proyección de las necesidades de presupuesto mensual para responsabilidades nómina Calendario de pago	Dirección Contabilidad
Dirección Coordinación RRHH Coordinadores y jefes.	Proyección presupuestal Calendario de pago	H: Realizar mensualmente los reportes para pagos de las responsabilidades de nómina, primas, cesantías, licencias remuneradas y vacaciones, en función a	Reporte de Pagos	Contabilidad



	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	301 - 32
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL Y DE MERCADEO**

1. **OBJETIVO:** Diseñar e implementar el proceso gestión comercial, enfocado a la consecución de clientes, a través de dar a conocer la oferta de los servicios, encaminado a satisfacer las necesidades del mercado-cliente, enalteciendo las ventajas de la empresa.

RESPONSABLE: Líder Gestión Comercial


PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Dirección	Directrices de enfoque requerido	P: Planear y Formular a la Gerencia, la estrategia comercial, que contenga políticas, planes de mercadeo, promoción y publicidad, análisis de perfil del cliente. Necesarios para la consecución de clientes. Así mismo, la estrategia de preparación de la empresa y consecución de licitaciones.	Estrategia comercial, Portafolio de servicios, Análisis del perfil de los clientes.	Dirección
Entes Gubernamentales	Horizonte institucional			Proceso de Operaciones.
Organismos de regulación, control y vigilancia	Portafolio actual de servicios			Afiliados
Proceso de Operaciones.	Expectativas de los clientes			Líder Gestión Comercial
Afiliados	Normativa existente	Planear las visitas, con su cronograma de prioridades, optimizando recursos y racionalizando costos Planear enfoque de licitaciones, con su cronograma de prioridades,	Plan de visitas CRONOGRAMA	

	INGECONT ASOCIADOS S.A.S	Código:	SGI - 31
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020
	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 33
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: GESTIÓN SERVICIOS DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA
OBJETIVO: Asegurar la disponibilidad, actualización y optimización de las tecnologías de la información y comunicaciones, a través de la gestión para la prestación de los servicios asociados de forma oportuna y eficaz, apoyando en el cumplimiento de la estrategia de la organización.

RESPONSABLE: Líder Gestión de Tecnología e Informática.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Entes gubernamentales	Requisitos normativos	Definir plan estratégico de las tecnologías de información: Realizar diagnóstico de las necesidades relacionadas con las tecnologías de la información	Plan estratégico de tecnologías e información	Dirección
Dirección	Requisitos estratégicos			Políticas para la gestión de proveedor de Servicios de tecnología
Todos los procesos	Requerimientos en tecnología	Determinando los requerimientos de generación de información de los procesos y entes externos.	Lineamientos y políticas para administración de la información.	Proveedor de servicios
Mercado tecnológico	Productos y servicios existentes	Identificar las necesidades de infraestructura física y tecnológica requerida para el adecuado control de la información.		Todos los procesos
Proveedores de servicios de tecnología	Oferta de productos y servicios de tecnologías de información	Planear lineamientos para la administración de la información Que permitan guardar la debida		

	INGECONT ASOCIADOS S.A.S CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código:	SGI - 34
		Versión:	01
		FE:	Abril 2020

PROCESO: **GESTIÓN SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA**
OBJETIVO: Determinar, proporcionar y mantener las edificaciones y equipos (máquinas, (informáticos o no), herramientas, medios de transporte, edificios, mobiliario, equipos de comunicación) de conformidad con los requisitos de producción y prestación del servicio.

RESPONSABLE: Líder de Gestión de Mantenimiento.

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES/SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Direccionamiento Estratégico	Política de Calidad Objetivos de Calidad Directrices (Proyecto Institucional, Reglamentos, Estatutos, Acuerdos, Resoluciones), Requisitos, Normatividad	P: Elaborar el Plan de Acción por Dependencia Elaborar Mapa y Plan de Riesgos por proceso	Plan de Acción Por Dependencias Mapa de Riesgos Plan de Manejo de Riesgos	Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Gestión de Apoyo Logístico
Proceso de Gestión de Apoyo Logístico	Plan de Acción Por Dependencias Proyección presupuestal Mapa de Riesgos Plan de Manejo de Riesgos	Elaborar Plan de Contratación de Funcionamiento Elaborar Plan de mantenimiento de Infraestructura Física y Transporte	Plan de Contratación Plan mantenimiento de Infraestructura Física Plan de Mantenimiento de transporte	Proceso de Gestión de Apoyo Logístico
Direccionamiento		H:		

Fuente: Autora del proyec

- Presupuesto INGECONT ASOCIADOS S.A.S

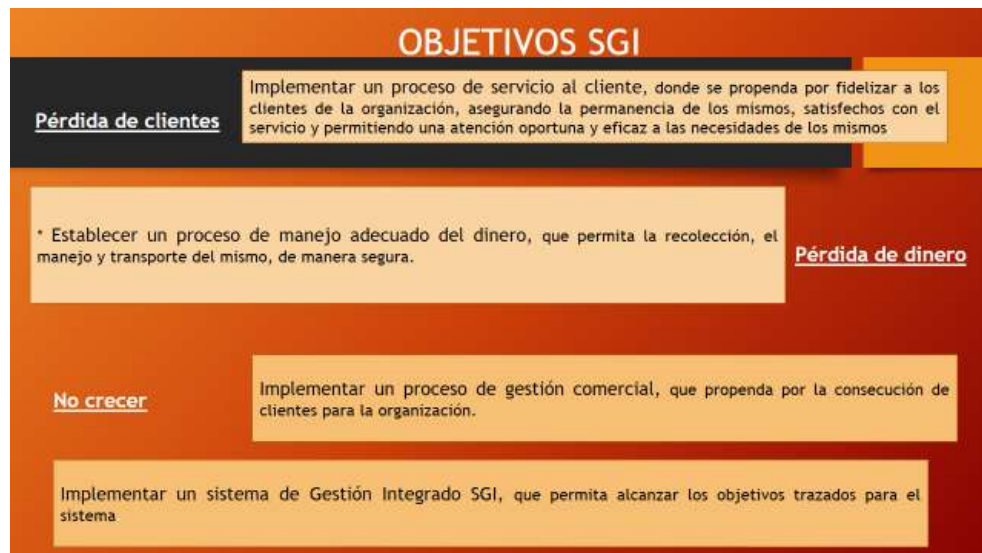
Figura 13. Presupuesto INGECONT ASOCIADOS S.A.S

PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGI												
CONTRATO	NA	OBJETO	Todo los proyectos		FECHA DE INICIO	1 de enero de 2020		FECHA DE FINALIZACIÓN	31 de diciembre de 2020		CODIGO:	SGL35
											VERSION	1
											FA:	Jun-20
ITEM	RUBRO	CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	MONTO PRESUPUESTADO	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	MONTO QUE SE IMPRITO	MONTO DE DIFERENCIA
1	PERSONAL HQSE	Responsable HQSE	1	UNIDAD	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 9,000,000	\$ -9,000,000
		SUBTOTAL PERSONAL HQSE				\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 9,000,000	\$ -9,000,000
		Brazalete portacamc reflectivos	7	UNIDAD	\$ 3,500	\$ 24,500	\$ 6,125	\$ 6,125	\$ 6,125	\$ 6,125	\$ 24,500	\$ 0
		Gafas transparentes de seguridad	3	UNIDAD	\$ 7,000	\$ 21,000			\$ 21,000		\$ 21,000	\$ 0
		Chaleco Pilatico Reflectivo	3	UNIDAD	\$ 7,000	\$ 21,000				\$ 21,000	\$ 21,000	\$ 0
		SUBTOTAL EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL				\$ 66,500	\$ 6,125	\$ 6,125	\$ 27,125	\$ 27,125	\$ 66,500	\$ 0
3	Seguridad Industrial	Carta de señalización	2	UNIDAD	\$ 20,000	\$ 40,000		\$ 20,000			\$ 20,000	\$ 0
		Símbolos	5	UNIDAD	\$ 4,000	\$ 20,000				\$ 4,000	\$ 4,000	\$ 0
		Compra de extintores	3	UNIDAD	\$ 114,000	\$ 342,000				\$ 114,000	\$ 114,000	\$ 0
		Recarga de extintores	3	UNIDAD	\$ 60,000	\$ 180,000				\$ 60,000	\$ 60,000	\$ 0
		Compra de señalización	2	PAQUETE DE 10 SEÑALES	\$ 20,000	\$ 40,000			\$ 20,000		\$ 20,000	\$ 0
		Cable y porta cables	7	UNIDAD	\$ 250,000	\$ 1,750,000		\$ 250,000			\$ 250,000	\$ 0
		SUBTOTAL SEGURIDAD INDUSTRIAL				\$ 2,370,000	\$ 0	\$ 270,000	\$ 20,000	\$ 178,000	\$ 468,000	\$ 1,902,000
4	Atención de emergencias médicas	Moral para trauma (Cruz Roja Colombiana)	1	UNIDAD	\$ 300,000	\$ 300,000					\$ 300,000	\$ 0
		Españador de tela Rolo Grande	1	UNIDAD	\$ 15,000	\$ 15,000					\$ 15,000	\$ 0
		Guantes de látex	3	CAJA	\$ 15,500	\$ 46,500					\$ 46,500	\$ 0
		Bermba desechable 10ml	3	UNIDAD	\$ 500	\$ 1,500					\$ 1,500	\$ 0
		Linterna	1	UNIDAD	\$ 9,000	\$ 9,000					\$ 9,000	\$ 0
		Pilas para linterna	1	UNIDAD	\$ 5,500	\$ 5,500					\$ 5,500	\$ 0
		Caja de parche ocular	1	CAJA	\$ 3,000	\$ 3,000					\$ 3,000	\$ 0
		Tapabocas	1	PAQUETE DE 10	\$ 10,000	\$ 10,000					\$ 10,000	\$ 0
		Termómetro digital	1	UNIDAD	\$ 22,000	\$ 22,000					\$ 22,000	\$ 0
		Bloqueadores de 50 ml	1	UNIDAD	\$ 30,000	\$ 30,000					\$ 30,000	\$ 0
		Repelente en spray	1	SPRAY	\$ 30,000	\$ 30,000					\$ 30,000	\$ 0
		Cambio ropa polibarbonato y/o polietileno a Biotex	1	UNIDAD	\$ 120,000	\$ 120,000					\$ 120,000	\$ 0
		Inmovilizadores maleables para brazos y piernas	1	UNIDAD	\$ 48,000	\$ 48,000					\$ 48,000	\$ 0
		Venda triangulares	3	UNIDAD	\$ 5,500	\$ 16,500					\$ 16,500	\$ 0
		Compresa	3	UNIDAD	\$ 11,500	\$ 34,500					\$ 34,500	\$ 0
		Casa	1	PAQUETE DE 12 UNIDADES	\$ 5,000	\$ 5,000					\$ 5,000	\$ 0
		Vendajes elásticos	3	UNIDAD	\$ 3,000	\$ 9,000					\$ 9,000	\$ 0
		Mascarilla facial para RCP (Ambu)	3	UNIDAD	\$ 6,000	\$ 18,000					\$ 18,000	\$ 0
		Inmovilizador cervical	1	UNIDAD	\$ 115,000	\$ 115,000					\$ 115,000	\$ 0
		Paquete de Paños húmedos sin alcohol X 60	3	UNIDAD	\$ 5,800	\$ 17,400					\$ 17,400	\$ 0
		Tijeras para trauma	1	UNIDAD	\$ 10,500	\$ 10,500					\$ 10,500	\$ 0
		Curas	1	PAQUETE DE 100 UNIDADES	\$ 5,000	\$ 5,000					\$ 5,000	\$ 0
		Suero Oral	3	UNIDAD	\$ 2,500	\$ 7,500					\$ 7,500	\$ 0
		Alcohol antiséptico de 200 ml	3	UNIDAD	\$ 2,300	\$ 6,900					\$ 6,900	\$ 0
		Batas antiséptico	1	UNIDAD	\$ 12,500	\$ 12,500					\$ 12,500	\$ 0
		Algodón	3	PAQUETE	\$ 4,000	\$ 12,000					\$ 12,000	\$ 0
		Iodine en solución de 60 ml	3	UNIDAD	\$ 6,000	\$ 18,000					\$ 18,000	\$ 0
		Bajenguas	1	PAQUETE DE 20 UNIDADES	\$ 1,000	\$ 1,000					\$ 1,000	\$ 0
		Micropono	1	UNIDAD	\$ 5,000	\$ 5,000					\$ 5,000	\$ 0
		SUBTOTAL ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS				\$ 931,300	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 931,300	\$ 0
5	Exámenes Parasiticos	Otometría		UNIDAD	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0
		Audiometría		UNIDAD	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0
		Examen de Ingreso y/o periódico con Sondas Osteomuscular	15	UNIDAD	\$ 28,000	\$ 420,000					\$ 420,000	\$ 0
		Espionetrías		UNIDAD	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0
		Examen para conductores	15	UNIDAD	\$ 68,000	\$ 1,020,000					\$ 1,020,000	\$ 0
		RISQUEGURIDAD				\$ 203,500	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 203,500	\$ 0
7	Medio Ambiente	Bobas rojas	10	PAQUETES	\$ 450	\$ 4,500					\$ 4,500	\$ 0
		Bobas verdes	10	PAQUETES	\$ 450	\$ 4,500					\$ 4,500	\$ 0
		Bobas azules	10	PAQUETES	\$ 450	\$ 4,500					\$ 4,500	\$ 0
		Compra de recipientes para hacer clasificación en fuente	3	UNIDAD	\$ 30,000	\$ 90,000					\$ 90,000	\$ 0
		Kit de emergencia ambiental (guantes, protector respiratorio, botas, recogedor, escoba, arena, carbón activado, pintura para demarcación)	1	UNIDAD	\$ 100,000	\$ 100,000					\$ 100,000	\$ 0
		SUBTOTAL BIOSSEGURIDAD				\$ 203,500	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 203,500	\$ 0
8	Papelera	Papelera (25% Gasto Total Suero)	1	UNIDAD	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0
		SUBTOTAL PAPERERIA				\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
9	Capacitación	Ver Plan de Formación Directo SGI	1	UNIDAD	\$ 300,000	\$ 300,000					\$ 300,000	\$ 0
		Plan de formación ARL	1	UNIDAD	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0
		SUBTOTAL CAPACITACIONES				\$ 300,000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 300,000	\$ 0
10	Auditorías	Auditorías Internas				\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
		RUC - OSHAS - ISO 9001 - ISO 14001 - ISO 45001		UNIDAD	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0
		AUDITORIAS				\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
		PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL		UNIDAD	\$ 300,000	\$ 300,000					\$ 300,000	\$ 0
		PROGRAMA DE EPP		UNIDAD	\$ 100,000	\$ 100,000					\$ 100,000	\$ 0
		ORDEN Y ASEO		UNIDAD	\$ 200,000	\$ 200,000					\$ 200,000	\$ 0
		GESTION DE RESIDUOS		UNIDAD	\$ 300,000	\$ 300,000					\$ 300,000	\$ 0
		SUBTOTAL PROGRAMAS				\$ 1,000,000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1,000,000	\$ 0
		Recolección residuos peligrosos		UNIDAD	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0
		Mantenimiento local (pintura, redes eléctricas, redes hidráulicas)		UNIDAD	\$ 0	\$ 0					\$ 0	\$ 0
		SUBTOTAL MANTENIMIENTOS				\$ 300,000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 300,000	\$ 0
16	Imprevistos	Varios		UNIDAD	\$ 0	\$ 2,000,000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2,000,000	\$ 0
		SUBTOTAL IMPREVISTOS				\$ 2,000,000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 2,000,000	\$ 0
		TOTAL				\$ 7,376,800	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 7,376,800	\$ 0
						% EJECUCIÓN	OBSERVACI					
OBSERVACIONES												

Fuente: Autora del proyecto

- Objetivos del SGI

Figura 14 Objetivos del SGI



Fuente: Autora del proyecto

- Manual del SGI

Figura 15 Manual del SGI



ALCANCE

- El alcance del Sistema de Gestión Integral de la empresa INGECONT ASOCIADOS S.A.S. Incluye las normas ISO 9001:2015, ISO14001:2015 e ISO 45001:2018, estas se aplican a todos los procesos y servicios prestados por INGECONT ASOCIADOS S.A.S tales como: asesorías contables, asesorías tributarias, asesorías financieras, servicios de ingeniería como manejo forestal especializado, SG SST, levantamiento topográfico, inspección y estudios de puestos de trabajo.

POLÍTICA INTEGRAL

INGECONT ASOCIADOS S.A.S proporciona asesorías y servicios de tipo contable y administrativas, mediante procesos que garanticen altos estándares de calidad, en el marco de un ambiente laboral seguro y saludable, con el firme compromiso de minimizar los impactos negativos generados al medio ambiente por la actividad empresarial, para esto INGECONT ASOCIADOS se compromete a :

- Implementar un Sistema de Gestión Integral bajo la orientación de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001: 2018 que permita gestionar integralmente todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas así como el cumplimiento normativo, crecimiento empresarial con altos estándares de calidad para todos los servicios y un ambiente laboral seguro y saludable.
- Identificar, evaluar y tratar todos los riesgos y peligros en las diferentes actividades efectuadas por los colaboradores
- Minimizar el impacto negativo al medio ambiente causado por la actividad empresarial
- Establecer un proceso comercial y de servicio al cliente para disminuir la pérdida de clientes y el no crecimiento comercial de la empresa

HORIZONTE ORGANIZACIONAL

- **Misión:**

Cumplir a satisfacción y en excelencia con los servicios de ingeniería y asesoría contable, brindando un servicio que genere confianza y seguridad al cliente. Manteniendo actualizada y en continua innovación las diferentes herramientas de trabajo para brindar al cliente un servicio de calidad. Siendo la oportunidad para profesionales con aptitudes y actitudes de liderazgo auténtico y ejemplar.

- **Visión:**

Para el 2020, seremos una empresa reconocida a nivel local por su compromiso, cumplimiento y excelencia en los diferentes servicios de ingeniería y asesorías contables, con un equipo innovador de profesionales que aporten al crecimiento progresivo de nuestra compañía.

MATRIZ DE RIESGOS

ACCIONES

MATRIZ DE
RIESGOS



*Diseñar una estrategia de fidelización de clientes por medio de una propuesta de beneficios de vinculación y permanencia en la organización.

*Diseñar un procedimiento para el adecuado manejo de los dineros.

*Consecución de clientes

*Establecer un sistema de gestión integrado que permita alcanzar los objetivos trazados por la alta dirección.

MATRIZ DE RIESGOS

MATRIZ DE RIESGOS

→

RIESGO	VALORACIÓN
Pérdida de clientes	5
Demanda legales o tutelas de parte del afiliado.	3
Investigaciones administrativas	3
Incumplimiento de pagos a la empresa por parte de los afiliados	4
Rotación de personal (operativos)	3
Incumplimiento de los roles y responsabilidades	3
Incumplimientos contractuales	3
Incumplimiento requisitos legales	3
Incumplimiento de normativas de tránsito	3
No obtener los resultados de los objetivos estratégicos	5
Intervención de los medios en situaciones graves	2
Afectaciones a la marca por terceros	3
Falla en las plataformas tecnológicas de la organización	2
Pérdida de dinero	3
Sanciones Administrativas	4
Vehículos inactivos	4
Perder la capacidad transportadora	4
Asumir demandas laborales por enfermedad	3
Accidentes de tránsito	3



OBJETIVOS SGI

Pérdida de clientes

Implementar un proceso de servicio al cliente, donde se propenda por fidelizar a los clientes de la organización, asegurando la permanencia de los mismos, satisfechos con el servicio y permitiendo una atención oportuna y eficaz a las necesidades de los mismos

* Establecer un proceso de manejo adecuado del dinero, que permita la recolección, el manejo y transporte del mismo, de manera segura.

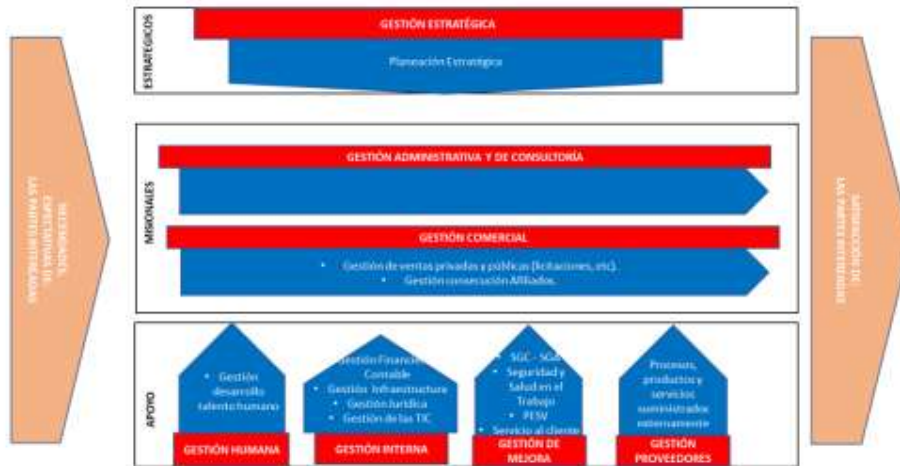
Pérdida de dinero

No crecer

Implementar un proceso de gestión comercial, que propenda por la consecución de clientes para la organización.

Implementar un sistema de Gestión Integrado SGI, que permita alcanzar los objetivos trazados para el sistema.

MAPA DE PROCESOS INGECONT ASOCIADOS S.A.S



CARACTERIZACIONES DEL SGI

- Caracterización SGA
- Caracterización SG SST
- Caracterización financiera
- Caracterización Gestión de Infraestructura
- Caracterización Tecnología
- Caracterización Gestión de mejora
- Caracterización Servicio al Cliente
- Caracterización Proveedores
- Caracterización Dirección estratégica
- Caracterización Gestión Comercial

RESPONSABILIDADES EN LA CREACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGI

ELABORAR

REVISAR

APROBAR



Responsable
HSEQ

Representante
de la gerencia

Gerente



Figura 16 Ejemplo procedimiento y documentación del SGI

	Procedimiento para el control de documentos y registros	Control	2011
		2011	2011

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer los estándares para controlar la edición, revisión, aprobación, distribución y control de los documentos y registros internos que se manejan en INERCOM ASOCIADOS S.A.S. (Inercom), así como regular el control sobre los documentos externos y registros externos que gobiernan el desarrollo y gestión de los procesos para el cumplimiento de los requisitos de los clientes, asegurando la accesibilidad, preservación y recuperación final.

2. ALCANCE

Todo con la edición, revisión, aprobación y control de los documentos que hacen parte de la empresa en todos procesos, terminados con el control sobre los documentos y registros en lo que respecta a su almacenamiento, tiempo de retención y disposición final.

3. RESPONSABILIDAD

GERENTE

- Aprobación y documentación del SGI

RESPONSABLE DEL SGI

- Responsable por la distribución de los documentos internos y externos, control de acceso (solo con el control) de acceso
- Control de accesibilidad de los documentos

	Procedimiento para el control de documentos y registros	Control	2011
		2011	2011

4. OBJETIVO

- Establecer, implementar y mantener este procedimiento, asegurando el cumplimiento de actividades del control, respecto a verificaciones de manejo de documentos y registros internos y externos.
- Responde por la distribución de los documentos internos y externos, control de acceso (solo con el control)
- Responsable de manejar la identificación de los procesos. Para esto identifica el documento y el flujo de control sobre los documentos internos, externos y registros.
- Responsable de control de los documentos y actualización de "Control sobre los Documentos Externos"

5. RESPONSABILIDAD

Un **DOCUMENTO DE SGI** en INERCOM ASOCIADOS S.A.S. con: Manual de SG Control de Documentos, Procedimiento, Formato (en español), Manual de Funciones, Plan de Control, Organigrama, Foto, Manual, Cuadro de mando y documentos internos, etc., como se muestra en el siguiente gráfico:

	CARACTERIZACIONES	22/07/2020 15:30	Carpeta de archivos
	FORMATOS	22/07/2020 15:40	Carpeta de archivos
	MANUAL	22/07/2020 15:22	Carpeta de archivos
	MATRICES	22/07/2020 15:22	Carpeta de archivos
	PRESUPUESTO	22/07/2020 15:22	Carpeta de archivos
	PROCEDIMIENTOS	22/07/2020 15:25	Carpeta de archivos
	PROGRAMAS	22/07/2020 15:30	Carpeta de archivos
	SG SST	22/07/2020 15:25	Carpeta de archivos
	SGA	22/07/2020 15:21	Carpeta de archivos
	SGC	22/07/2020 15:22	Carpeta de archivos

Fuente: Autora del proyecto

Figura 17 Programa de auditoría del SGI



Finalmente, dado que el Sistema de Gestión cuenta con una serie de documentación por motivos de diseño y peso del presente documento solo se agregan vistas previas, en los anexos se pueden consultar con mayor adelante los documentos relacionados; sin embargo algunos cuentan con una gran complejidad en su estructura y no es posible exportarlos al programa de texto de Word, por lo cual se decidió dejarlo en su programa nativo.

4. Diagnostico final

Los aportes realizados a la empresa INGENCONT ASOCIADOS S.A.S en el proceso de pasantía, se realizó desde el área de Recursos Humanos y Administrativos, desde esta área se contribuyó con una propuesta para la organización en general del funcionamiento administrativo, empezando con la elaboración de la estructura organizacional está en constante evolución, por lo cual la pasante construyó el actual organigrama de la empresa (ver apéndice A), a partir de lo anterior, en conjunto con la alta dirección se trabajó en una nueva redacción tanto para la visión, misión y los objetivos empresariales atendiendo a los cambios que ha presentado la empresa desde su creación y crecimiento.

Lo anterior dio el punto de partida inicial para concertar un plan de trabajo (ver anexo B), en el cual se realizó una propuesta para la implementación del mapa de procesos integral(ver apéndice C), apuntando a la optimización de los recurso existentes resaltando el sentido de la pasantía y la importancia y ventajas de implementar un Sistema de Gestión Integral que no solo se quedara en el diseño e implementación por el tiempo de duración de la pasantía sino como herramienta de crecimiento empresarial, ya que este sistema les proporciona de manera dinámica una constante evaluación que debe resultar siempre en la mejora de todos los procesos que conforman a INGECONT ASOCIADOS S.A.S el cual se encuentra debidamente ilustrado en el plan de mejora, acciones correctivas y preventivas (ver anexo D) para satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas explicando que estos no son solamente los clientes o usuarios sino también sus colaboradores, competidores, comunidad, gobierno y otros, para la ejecución de esto se apoyó en el uso de herramientas como la matriz DOFA y PESTA (ver anexo E y F), ya que permitía identificar las mismas y conocer cuáles

son sus expectativas y necesidades, estas matrices fueron la fuente de información para trabajar con la alta dirección la matriz de riesgos estratégicos (ver matriz G).

Una vez se dio esta reunión se continuó con lo planeado en el plan de trabajo anteriormente mencionado, con su desarrollo se organizó la documentación de la empresa puesto que al momento de empezar había mucha información dispersa que afectaba la calidad de los servicios, ya que se duplicaba o se desconocía si ya se habían ejecutado las actividades necesarias para proporcionar respuesta a los clientes evidenciando una falta de control y salidas no conformes, recayendo el peso de asumir dichos errores en la alta dirección lo cual acumulaba el trabajo en esta, para darle solución a esto se establecieron los procedimientos necesarios a documentar (ver apéndice H) para el manejo de las diferentes áreas determinando indicadores de gestión (ver apéndice I) y seguimiento para garantizar que cada elemento realice las labores y actividades que le corresponde y no afectar el ritmo de trabajo ni la calidad de los servicios prestados, causando incumplimientos a los requisitos.

Adicionalmente el cumplimiento normativo era un tanto regular puesto que la empresa no estaba cumpliendo con una correcta implementación del SG SST(ver apéndice J) de acuerdo a lo establecido por el decreto 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2018 ni se contaba con un Sistema de Gestión Ambiental, para darle solución a esto se trabajó de la mano con el director de servicios de ingeniería para implementar correctamente lo requerido tanto por la normatividad aplicable como se mencionó anteriormente, sino que se adoptaron los requisitos de la norma ISO 45001:2018 y la ISO 14001:2015, concientizando la importancia de trabajar a partir del ejemplo, ya que INGECONT ASOCIADOS S.A.S ofrece servicios de asesorías entre los que se encuentra SST y asesorías ambientales. En este sentido también se realizó la matriz de legal (ver apéndice K), la matriz de identificación de riesgos y peligros (ver apéndice L) puesto que estos elementos son transversales a los

sistemas y son parte fundamental del cumplimiento normativo de la empresa, así como el plan de emergencia (ver apéndice M).

Al momento de la ejecución de la pasantía se presentó la emergencia por el COVID 19, por lo cual se acordó con la empresa seguir trabajando de manera remota la pasantía efectuando las reuniones de revisión y progreso de la misma de manera virtual, por lo que se debió ajustar el cronograma y ya que sobre la marcha de la pasantía se corrigieron algunos elementos del plan de trabajo, para esto se dialogó con la alta dirección y esta estuvo de acuerdo con los cambios que se efectuaron, entre los documentos que se diseñaron estaba la política de gestión integral y los objetivos integrales del sistema, las cuales expresan con claridad las intenciones de la organización, su alta dirección y todas las partes interesadas, además de las caracterizaciones de los procesos (ver apéndice P) las cuales permiten detallar los componentes de cada procesos, sus recursos, sus indicadores, responsable (s) y recursos necesarios.

Por la emergencia sanitaria se debió revisar el cumplimiento normativo de la empresa, desde la elaboración de protocolos de bioseguridad, hasta la reclasificación de la matriz de peligros y el uso de Elementos de Protección Personal para el personal administrativo que anteriormente no eran clasificados como tal en consecuencia y atendiendo las indicaciones dadas por los entes de control se capacitó a los miembros de la organización sobre las medidas de bioseguridad de autocuidado.

Se hizo un especial énfasis a la alta gerencia participar y promocional para la toma de consciencia y el liderazgo de la misma junto con la participación de todos los niveles de la organización, el plan estratégico, el presupuesto para el SGI, el programa de auditoría el cual es uno de los elementos más importantes para medir con claridad la eficacia de lo planeados y proporcionar información a la alta dirección para la toma de decisiones.

Dentro de las actividades adelantadas se encuentran los procedimientos documentados como se puede observar en el apéndice H.

Finalmente se puede afirmar que un profesional que esta por convertirse en un especialista en Sistemas de Gestión Integral HSEQ con la experiencia de pasantía tiene un acercamiento a lo que será el ejercicio profesional, adquiriendo experiencia, conociendo nuevos, entendiendo que cada empresa tiene un ambiente único y un modo particular de interpretar el mercado, con el ejercicio profesional de la pasantía se aporta no solo a la empresa con sus conocimientos sino también al desarrollo empresarial del país y su crecimiento, fortaleciendo el cumplimiento normativo y la competitividad del mercado que beneficia a todos (a), por ultimo también fue evidente que un sistema de gestión debe ser adaptable a cualquier situación y debe ser una herramienta para ayudar a adaptar las situaciones, tal como pasó en el proceso de pasantía al afrontar una emergencia de tipo mundial como el COVID 19, ya que gracias al SGI y la identificación de los procesos y procedimientos muchos de los empleados de la empresa pudieron seguir trabajando de manera remota y cuentan con el protocolo para el retorno a las oficinas administrativas una vez las autoridades de la ciudad de Bogotá lo autoricen.

5. Conclusiones

Para el proyecto de pasantía se plantearon cuatro objetivos, uno general y tres específicos, a continuación, se presentan las conclusiones encontradas en el proceso de pasantía de acuerdo a los objetivos establecidos:

Se realizó un diagnóstico que ilustra las características de la empresa, tomando sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas como base para generar estrategias que atacaran los riesgos principales de INGECONT ASOCIADOS S.A.S los cuales se abordaron a partir del crecimiento de la empresa hasta el cumplimiento de la normatividad como medida para evitar sanciones y/o cierres.

Se identificó los procesos necesarios para asegurar los controles de calidad pertinentes para asegurar estándares de calidad en los servicios ofrecidos garantizando la satisfacción de todas las partes interesadas mediante la implementación de controles en estos procesos buscando alimentar la mejora continua a través del suministro de información de los indicadores de gestión establecidos.

Se organizó la información de cada cliente con la ayuda de las caracterizaciones y los procedimientos diseñados para el cumplimiento de fechas, actividades y criterios para manipular y crear información para los clientes, estandarizando dichos procesos, dichas caracterizaciones también le brindaron a la organización un orden.

Se construyó el SG SST, el SGA y el SGC en colaboración con la dirección de servicios de ingeniería de acuerdo la normatividad aplicable y guiado por la norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo, Requisitos con orientación para su uso y en coordinación con las normas ISO9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, e ISO14001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos, de manera integrada para consolidar un Sistema de Gestión Integral

Se diseñaron herramientas como el programa de auditoria, encaminadas a adoptar medidas correctivas, preventivas y de mejora que sean el punto claves para la toma de decisiones orientadas a minimizar y corregir las no conformidades encontradas con el propósito de contribuir a la consecución de los objetivos y metas trazadas.

Dada la emergencia sanitaria que ha afectado de manera significativa a las micro empresas, INGECONT ASOCIADOS S.A.S debió minimizar sus pérdidas y disminuir los gastos para mantener los empleos, en consecuencia la empresa, se vio obligada a reducir el presupuesto de implementación y por lo tanto no efectuará la auditoria de certificación hasta que logre recuperarse de la emergencia económica causada por el COVID-19.

6. Recomendaciones

Mantener el cronograma de implementación con las capacitaciones de sensibilización para asegurar una correcta toma de consciencia de todos los colaboradores y asegurar así que todos los niveles de la organización hacen parte en el mantenimiento y sostenimiento con éxito del Sistema de Gestión Integral.

Hacer un seguimiento minucioso al cumplimiento normativo, puesto que la emergencia por el COVID-19 modificó la aplicación de muchas normas que son de obligatorio cumplimiento, así como ha cambiado la reglamentación laboral y de Seguridad y Salud en algunos casos de manera temporal y en otras cambiando de base la clasificación de elementos y obligaciones por parte de los empleados.

Es importante alimentar y sostener la base de datos de consultores proveedores para poder brindar de manera oportuna y eficiente los requerimientos que puedan hacer los clientes, además de asegurar los controles de calidad ya definidos.

Establecer una estrategia desde la alta dirección para garantizar la consecución de los recursos económicos necesarios para su mantenimiento, ejecución y evaluación del Sistema de Gestión Integral.

Optimizar los recursos de tipo económicos, infraestructura y de recurso humano estableciendo alianzas estratégicas con entes como la Aseguradora de Riesgos Laborales, empresas de similares características para la optimización del recurso humano y de infraestructura.

Como se ha mencionado al momento de realizar la pasantía a nivel mundial se vive la emergencia causada por el COVID-19 que ha obligado a muchas empresas a cerrar sus organizaciones dado el decrecimiento que vive la economía, afectando a todos sus trabajadores, contratistas y demás partes interesadas , es aquí donde se debe hacer un fuerte llamado a toda la sociedad empresarial para que adopten dentro de su cultura organizacional prepararse desde la gestión estratégica y la gestión del riesgo para afrontar situaciones como esta que aunque nueva para todos, puede ser identificada y tratada lo que permite minimizar el impacto que tiene, siendo este el mayor riesgo para todas las organizaciones, como es el cierre de los establecimiento, en consecuencia el llamado al sector empresarial es evidenciar que contar con procesos y gestiones claras, es una necesidad fundamental que contribuye de manera significativa en el sostenimiento y estabilidad de las empresas, un Sistema de Gestión Integral bajo las normas ISO 9001:2015. ISO 14001:2015 e ISO 45001: 2018, proporciona dichas herramientas, no solo es un sello que resalta los productos o servicios ofrecidos sino que permite evidenciar riesgos que puede afrontar la organización y sus colaboradores para poder tratarlos de la manera correcta y eliminar o minimizar los impactos negativos de todas las amenazas.

Referencia bibliográfica

Chinchilla J.R. (2014). Diseño de un sistema integrado de gestión a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 y OHSAS 18001: 2007 para la empresa Inversiones Galavis S.A.S. (Proyecto de grado). Universidad Industrial De Santander, Bucaramanga. Obtenido de: <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/155532.pdf>

Ingecont Asociados S.A.S. (2018). Brochure de servicios. Obtenido de <http://ingecontasociados.com.co/>

NTC-ISO 9001. (23 de 09 de 2015). *Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.*

Recuperado el 20 de 01 de 2020, de Norma Técnica Colombiana:

<https://sibdigital.ufpso.edu.co:2067/pdfview/viewer.aspx?locale=esCO&Q=92E41585E6B35FD3AF2D0268C233F9B4D99EF7BB1C31D8CE&Req=>

NTC-ISO 14001. (23 de 09 de 2015). *Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos.* Recuperado el 15 de 03 de 2020, de Norma Técnica Colombiana:

<https://sibdigital.ufpso.edu.co:2067/pdfview/viewer.aspx?locale=esCO&Q=92E41585E6B35FD363B875B5741BB64AD715A8A4F61667D9&Req=>

NTC-ISO 45001. (03 de 12 de 2018). *Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo . Requisitos con orientación para su uso*. Recuperado el 20 de 01 de 2020, de Norma Técnica Colombiana: <https://sibdigital.ufpso.edu.co:2067/pdfview/viewer.aspx?locale=es-CO&Q=92E41585E6B35FD3D4B1AEEF98CF099F5C85277F8E18F642&Req=>

Revista Dinero. (2014). Más que un sello. Obtenido de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/las-empresas-mas-admiradas-colombia/202113>

Sánchez, J. 2003. Estrategia Integral para PyMES innovadoras. Revista EAN. (No. 47)

Recuperado desde:

<https://sibdigital.ufpso.edu.co:2116/lib/ufpsosp/reader.action?docID=3171608&query=concepto+de+planeacion+estrategica>

Sierra D.E. (2018). Diseño metodológico para la implementación del SGC en la Institución Educativa Gimnasio la alameda de Soacha bajo la norma ISO9001:2015. (Proyecto de pasantía). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá D.C. Obtenido de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/14832/1/SierraCalderonDuvierEsgardo2019.pdf>

Viloria, S. 2011. Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. *Escenarios*. (Vol.9) Recuperado desde:

<http://repositorio.uac.edu.co/handle/11619/1631>

Apéndices

Apéndice A. Organigrama INGECONT ASOCIADOS S.A.S

Apéndice B. Plan trabajo para el SGI

Apéndice C. Mapa de procesos integrales

Apéndice D. Plan de mejora, acciones correctivas y preventivas

Apéndice E. Matriz DOFA

Apéndice F. Matriz PESTA

Apéndice G. Matriz de riesgos estratégicos

Apéndice H. Procedimientos documentados

Apéndice I: Indicadores de Gestión

Apéndice J: SG SST

Apéndice K: Matriz legal

Apéndice L: Matriz de riesgos y peligros

Apéndice M: Plan de emergencia

Apéndice N: Lista de chequeo ISO

Apéndice O: Caracterizaciones

Apéndice P: Matriz de EPP

Apéndice Q: Identificación de aspectos ambientales

Apéndice R: Manual de competencias y funciones

Apéndice S: Presupuesto para la implementación del SGI

Apéndice T: Objetivos del Sistema de gestión integral

Apéndice U: Manual del Sistema de gestión integral

Apéndice V: Programa de auditoria del SGI