

**Propuesta para el diseño del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la Norma ISO
9001:2015 en la empresa, Limpieza Institucional LASU S.A.S**

Diana Milena Beltrán Cuaita
Leidy Paola Rodríguez Díaz
Nelly Adriana González Peralta

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ingenierías
Programa Especialización en Gerencia de la Calidad
Bogotá D.C.
2020

**Propuesta para el diseño del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la Norma ISO
9001:2015 en la empresa, Limpieza Institucional LASU S.A.S**

Diana Milena Beltrán Cucaita
Leidy Paola Rodríguez Díaz
Nelly Adriana González Peralta

Director
Hernando Camacho Camacho

Trabajo para optar al título de Especialista en Gerencia de la Calidad

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ingenierías
Programa Especialización en Gerencia de la Calidad
Bogotá D.C.
2020

Agradecimiento

Los autores expresan sus agradecimientos...

En primera medida al Dios de la vida que nos permitió, llevar a cabo este proyecto, el cual nos ha servido para implementar nuestros conocimientos y lo mejor de todo que a un futuro poder ponerlos en práctica.

Al Ingeniero Juan David González Gerente General de la empresa de Limpieza Institucional LASU SAS, quien creyó en nuestro proyecto, nos brindó su apoyo y proporciono la información requerida para llevar este proyecto a feliz término.

A nuestras familias quienes nos apoyan incansablemente a cumplir nuestros sueños.

Por otra parte a nuestro director el Ingeniero Hernando Camacho Camacho, quien nos brindó su apoyo y conocimiento para lograr culminar con éxito nuestro trabajo de grado.

Resumen

La propuesta para el diseño del sistema de gestión de la calidad se encuentra basada en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa de Limpieza Institucional LASU SAS, lo cual nos permite evidenciar que la empresa cuenta con oportunidades de mejora, permitiendo la organización de procesos a través del ciclo PHVA, así como el mapa de procesos y la matriz de partes interesadas, que refuerzan el control de dichas actividades haciendo más eficientes los procesos. La implementación del diagnóstico organizacional por medio de las diferentes herramientas le permite hacer una ponderación de la empresa con relación a cómo se encuentra frente a su planeación estratégica, específicamente la Misión, Visión y Objetivos y poder establecer una trazabilidad que permita lograr una sinergia entre los procesos con la calidad, la eficiencia y la eficacia.

El desarrollo y ejecución de instrumentos de verificación de la calidad como las auditorías permite evidenciar el estado de las características con el fin de establecer métodos que conlleven a la estructuración de los mismos. Por otro lado, tenemos en cuenta los aportes del Neuromarketing, la innovación y conocimientos de la responsabilidad social que nos permiten justificar y dar una visión más amplia sobre la importancia del fortalecimiento de la organización que conlleva a mejorar los procesos y buscar la excelencia por medio de la calidad.

Partiendo del diagnóstico organizacional podemos afirmar la necesidad de realizar un sistema integrado de gestión en donde además de la implementación de calidad por medio de la norma ISO 9001-2015 se tiene en cuenta la ISO 45001 en relación con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y la ISO 14001 para la gestión ambiental.

Palabras clave: Calidad, Sistema Integrado de Gestión, Mejora Continua, Satisfacción, Gestión por procesos, Gestión ambiental, Liderazgo, Servicios integrales de aseo.

Abstract

The proposal for the design of the quality management system is based on the ISO 9001: 2015 Standard for the Institutional Cleaning company LASU SAS, which allows us to demonstrate that the company has opportunities for improvement, the organization of processes through of the PHVA cycle, as well as the process map and the stakeholder matrix, which reinforce the control of various activities, making processes more efficient. The implementation of the organizational diagnosis through the different tools allows you to weigh the company in relation to how it is facing its strategic planning, specifically the Mission, Vision and Objectives and to establish a traceability that allows achieving synergy between the processes with quality, efficiency and effectiveness.

The development and execution of quality verification tools such as audits make it possible to demonstrate the status of the characteristics in order to establish methods that lead to their structuring. On the other hand, we take into account the contributions of Neuromarketing, innovation and knowledge of social responsibility that allow us to justify and give a broader vision of the importance of strengthening the organization that leads to improving processes and seeking excellence through of quality.

Based on the organizational diagnosis, we can affirm the need to carry out an integrated management system where, in addition to implementing quality through the ISO 9001-2015 standard, ISO 45001 is taken into account in relation to the health and safety management system. At work and ISO 14001 for environmental management.

Keywords: Quality, Integrated Management System, Continuous Improvement, Satisfaction, Process Management, Environmental Management, Leadership, Integral Toilet Services

Tabla de contenidos

Introducción	14
1 Identificación del problema	16
1.1 Antecedentes del Problema.....	16
1.1.1 Caracterización de la empresa	16
1.1.2 Organigrama	19
1.1.3 Portafolio de servicios.....	19
1.1.4 Política de Calidad	21
1.1.5 Objetivos de Seguridad, Calidad y Medio Ambiente	21
1.1.6 Clientes de la Empresa.....	21
1.2 Descripción del Problema	22
1.3 Formulación del Problema.....	22
1.4 Causas y efectos del problema.....	22
1.5 Magnitud del Problema.....	23
1.5.1 Espacio	23
1.5.2 Tiempo	23
1.5.3 Alcance	23
2 Justificación	25
3 Objetivos	26
3.1 Objetivo general.....	26
3.2 Objetivos Específicos.....	26
3.3 Árbol de objetivos.....	26
4 Marco Referencial.....	27
4.1 Marco Teórico.....	27
4.1.1 Calidad	27
4.1.2 Calidad Total.....	31
4.1.3 Sistemas de gestión de Calidad.....	32
4.1.4 Normas ISO	32
4.1.5 ISO 9001:2015	33
4.2 Marco Conceptual.....	36
4.3 Marco Legal	38

4.4 Marco Metodológico.....	51
4.4.1 Tipo de investigación.....	51
4.4.2 Instrumentos de recolección de datos	51
4.4.3 Población y muestra.....	52
5 Diseño y Gestión de los Procesos	54
5.1 Misión	54
5.2 Visión.....	54
5.3 Mapa de procesos.....	54
5.4 Caracterización de procesos.....	55
5.4.1 Caracterización de proceso HSEQ.....	55
5.4.2 Caracterización de proceso de Gestión Humana	57
5.4.3 Caracterización de proceso de Logística.....	59
5.4.4 Caracterización de proceso Operativo	61
6 Neuromarketing	63
6.1 Análisis Situacional	65
6.2 Filosofía de Marketing.....	67
6.3 Consumidor (Estándar Generacional de la Empresa)	68
6.4 Propuesta (Como se lleva al siguiente nivel).....	69
6.4.1 Estrategia de Servicio	69
6.4.2 Estrategias de Distribución (Insumos).....	69
6.4.3 Estrategia de Precio y Promoción	70
6.4.4 Estrategias de Comunicación marketing y mercadeo	71
7 Verificación Estratégica de la Calidad.....	72
7.1 Actividad Económica de la Empresa	72
7.2 Clasificación de Riesgo Según ARL.....	72
7.3 Matriz de partes Interesadas.....	73
7.4 Infraestructura de la Empresa	74
7.5 Organigrama	75
7.6 Planificación Estratégica.....	75
7.7 Valoración de Riesgo.....	76
7.8 Procedimiento de Auditoria	79

8	Responsabilidad Social Empresarial RSE	82
8.1	Responsabilidad Social Empresarial (RSE Limpieza Institucional LASU SAS).....	82
8.1.1	Propuestas de RSE.....	82
9	Excelencia directiva	85
9.1	Objetivo.....	86
9.2	Modelo EFQM.....	86
9.3	Evaluación.....	87
9.3.1	Los valores de la excelencia	87
9.3.2	Causa y efecto	87
9.3.3	El esquema REDER.....	88
9.4	Informe General de Autoevaluación - Modelo EFQM.....	89
9.5	Puntuación asignada a cada criterio	90
9.5.1	Liderazgo	90
9.5.2	Estrategia y planificación.....	91
9.5.3	Calidad de la dirección comercial.....	91
9.5.4	Gestión del personal.....	92
9.5.5	Gestión de recursos	92
9.5.6	Gestión de información.....	93
9.5.7	Sistema de calidad y procesos.....	94
9.5.8	Satisfacción del cliente	94
9.5.9	Satisfacción de la Dirección comercial.....	95
9.5.10	Satisfacción del personal.....	95
9.5.11	Resultados comerciales y empresariales	96
9.5.12	Puntuación obtenida por la organización – MODELO EFQM.....	96
10	Calidad, competitividad e innovación de las organizaciones	98
10.1	Propuesta de innovación para Limpieza Institucional Lasu S.A.S	98
10.2	Propuesta innovadora en las distintas áreas de la empresa	98
10.3	Modelo CANVAS.....	99
11	Seguimiento y medición de la calidad	101
11.1	Tipos de Control	101
12	Mejora Continua	104

12.1 Propuesta de mejora.....	105
13 Propuesta de Sistema Integrado de Gestión.....	108
13.1 Relación de las Normas	108
Conclusiones y Recomendaciones.....	112
Conclusiones.....	112
Recomendaciones	113
Referencias.....	115

Lista de tablas

Tabla 1	17
Tabla 2	38
Tabla 3	52
Tabla 4	72
Tabla 5	73
Tabla 6	73
Tabla 7	83
Tabla 8	84
Tabla 9	90
Tabla 10	99
Tabla 11	101
Tabla 12	102
Tabla 13	102
Tabla 14	104
Tabla 15	106
Tabla 16	111

Lista de figuras

Figura 1 Ubicación de la empresa.....	17
Figura 2 Organigrama Institucional Limpieza Institucional LASU SAS	19
Figura 3 Árbol de problemas Limpieza Institucional LASU SAS	23
Figura 4 Árbol de Objetivos Limpieza Institucional LASU SAS.....	26
Figura 5 Representación esquemática de los elementos de un proceso	35
Figura 6 Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA	35
Figura 7 Mapa Mental-Conceptos	37
Figura 8 Disposición final de residuos Hospitalarios	50
Figura 9 Mapa de Procesos Limpieza Institucional LASU SAS	55
Figura 10 Caracterización de proceso HSEQ	56
Figura 11 Caracterización de Gestión Humana	58
Figura 12 Caracterización de Proceso Logística.....	60
Figura 13 Caracterización de Proceso Operativo.....	62
Figura 14 Imagen corporativa.....	63
Figura 15 Propuesta grafica Valores corporativos Limpieza Institucional LASU SAS.....	64
Figura 16 Propuesta grafica Ventajas Competitivas Limpieza Institucional LASU SAS.....	64
Figura 17 Análisis Matriz FODA Limpieza Institucional LASU SAS.....	65
Figura 18 Evaluación general Limpieza Institucional LASU SAS	66
Figura 19 Sitio Oficial-Pagina Web Limpieza Institucional LASU SAS.....	66
Figura 20 Recursos para la satisfacción del cliente Limpieza Institucional LASU SAS	67
Figura 21 Aspectos generales del enfoque y filosofía Limpieza Institucional LASU SAS	68
Figura 22 Estándar Generacional Limpieza Institucional LASU SAS.....	68
Figura 23 Propuesta de Organigrama Limpieza Institucional LASU SAS.....	75
Figura 24 Etapas de un proceso de Planificación Estratégica.....	76
Figura 25 Procedimiento de Auditoria.....	79
Figura 26 Programa de auditoria selección talento humano, compras y logística y servicios integrales de aseo, Limpieza Institucional LASU SAS	80
Figura 27 Plan de Auditoria Selección Talento Humano, Compras y Logística y Servicios Integrales de Aseo, Limpieza Institucional LASU SAS.....	81
Figura 28 Pirámide de la Responsabilidad Social.....	82

Figura 29 Criterios de evaluación	86
Figura 30 Conceptos del modelo EFQM	87
Figura 31 Criterios modelo EFQM.....	88
Figura 32 Ciclo de esquema REDER.....	88
Figura 33 Ciclo Modelo EFQM.....	89
Figura 34 Liderazgo	90
Figura 35 Estrategia y planificación	91
Figura 36 Calidad de la dirección comercial	91
Figura 37 Gestión del personal	92
Figura 38 Gestión de recursos.....	92
Figura 39 Gestión de la información	93
Figura 40 Sistema de calidad y procesos	94
Figura 41 Satisfacción del cliente	94
Figura 42 Satisfacción de la dirección comercial	95
Figura 43 Satisfacción del personal	95
Figura 44 Resultados comerciales y empresariales	96
Figura 45 Cumplimiento –Modelo EFQM	96
Figura 46 Puntuación obtenida por la organización –Modelo EFQM.....	96
Figura 47 Propuesta de Innovación.....	98
Figura 48 Estado de Madurez Lean: Sumario Limpieza Institucional LASU SAS.....	105
Figura 49 Diagnóstico LEAN Limpieza Institucional LASU SAS	105
Figura 50 Cronograma y plan de proyecto LEAN.....	106
Figura 51 Estado de madurez de la empresa con relación a las normas ISO 9001, 14001 y 45001	111

Lista de anexos

Anexo 1 Modelo EFQM

Anexo 2 Diagnostico LEAN

Anexo 3 Autodiagnóstico- Sistema Integrado de Gestión 9001-14001-45001

Introducción

La implementación de la calidad en los procesos es cada vez más importante para las empresas debido a que los clientes son más exigentes y obligan a estas a adaptarse a las condiciones de un mercado más competido, por lo cual se hacen necesarios los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad que satisfagan las expectativas y necesidades de las partes interesadas.

Limpieza Institucional LASU S.A.S, dedicada a la prestación de servicios generales en distintas áreas del sector hospitalario y comercial, enfocado al manejo adecuado de los recursos e insumos para el mantenimiento, cuidado y embellecimiento de las instalaciones del cliente en búsqueda de la mejora continua.

Con una trayectoria de 9 años en búsqueda de la satisfacción al cliente evidencia la necesidad de implementar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) amparados en la norma ISO 9001:2015, para lo cual el grupo de estudio pretende a través de este trabajo integrador brindar las herramientas necesarias, mediante el diseño de una propuesta que les permita desarrollar e implementar el SIG.

Para el inicio de esta propuesta se realizó una entrevista con el Gerente General de la Empresa Limpieza Institucional LASU SAS, y su equipo administrativo donde a través de una lluvia de ideas se relacionaron los antecedentes de la organización, su historia y el entorno interno y externo en la cual se desenvuelve.

En este contexto se identifica la situación a abordar, los antecedentes históricos, portafolio de servicios, aspectos geográficos, socioeconómicos, tecnológicos, ambientales y legales relacionados con la organización.

Utilizando los conocimientos adquiridos y a partir de las pautas dadas en el programa de Especialización Gerencia de la Calidad, se aplicara conceptos como evaluación del proceso, diagnostico competitivo de la empresa (análisis de Porter), diagnostico estratégico, (ciclo PHVA, análisis de misión y visión, PESTEL y matriz DOFA), análisis BCG y diagnóstico de satisfacción de calidad de los clientes, los cuales ayudaran a realizar la identificación del problema y posibles soluciones.

Para de esta manera, realizar el diseño del Sistema de Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), en el cual se utilizaran como elementos integradores de los procesos internos que se tienen en la empresa como misión, visión, principios y valores, objetivos estratégicos, mapa estratégico, política de calidad, objetivos de calidad, y en complemento integrar conceptos y herramientas operacionales como mapa de procesos, caracterización de procesos y diagrama de flujo, la matriz

de riesgos, matriz de requisitos legales, mecanismos de seguimiento y control matriz de indicadores y un plan de sensibilización de cultura organizacional de calidad que ayudara a mejorar la productividad y la satisfacción de los clientes de Limpieza Institucional LASU S.A.S.

1 Identificación del problema

La globalización y en particular los procesos económicos han generado que los países y sus sectores productivos sean más competitivos día a día, generando en las empresas una constante preocupación por estar a la vanguardia y mantenerse vigentes en el mercado, proporcionando de esta manera oportunidades para fomentar el crecimiento y desarrollo de las organizaciones, en Colombia este fenómeno también ha marcado una nueva forma y oportunidades de negocio; con el fenómeno de la globalización consultada en CEPAL (2002) quienes dicen que *“las estrategias nacionales deben diseñarse hoy en función de las posibilidades que ofrece y los requisitos que exige una mayor incorporación a la economía mundial”*.

La incorporación de las nuevas tecnologías y la administración de la información de la empresa manejados a través de los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, como sistemas CRM – Customer Relationship Management y la administración de la cadena de suministros SCM – Supply Chain Management, se hacen necesarios para la integración de los componentes interrelacionados, mediante flujos de información que garantizan el funcionamiento de las organizaciones como un todo.

Para esta propuesta nos focalizaremos en el diseño para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad que se identifique con la compañía Limpieza Institucional LASU y amplíe sus expectativas de competitividad.

1.1 Antecedentes del problema

1.1.1 Caracterización de la empresa.

Limpieza institucional LASU S.A.S. es una empresa Colombiana con sede principal en la ciudad de Bogotá en la Carrera 72ª N° 48 -50.

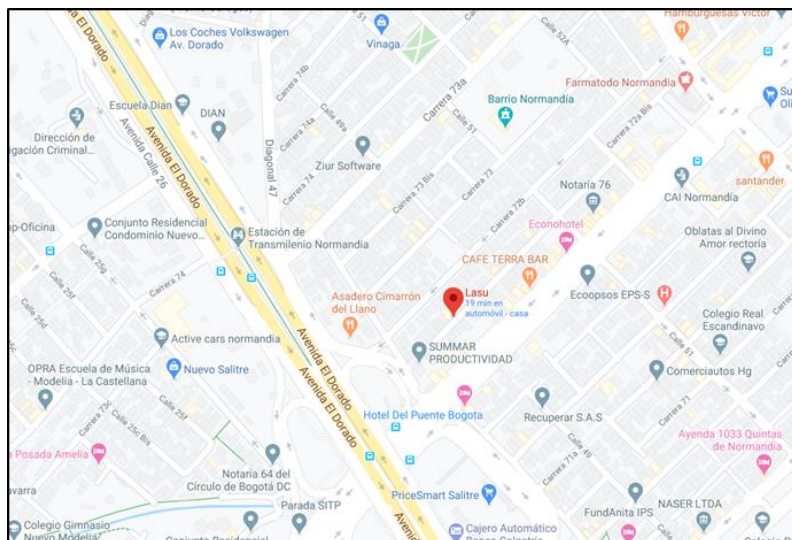


Figura 1. Ubicación de la empresa. Google Maps (2020)

Tabla 1

Datos de la empresa Limpieza Institucional LASU SAS.

Razón social	LIMPIEZA INSTITUCIONAL LASU S.A.S
Actividad Económica principal	Otras Actividades de Limpieza de Edificios e Instalaciones Industriales
Código CIU:	8129
Nº de Empleados	Más de 100
Facturación	Más de 20 millones
Dirección postal	Carrera 72ª N° 48 -50
Teléfono	7498299

Nota: Elaboración propia

Limpieza Institucional LASU S.A.S con Nit 900.427.788-3, está constituida legalmente y fundada desde el 11 de Abril del 2011 en respuesta a una necesidad económica y oportunidad de negocios ofreciendo soluciones integrales de servicios generales en el sector privado y público. La sigla LASU significa Lavandería, Limpieza, Aseo, Alimentos y Suministros; El representante legal de la Compañía cumple las funciones de Gerente General y comercial de la misma. En el momento no certificada.

1.1.1.1 Misión. En Limpieza Institucional LASU S.A.S, prestamos nuestro servicio en pro de mantener y preservar las instalaciones de nuestros clientes, procurando los mejores estándares de limpieza, higiene, y conservación de todas las áreas.

Tenemos plena conciencia del cuidado del medio ambiente y por ello empleamos de manera eficiente y eficaz los recursos que permiten minimizar el impacto ambiental.

1.1.1.2 Visión. En el 2018 seremos una de las empresas de servicios logísticos integrales con mayor posicionamiento en el mercado del sector industrial institucional y hospitalario reconocida por el cumplimiento y la alta calidad en los protocolos de servicio, brindando tranquilidad y confianza a nuestros clientes, con un modelo de desarrollo sostenible, responsabilidad social y manejo del medio ambiente.

1.1.1.3 Valores corporativos.

- ✓ Lealtad
- ✓ Respeto
- ✓ Honestidad
- ✓ Eficacia
- ✓ Humildad
- ✓ Cumplimiento
- ✓ Pasión por el Servicio

1.1.1.4 Ventajas corporativas.

- ✓ Obtención de personal calificado para la operación específica.
- ✓ Disminución de gastos operacionales
- ✓ Evita riesgos asociados a procesos civiles y laborales
- ✓ Tercerización de manejo de la logística asociada con insumos, equipos, materiales y dotaciones requeridas para la actividad.
- ✓ Apoyo y capacitación sobre competencias específicas.

1.1.1.5 Principios corporativos.

- ✓ Disposición al cambio
- ✓ Optimización de recursos
- ✓ Trabajo en equipo y ágil comunicación
- ✓ Implementación de mejora continua

- ✓ Valor por el trabajo
- ✓ Cumplimiento de los deberes y responsabilidades

1.1.2 Organigrama.

La estructura jerárquica de su organigrama está basada en un enfoque general y funcional, en el que las responsabilidades tienen asignadas sus unidades e interrelaciones.

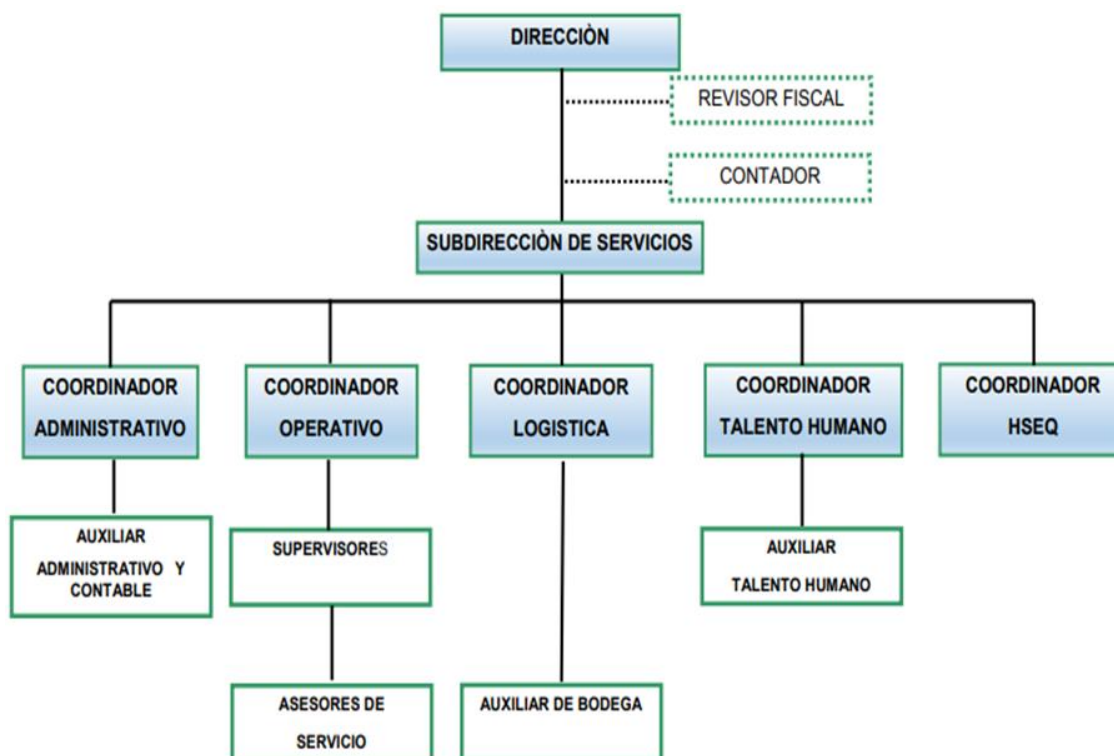


Figura 2 Organigrama Institucional Limpieza Institucional LASU SAS. Limpieza Institucional LASU SAS (2011)

1.1.3 Portafolio de servicios.

Limpieza Institucional LASU S.A.S es una compañía creada para dar soluciones integrales en servicios generales, logísticos e integrales en lavandería, aseo, alimentos y suministros para el sector industrial, institucional y hospitalario; cumple a cabalidad con todos los requisitos laborales exigidos por la ley en beneficio de los trabajadores.

El estricto cumplimiento de los objetivos de calidad los afianza como una empresa de servicios integrales de aseo que puede generar mayor tranquilidad en los procedimientos y seguridad en el cumplimiento de los protocolos requeridos por las instituciones poniendo a disposición su

capacidad humana, logística, técnica y operativa en la prestación del servicio a satisfacción y cumplimiento de las expectativas organizacionales de los clientes en las líneas de:

Lavandería

- ✓ Desinfección de prendas hospitalarias
- ✓ Alquiler de ropa
- ✓ Desodorización de prendas
- ✓ Secado, planchado, desmanchado, confección y reparación de prendas
- ✓ Empaque, transporte, recolección y distribución
- ✓ Suministros de maquinaria de secado y planchado

Aseo

- ✓ Aseo y desinfección industrial, institucional y hospitalaria
- ✓ Suministro de personal capacitado
- ✓ Manejo de residuos hospitalarios, recolección y disposición de basuras
- ✓ Conservación de instalaciones
- ✓ Jardinería y mantenimiento de zonas verdes
- ✓ Lavado de fachadas
- ✓ Maquinaria de aseo y elementos
- ✓ Control de plagas y fumigación
- ✓ Mantenimiento y embellecimiento de pisos

Suministros

- ✓ Línea de aseo
- ✓ Línea cafetería
- ✓ Línea papelería

Servicios de Alimentación

- ✓ Preparación interna o externa
- ✓ Transporte de alimentos garantizando temperatura y sabor
- ✓ Administración y manejo de cafeterías y restaurantes institucionales
- ✓ Servicios de catering y buffet

1.1.4 Política de calidad.

Limpieza Institucional LASU S.A.S presta servicios integrales, garantizando la satisfacción de nuestros clientes, con un equipo humano y técnico comprometido con los más altos estándares de calidad, así como con un grupo de proveedores sólidos y competentes enfocado al mejoramiento continuo de los procesos y cuidado del medio ambiente.

1.1.5 Objetivos de seguridad, calidad y medio ambiente.

- 1) Controlar y prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales.
- 2) Controlar programas de vigilancia en seguridad, higiene y medicina del trabajo.
- 3) Cumplir con el plan de formación para el sistema integrado.
- 4) Asegurar el nivel de satisfacción del cliente mediante la prestación del servicio integrado de aseo.

1.1.6 Clientes de la empresa.

Los clientes su mejor referencia, estos son algunos de aquellos que han confiado en su experiencia y calidad de servicio:

- ✓ Hospital de Bosa II nivel ESE.
- ✓ Instituto Nacional de Cancerología ESE.
- ✓ Clínica de Ortopedia y Accidentes Laborales
- ✓ Hospital de Suba III nivel ESE
- ✓ Hospital Occidente de Kennedy IV nivel ESE
- ✓ Hospital Universitario de la Samaritana ESE
- ✓ Cuidarte tu Salud SAS
- ✓ Busch
- ✓ Hospital San Antonio de Soata ESE
- ✓ EPS Convida
- ✓ Hospital Regional de Miraflores II nivel ESE
- ✓ Alcaldía Mayor de Bogotá Localidad Tunjuelito
- ✓ Conjunto Residencial Santa Mónica
- ✓ Alcaldía Mayor de Tunja
- ✓ Agencia Nacional de Tierras
- ✓ IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
- ✓ Alcaldía Municipal de Cajicá

- ✓ Dirección de Sanidad de Policía de Cartagena
- ✓ Hospital Naval de Cartagena
- ✓ Alcaldía Municipal de Albania la Guajira
- ✓ Comando Aéreo de Mantenimiento FAC
- ✓ Sanidad Armada Nacional de Colombia

1.2 Descripción del problema

Cada día se encuentran en el mercado más empresas que prestan la misma labor, es decir, los servicios generales y más es la competitividad, la diferencia entre un buen servicios y una experiencia significativa y de valor está en la prestación de un servicio con altos estándares de calidad y para ello se hace necesario cumplir con requisitos que permitan la evolución de la organización desarrollando características de competitividad.

Dado a la falta de la implementación de la norma por parte de la empresa en la estandarización de procesos, se están realizando actividades en contra vía de sus principios los cuales generan retrocesos, pérdidas en dinero y tiempos de respuesta de la satisfacción del cliente.

La empresa la cual es objeto de la presente propuesta, cuenta con una planeación estratégica, procedimientos y actividades que deben ser ajustados de acuerdo a la norma ISO 9001:2015; como finalidad del diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para su posteriormente la empresa realice la implementación y proceso de certificación.

1.3 Formulación del problema.

¿Cómo generar una propuesta de para el diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) para la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S.?

Los sistemas de gestión de calidad permiten determinar los componentes de los distintos procesos, la implementación o levantamiento adecuado de las distintas variables que lleguen a existir permitirán la solución adecuada para brindar un mejor servicio y desarrollar aspectos de competencia en la organización y conseguir un posicionamiento mejor con la competencia que ofrece los mismos servicios con el fin de que la empresa sea líder y cubra las necesidades que el cliente solicita.

1.4 Causas y efectos del problema

Para iniciar el objeto de esta investigación y dar sustento al porqué del problema se elaboró un árbol de problemas, mediante el cual se puede enfatizar en los aspectos, causas y efectos más representativos del problema a solucionar.

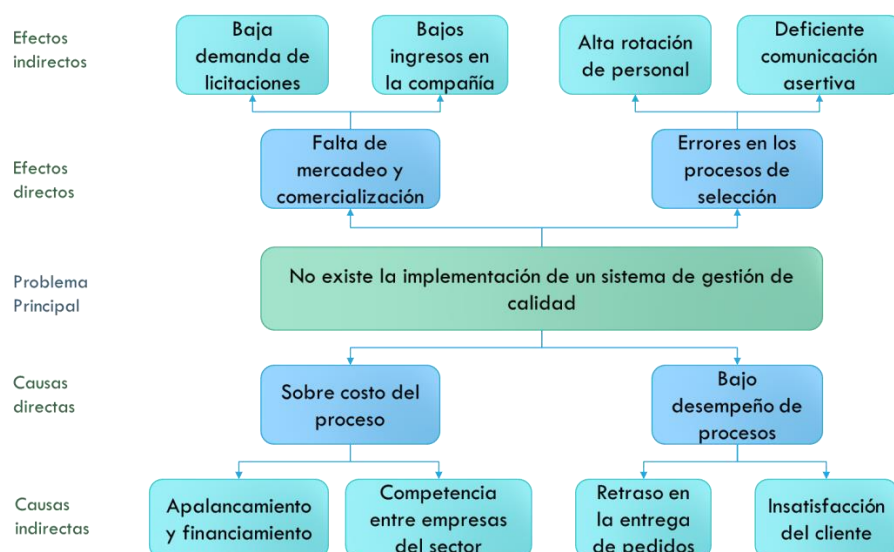


Figura 3. Árbol de problemas Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.

1.5 Magnitud del problema

La desarticulación en los procesos para el cumplimiento de objetivos y planes encaminados a la satisfacción del cliente se ven afectadas por la inadecuada prestación y aplicación del servicio que redundan en aspectos relevantes como:

- ✓ Baja calidad en la prestación del servicio
- ✓ Pérdida de la credibilidad de la empresa y bajos ingresos en la línea de negocios
- ✓ Posibles desperdicios de los insumos
- ✓ Rotación del personal
- ✓ Déficit económico

1.5.1 Espacio.

Este proyecto se desarrolla en Bogotá, barrio Normandía, en las instalaciones de la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S.

1.5.2 Tiempo.

El estudio para la propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S, se desarrolla en un tiempo estimado de un (1) año.

1.5.3 Alcance.

Las limitantes que se puedan presentar inicialmente son documentales debido a la falta de seguimiento por parte de la empresa, así mismo el bajo compromiso por las partes involucradas.

El alcance corresponde al diseño de los términos y herramientas aplicables a la organización para identificar los procesos críticos o que se encuentran con una alta necesidad por parte de la empresa y de la trazabilidad de los protocolos de calidad.

2 Justificación

Un sistema de gestión de calidad permite fortalecer la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad, en procura de satisfacer plenamente al cliente.

La empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S ha realizado esfuerzos y procesos de calidad en la búsqueda de una mejora continua y satisfacción al cliente por tal motivo es imperativo realizar la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión de calidad con el fin de que la empresa pueda implementarlo y posteriormente generar un proceso de certificación para obtener mayores ventajas competitivas en el mercado, además de obtener una mejor calidad en la prestación de sus servicios.

Los procesos que hoy en día se desarrollan en la empresa contempla que muchas de las operaciones que se realizan se hacen con los conocimientos y experiencia de la gente que hace parte de la misma, por lo que es importante para la empresa, el diseño del SGC y las herramientas que permitan implementarlo.

Limpieza Institucional LASU S.A.S también considera que por medio de la norma ISO 9001:2015, obtendrá una comunicación más efectiva y asertiva a toda la compañía y a la vez permitirá la reducción en costos, mejorará la documentación de sus procesos, incrementará mayor uniformidad en las procesos operativos que concluirán en una mayor productividad y competitividad para poder participar con muchos más argumentos en los procesos de licitación, como al igual fomentara una cultura de calidad organizacional que perdure en el tiempo dentro de la compañía encaminada al éxito y fidelización de clientes.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Elaborar una propuesta bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, para la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S.

3.2 Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico del estado actual de la empresa referente al sistema de gestión de calidad.

Diseñar una propuesta de mejora a la planeación estratégica (Misión, Visión, Objetivos entre otros), y al sistema de gestión de calidad (Sistema, Procesos y Procedimientos) por medio de las herramientas de control de calidad.

3.3 Árbol de objetivos

Para el desarrollo de los objetivos se tiene en cuenta el árbol de objetivos el cual se complementó de acuerdo a la información recopilada en la organización, que graficamos continuación:

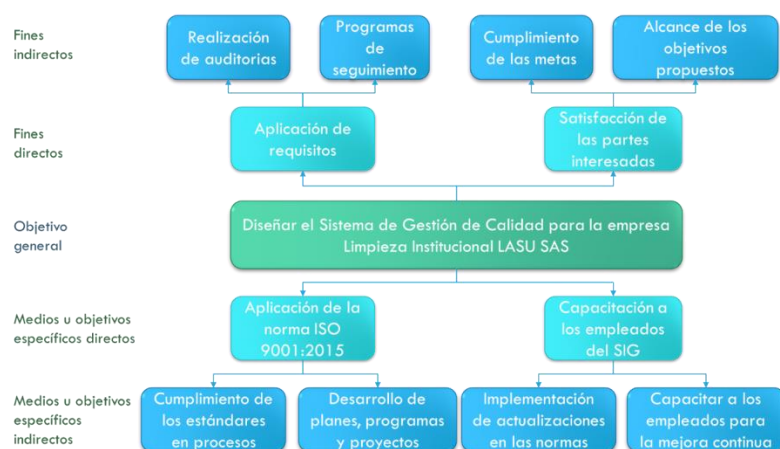


Figura 4. Árbol de Objetivos Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.

4 Marco referencial

4.1 Marco teórico

Para efectos del presente trabajo integrador, es necesario hacer hincapié en algunas investigaciones realizadas.

4.1.1 Calidad.

En la búsqueda constante de la satisfacción al cliente se ha hecho necesaria la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión los cuales son basados en la norma ISO 9001-2015 focalizando la calidad en sus partes interesadas y el respectivo desarrollo dentro de una organización.

De acuerdo a la contextualización de las normas ISO y de su aplicación en el contexto organizacional y social, podemos resaltar que *“la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas”* (Alcalde San Miguel, 2009).

Por tanto, la alcaldía de San Miguel dice que *“el termino Calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores), cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente”*.

En una visión más amplia debemos contemplar dentro de este estudio los principios básicos de la calidad, *“tomando como base los conceptos básicos de los padres de la calidad moderna (Deming, Crosby y Juran), enunciaron cada uno una serie de principios transformados como clásicos de referencia dentro del sistema de gestión de calidad”* (Cortés, 2017).

Dentro de estos podemos resaltar las siguientes teorías:

Los 14 principios de la calidad de Deming según Cortés (2017):

- A. Constancia en el objetivo de mejora: Supone que el propósito de la mejora de la calidad debe ser continuo, es decir, una meta estable y permanente, dentro de los objetivos a largo plazo de la organización.
- B. Adopción general de la nueva filosofía: Implementar una nueva filosofía en la empresa representa un cambio que supone la implicación de todos los sujetos involucrados.

- C. Abandono de la dependencia de la inspección en masa: Se debe eliminar la inspección en masa, focalizando e integrando el concepto de calidad en todo el proceso de producción.
- D. No basar el negocio en el precio: Implica eliminar la práctica de comprar basándose exclusivamente en el precio (al proveedor más barato). En su lugar, se deben concentrar los esfuerzos en minimizar los costos totales, creando relaciones sólidas y duraderas con un solo proveedor para cada materia prima, basándose en la fidelidad y la confianza.
- E. Mejora continua del sistema de producción y servicio: No es suficiente con resolver los problemas que vayan surgiendo. La mejora continua de la calidad supone un proceso constante de mejora de los procesos, servicios, planificación, gestión, dirección, etc.
- F. Implantar la formación en el trabajo: La Formación implica una constante capacitación e instrucción de los trabajadores, fijando estándares de calidad para todos los desempeños.
- G. Adoptar e implantar el liderazgo de los directivos: Supone adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades, aspiraciones, destrezas, etc. El propósito del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo.
- H. Erradicar el miedo a actuar: Generando un clima de confianza, de manera que no exista temor a opinar o preguntar, permitiendo trabajar de forma más eficaz.
- I. Romper las barreras entre departamentos: Eliminando la competición y construyendo un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.
- J. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas de calidad: Ya que sólo crean relaciones adversas y de rivalidad y que redundan en el detrimento de la competitividad y calidad.
- K. Eliminar las cuotas de trabajo que fijen metas u objetivos numéricos: Así como la gestión por objetivos, tanto para el personal operativo como para los niveles de mando.

- L. Las cuotas sólo tienen en consideración los números, no los procesos, los métodos o la calidad; constituyendo, por lo general, una garantía de baja calidad y altos costes.
- M. Las cuotas deben ser sustituidas por liderazgo, eliminando el concepto de gerencia por objetivos.
- N. Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo: En una empresa en que se haya desarrollado una cultura correcta, el personal se sentirá orgulloso por el trabajo realizado. Por ello, es importante eliminar factores que impidan a las personas sentirse orgullosas del trabajo que realizan. Para ello es necesario eliminar los sistemas de comparación o de méritos, ya que sólo traen consigo nerviosismo y conflictos internos.
- O. Estimular la capacitación y auto mejora: A través de la instauración de programas con estos objetivos.
- P. Transformación: Supone la implicación de todos los miembros de la compañía, trabajando conjuntamente para conseguir el cambio.
- Q. La calidad es responsabilidad de todos (Cortés, 2017).

Los 4 principios de la calidad de Crosby, según Cortés (2017):

- A. La calidad implica cumplir con los requerimientos: Esta definición permite a la organización operar con algo más que la opinión o la experiencia. Significa que los mejores cerebros y los reconocimientos más valiosos se invertirán en establecer previamente los requisitos, y no en lo que se puede hacer para eliminar asperezas.
- B. El sistema de la calidad es la prevención: El secreto de la prevención estriba en observar el proceso y determinar las posibles causas del error. Estas causas piden ser controladas. Cada producto o servicio está formado por un gran número de componentes, cada uno de los cuales debe tratarse por separado, con el fin de eliminar las causas de los problemas.
- C. El estándar de calidad es cero defectos: Cero defectos no es un programa de motivación. Es establecer con las personas el estándar de rendimiento que la dirección desea. No comprender esto ha llevado a que las empresas se

embarquen en programas de calidad, en procesos de mejora, etc., en los que se produce de todo, menos productos libres de errores.

- D. La medida de la calidad es el precio de la no conformidad: El costo de la calidad tiene dos componentes: el costo de la no conformidad y el costo de la conformidad. La calidad se suele medir en gráficos o en índices, que los gerentes no entienden y que no les orientan sobre qué acciones pueden tomar (Cortés, 2017).

La trilogía de Juran, según Cortés (2017)

Estableció tres procesos básicos por medio de los cuales se gestiona la calidad.

- A. Planificación de la calidad
- B. Control de la calidad
- C. Mejora de la calidad

De acuerdo al autor se identifican la relación de los mismos:

“Estos tres procesos están entre si relacionados; todo comienza con la planificación de la calidad, el objeto de planificar la calidad es suministrar a los trabajadores los medios necesarios para producir productos y servicios, realizando control de calidad para evitar el deterioro de los procesos” (Cortés, 2017).

De los cuales se puede identificar:

- ✓ Se evalúa el desempeño del proceso.
- ✓ Se compara con los objetivos marcados.
- ✓ Se ajusta a dichos objetivos.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos resaltar:

“Para la mejora de la calidad se estudia el proceso y se determinan las causas para que los productos o servicios sean deficientes, estableciendo un nivel de mejora de conveniencia del proceso” (Cortés, 2017).

4.1.2 Calidad total.

A partir de estas teorías, podemos hablar de calidad total de la cual refiere (Benzaquen de las Casas, 2018) en su artículo *“la Administración de la Calidad Total [TQM], por sus siglas en inglés, es una filosofía de gestión que surge como producto de la integración de tres estilos de gestión de la calidad desarrollados por Deming, Juran y Crosby”*.

Basándonos en la información obtenida encontramos la integralidad de la definición de los autores como se identifica en el siguiente párrafo:

Para Deming, el padre del TQM, la calidad es definida según el cliente y sus necesidades, por lo cual, la dirección debe destinar recursos y esfuerzos a la investigación del consumidor.

Para Deming: Las bases de su filosofía de calidad residen en la teoría estadística, pensamiento estadístico y aplicación de métodos estadísticos a los procesos y el círculo de mejoramiento continuo y las herramientas para mejorar la calidad en los procesos (Benzaquen de las Casas, 2018).

Por otra parte, la filosofía de Juran define calidad como *“aptitud de uso y exigencias del cliente. Propone un enfoque estratégico y estructurado para obtener la calidad, centrándose en la planificación, control y mejora de los procesos de calidad”* (Benzaquen de las Casas, 2018).

Entre tanto, se encuentra en Benzaquen de las Casas (2018), *“Para Crosby, la calidad es el resultado de la prevención de defectos y el cumplimiento de los requisitos”*. Y a su vez, *“Su filosofía ubica al costo monetario de calidad como el centro de la medición. Su teoría de “Cero Defectos” no hace mención a un producto perfecto sino al compromiso de todos los miembros de la organización en cumplir los requisitos la primera vez y las siguientes”*.

Teniendo en cuenta lo consultado en ISOTools (2015);

“La Calidad Total o Excelencia puede definirse como una estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, normalmente empleados, accionistas y la sociedad en general.”

La calidad total se puede relacionar con la aplicación de mejores prácticas a nivel organizacional, dentro de los cuales se puede tener en cuenta los 8 principios de calidad total ISOTools (2015):

- ✓ *Orientación hacia los resultados.*
- ✓ *Orientación al cliente.*
- ✓ *Liderazgo y coherencia en los objetivos.*
- ✓ *Gestión por procesos y hechos.*

- ✓ *Desarrollo e implicación de las personas.*
- ✓ *Aprendizaje, innovación y mejora continuos.*
- ✓ *Desarrollo de alianzas.*
- ✓ *Responsabilidad social.*

4.1.3 Sistemas de gestión de calidad.

Entrando en materia podemos evidenciar que los conceptos de calidad, comienzan a ser relevantes a partir de un momento en la historia que marcaría la industria y todo lo que vemos hoy en día con respecto a calidad *“Desde la segunda guerra mundial hasta la década de los 70 en Occidente y Estados Unidos la calidad se basa en la inspección del producto final, pues el mercado lo absorbe todo y la calidad se concentra en la no existencia de problemas”* (Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, 2002).

Por otra parte encontramos el concepto de Camisón, Cruz y Gonzales que en su libro Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas afirman que la gestión de la Calidad *“es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más”* (Camisón, Cruz, & González, 2006)

Se hace importante recalcar que la implementación de un sistema de gestión de la calidad se convierte en la dirección estratégica de una organización pretendiendo de esta manera enfocar a la organización en satisfacer las necesidades de las partes interesadas y de acuerdo a lo que se menciona en la revista Virtual-pro *“Es de real importancia disponer de una estructura organizacional bien establecida, con objetivos claros, visión y misión para el éxito empresarial y el logro de una Calidad Total. Todo esto permite estar a la vanguardia del cambio y la permanencia de las empresas”*.

4.1.4 Normas ISO.

Entrando en materia en relación a la normatividad de la calidad, podemos referenciar que *“Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos”*, para la Organización internacional de Normalización *“Normas enfocadas a homogeneizar los estándares de calidad de los productos o servicios de las organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad”* (ISOTools, 2015), para

Colombia “*ICONTEC, es el organismo nacional de la normalización, según el decreto 2269 de 1993*” (Norma Técnica Colombiana, 2015)

4.1.5 ISO 9001:2015.

La norma ISO 9001 establece los requisitos mínimos que debe cumplir una empresa para implementar la calidad en las organizaciones buscando la satisfacción del cliente en su versión 2015 la norma establece un enfoque basado en riesgos en los cuales se plantea (Escuela Europea de Excelencia, 2015):

1. Identificación

“Es prioritario en este proceso contar con medidas para identificar los riesgos que pueden afectar a la capacidad de una organización a lograr sus objetivos. El estudio de los riesgos y formas para mitigarlos desembocará en nuevas oportunidades de mejora”.

2. Análisis, clasificación y priorización

“La organización estimará las consecuencias asociadas al riesgo y asignará la severidad del daño. Seguidamente, hay que identificar las posibles causas del riesgo y evaluar la probabilidad que existe de que ocurran”.

3. Planificación de acciones

“En la gestión del riesgo la organización establecerá el qué, quién, cómo y cuándo para cada una de las acciones y asignará un objetivo que servirá como indicador para saber si la causa fue eliminada o controlada. Una correcta gestión de riesgos hace que los efectos de los mismos sean mitigados”.

4. Implementación de acciones

“Todas las medidas previstas deberán ser implementadas en la organización, integrando acciones en los procesos. Los controles deben fortalecerse y ser documentados para asegurar que se seguirán llevando a cabo”.

5. Evaluación de la eficacia de las acciones

“Una evaluación de la eficacia de las acciones hace que la gestión de riesgos se convierta en una práctica habitual en la organización asegurando un control del riesgo constante y la actuación ante cualquier cambio. Al fin y al cabo proporcionará una experiencia que dará buenos resultados en el proceso de mejora continua”.

Habitualmente en las compañías se suele hablar de un sistema de gestión de calidad, sin tener en cuenta el contexto de lo que abarca; Un sistema de gestión de calidad puede traer amplios beneficios a una organización si se implementa con compromiso y liderazgo.

Un sistema de gestión lo podemos definir como una serie de actividades o paso a paso que se llevan a cabo dentro de una organización para lograr calidad de los productos o servicios enfocados a la satisfacción del cliente.

La adecuación de un sistema de gestión de calidad, puede ayudar al desempeño, toma de decisiones, estrategias e iniciativas orientadas a un desarrollo sostenible de una organización

Beneficios de implementar un sistema de gestión basada en la Norma Internacional:

- “a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados” (Norma Técnica Colombiana, 2015).

Las principales características de la norma ISO 9000 versión 2015 se centra en estandarizar la calidad.

- ✓ Estandarizar las actividades del personal que trabaja en la organización por medio del personal
- ✓ Incrementar la satisfacción del cliente
- ✓ Medir y modificar el desempeño de los procesos
- ✓ Identificar la eficacia en los logros de los objetivos
- ✓ Mejora continua de los procesos
- ✓ Reducir las Incidencia negativas en los procesos de producción y servicios (ISOTools, 2015).

Principios de la gestión de la calidad (Norma Técnica Colombiana, 2015),

- ✓ Enfoque al cliente;
- ✓ Liderazgo;
- ✓ Compromiso de las personas;
- ✓ Enfoque a procesos;
- ✓ Mejora;
- ✓ Toma de decisiones basada en la evidencia;
- ✓ Gestión de las relaciones.

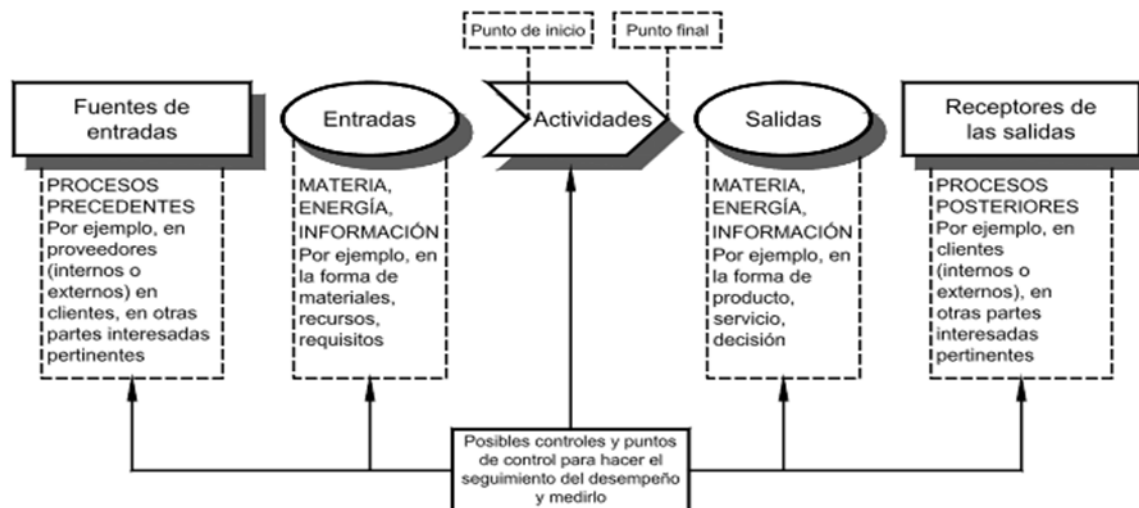


Figura 5. Representación esquemática de los elementos de un proceso. Norma Técnica Colombiana 2015

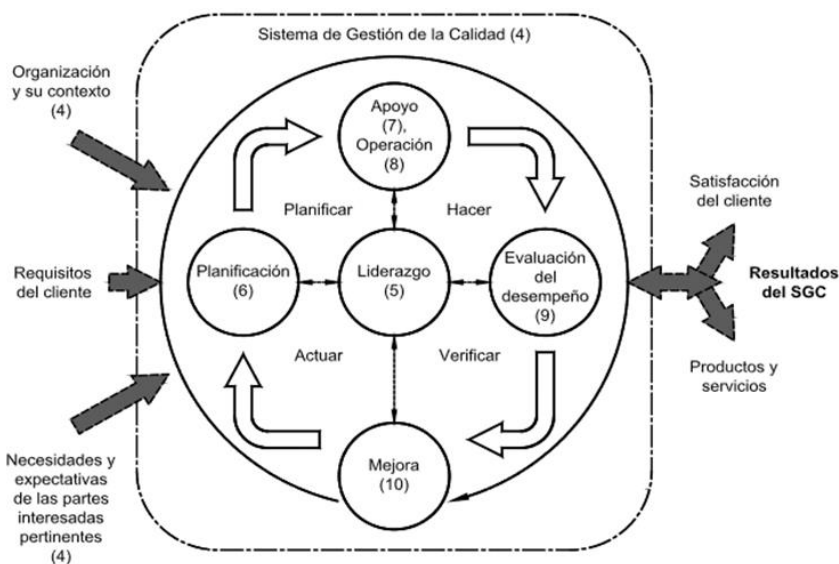


Figura 6. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA. Norma Técnica Colombiana 2015

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como lo indica la norma (Norma Técnica Colombiana, 2015).

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

- ✓ **Hacer:** implementar lo planificado;
- ✓ **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- ✓ **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Según la Norma Técnica Colombiana (2015) un proceso, es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

El enfoque basado en procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo a la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto se puede alcanzar utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados (Norma Técnica Colombiana, 2015).

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- ✓ La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos
- ✓ La consideración de los procesos en termino de valor agregado;
- ✓ El logro del desempeño eficaz del proceso;
- ✓ La mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

4.2 Marco conceptual

Los conceptos plasmados han sido tomados de la Norma Técnica Colombiana NTC –ISO 9001 -2015, fundamentos técnicos ICONTEC internacional.

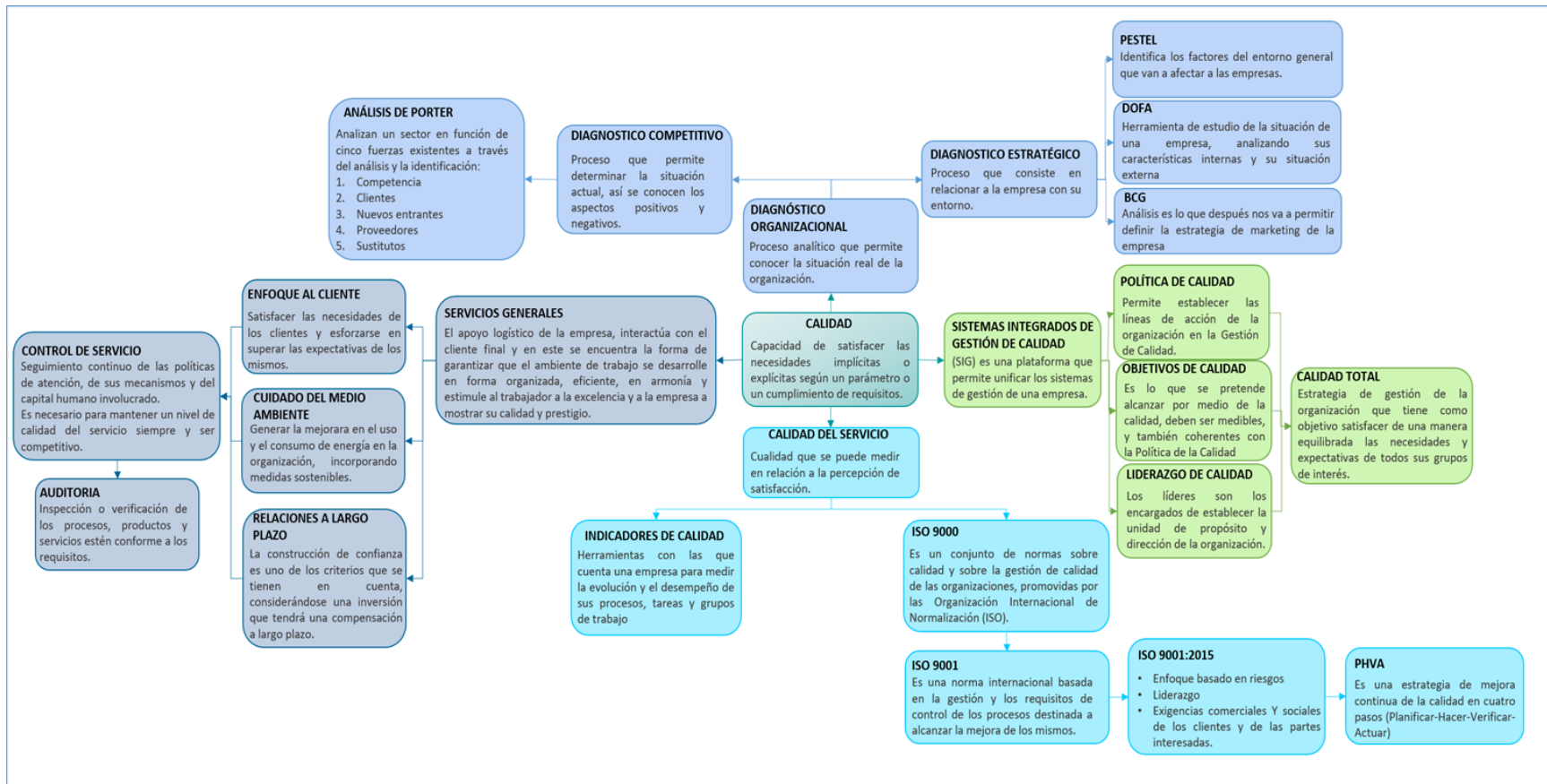


Figura 7. Mapa Mental-Conceptos. Elaboración propia.

4.3 Marco legal

En consecuencia de nuestro objeto de investigación el cual plantea la propuesta para la implementación de un sistema integrado de gestión en Limpieza institucional LASU S.A.S y dado la complejidad del servicio que la compañía presta, es indispensable tener en cuenta el generar valor y mantenimiento de las instalaciones locativas donde se asiste enfocado al ser humano su asepsia, bioseguridad y satisfacción al igual que el cumplimiento de la normatividad explícita para la prestación de los servicios integrales de aseo en el contexto de un marco legal y regulados por secretaria de salud, Secretaria del medio ambiente, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Protección Social entre otros y toda aquella normatividad que en relación se lleve a cabo para lo cual se contextualiza como punto de partida referenciando las normas, leyes, decretos, resoluciones, acuerdos, circulares de contenido puntual y relevante para el cumplimiento del desarrollo de protocolos en la prestación de los servicios integrales de aseo hospitalario, mencionados en el normo-grama a continuación:

Tabla 2

Normograma Limpieza Institucional LASU SAS, Marco legal asociado

ITEM	TIPO	NOMBRE	AÑO	EMISOR	ARTICULO	DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN	AREA DE APLICACIÓN
1	Decreto	LEY 2662	1950	CONGRESO DE COLOMBIA	ART. 56, 58, 60	Observar medidas y órdenes preventivas Prohibiciones: presentarse al trabajo en perfectas condiciones	Políticas de Alcohol, drogas, fumadores, reglamento interno de trabajo	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
2	Decreto	LEY 2663	1950	CONGRESO DE COLOMBIA	ART. 349	Los empleadores deben elaborar un reglamento de higiene y seguridad industrial.	Reglamento de higiene y seguridad Industrial	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
3	Decreto	LEY 2663	1950	CONGRESO DE COLOMBIA	ART. 58, NUMERALES 3, 6, 7	- Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos...	Formato de Entrega de EPP, Conformación y preparación de las brigadas...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - LOGISTICA
4	Decreto	LEY 2663	1950	CONGRESO DE COLOMBIA	ART. 350, NUMERALES 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	El reglamento debe incluir: - Protección e higiene personal de los trabajadores. -...	Reglamento de higiene y seguridad industrial	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
5	Decreto	LEY 2663	1950	CONGRESO DE COLOMBIA	ART. 60, NUMERALES 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	- Sustraer de la empresa los útiles de trabajo y materias primas sin permiso...	Reglamento interno de trabajo	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS

6	Decreto	LEY 2663	1950	CONGRESO DE COLOMBIA	DE	ART 351	Una vez aprobado, se debe publicar el reglamento en dos lugares visibles diferentes.	Reglamento de higiene y seguridad Industrial	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
7	Resolución	RESOLUCIÓN N 2400	1979	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART 2. A,B,C,D,E,F, G	A). Dar cumplimiento a lo establecido en la presente Resolución, y demás...	- Crear el reglamento Interno de trabajo, políticas de HSE. ...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
8	Resolución	RESOLUCIÓN N 2400	1979	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART 3, 170, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 182,183, 184, 185, 194	- Suministro de ropa de trabajo adecuada para los riesgos a los que está expuesto...	Registro de suministro de EPP Matriz de necesidades de EPP	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
9	Resolución	RESOLUCIÓN N 2400	1979	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART 4 AL 16	Especificaciones de las instalaciones, construcción y conservación,...	Planos de las instalaciones Planos de ubicación de salidas de emergencia Estudios...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
10	Resolución	RESOLUCIÓN N 2400	1979	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART. 388 AL 397	Instrucciones al trabajador sobre manejo de cargas Procedimientos para manejo de...	Registros de capacitación Registro suministro de EPP	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
11	Resolución	RESOLUCIÓN N 2400	1979	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART. 203, 224	Colores básicos de señalización y demarcación.	Planos de las instalaciones Planos de ubicación de equipos contra incendio Demarcación	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
12	Resolución	RESOLUCIÓN N 2400	1979	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART. 17, 19, 20, 21, 29	Numero de servicios sanitarios de acuerdo al número de trabajadores Dimensiones Materiales Orden...	Planos de instalaciones Programa de orden y aseo Programas de mantenimiento preventivo	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
13	Resolución	RESOLUCIÓN N 2400	1979	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART. 36, 38, 39, 40, 42, 45	Evacuación de residuos o desechos.	Programas de manejo de residuos Programas de orden y aseo	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
14	Ley	LEY 9	1979	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	DE	ART. 85: A, B, C	El tránsito terrestre de personas, animales y vehículos por las vías...	Reglamento de Higiene y seguridad Registros de uso	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ-

							de EPP Líder HSE en cada...	AMBIENTA L
15	Ley	LEY 9	1979	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ART. 127	Todo lugar de trabajo tendrá las facilidades y recursos para la prestación...	Inspecciones a los botiquines	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
16	Ley	LEY 9	1979	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ART. 111	Dentro de todo lugar de trabajo se establecerá un programa de salud ocupacional,...	Documento del SGSST	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
17	Ley	LEY 9	1979	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ART. 28: A, B, C, D, E	- El programa será de manera permanente. - Estará compuesto por:...	Documento del SGSST Cronograma de actividades	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
18	Ley	LEY 9	1979	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ART. 30	Las actividades mínimas del programa deben ser: - Actividades de medicina...	- Realización de exámenes de ingreso, periódicos y de retiro. -...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
19	Ley	LEY 9	1979	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ART. 122, 123	- Los empleadores están obligados a proporcionar a cada trabajador, elementos...	Registros de suministro de EPP Matriz de necesidades de EPP	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
20	Ley	LEY 9	1979	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ART. 84: A, B, C, D, E, G	- Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene...	Procedimientos e instructivos adecuados a los trabajos - Divulgar la matriz de...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
21	Decreto	DECRETO 614	1984	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	ART. 24	-Responder por la ejecución del Programa Permanente de Salud Ocupacional,...	- Documento del SGSST - Registro del COPASST - Registros de capacitación...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS- SHEQ
22	Resolución	RESOLUCIÓN N 2013	1986	MINISTERIO DE TRABAJO	TODA LA RESOLUCIÓN	Empresas con más de 10 trabajadores a su servicio están obligadas a...	Actas de reuniones del COPASST	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
23	Resolución	RESOLUCIÓN N 1016	1989	MINISTERIO DE TRABAJO	TODA LA RESOLUCIÓN	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas...	Sistema de Seguridad y salud en el trabajo	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ

24	Resolución	RESOLUCIÓN N 1016	1989	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	TODA LA RESOLUCIÓN N	Obligación de organizar y garantizarle funcionamiento del SGSST.	Documento del SGSST Cronograma de actividades	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
25	Resolución	RESOLUCIÓN N 1016	1989	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART. 11: NUMERAL 18	Organización de Plan de emergencias.	Plan de contingencias - emergencias Registros de implementación plan de...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
26	Resolución	RESOLUCIÓN N 1016	1989	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART. 11: NUMERALES 1, 2, 3	Elaborar Matriz de Identificación de peligros y riesgos	Matriz de riesgos actualizada	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
27	Resolución	RESOLUCIÓN N 1016	1989	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART. 11: NUMERALES 1, 2, 3	Elaborar Matriz de Identificación de peligros y riesgos	Matriz de riesgos actualizada	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
28	Decreto	DECRETO 1832	1994	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	DE	TODO EL DECRETO	Por el cual se adopta la Tabla de Enfermedades Profesionales	Investigación de enfermedades profesionales. Mesa laboral.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
29	Decreto	DECRETO 1295	1994	MINISTERIO DE HACIENDA, MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART. 21: A, B, C, D, E, F, G, H	Pago de las cotizaciones Procurar la salud integral de los trabajadores Programar,...	Registros de pagos a ARL Documento del SGSST y Cronograma de actividades en Seguridad...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
30	Decreto	DECRETO 1295	1994	MINISTERIO DE HACIENDA, MINISTERIO DE TRABAJO	DE	ART. 56	La prevención de los riesgos laborales es responsabilidad del empleador, establecer...	Se cuenta con un departamento HSE.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
31	Ley	LEY 373	1997	CONGRESO DE COLOMBIA	DE	ART. 5	Artículo 5. Reúso obligatorio del agua. Las aguas utilizadas, sean...	Programas de uso eficiente, indicadores de consumo.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
32	Decreto	DECRETO 357	1997	ALCALDÍA MAYOR	DE	ART. 2	Artículo 2. ... Los generadores y transportadores de escombros y materiales...	Certificaciones de disposición final	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL

33	Resolución	RESOLUCIÓN N 1048	1999	MINISTERIO DE AMBIENTE	DE	TODA LA RESOLUCIÓN	Se fijan los niveles permisibles de emisión de contaminantes producidos por emisión de gases	Certificados de emisiones por prueba dinámica	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
34	Decreto	DECRETO 321	1999	MINISTERIO DEL INTERIOR	DE	TODO EL DECRETO	Adopta el Plan nacional de contingencia contra derrames de hidrocarburos, derivados...	Planes de emergencias y planes de contingencia	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
35	Decreto	DECRETO 1552	2000	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	DE	TODO EL DECRETO	Modifica el Artículo 38 del decreto 948 de 1995, a su vez modificado por el...	Vinculación vehículos	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
36	Decreto	DECRETO 959	2000	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	DE	ART. 11: NUMERAL E	Artículo 11. E). En vehículos automotores. Se prohíbe fijar,...	Permisos de la autoridad ambiental	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
37	Ley	LEY 789	2002	CONGRESO DE COLOMBIA	DE	ART. 30	Afiliación de aprendices a la ARL	Registro de afiliación	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
38	Decreto	DECRETO 1607	2002	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	TODO EL DECRETO	Tabla de Clasificación de empresa	Registro de clasificación en la ARL de acuerdo a la actividad económica	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
39	Resolución	RESOLUCIÓN N 1151	2002	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE MEDIO AMBIENTE	DE	TODA LA RESOLUCIÓN	Adoptar el Certificado Único de Emisión de Gases Vehiculares del Distrito...	Certificados de RTMyG	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
40	Acuerdo	ACUERDO 79	2003	CONCEJO DE BOGOTA	DE	ART. 56, 83, 84	- Artículo 56. Comportamientos que favorecen la conservación y protección...	PIGA. Gestión integral de residuos sólidos. Monitoreo Control y Seguimiento...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
41	Acuerdo	ACUERDO 114	2003	CONCEJO DE BOGOTA	DE	TODO EL ACUERDO	Establece que todas las entidades del Distrito deberán implementar medidas...	PIGA. Gestión integral de residuos sólidos.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL

42	Resolución	RESOLUCIÓN N 1188	2003	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE MEDIO AMBIENTE	ART. 5, 6, 7	Obligaciones del generador de aceites usados	PGIRS. Formato Único de Desempeño Ambiental Auditorías	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
43	Circular	CIRCULAR UNIFICADA	2004	MINISTERIO DE SALUD	LITERAL B, NUMERALES 3, 6, 14	La empresa debe divulgar por cualquier medio la política de salud ocupacional,...	- Se divulga la política en las inducciones al ingresado personal. - Se cuenta...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
44	Circular	CIRCULAR UNIFICADA	2004	MINISTERIO DE SALUD	NUMERAL 2	Divulgación políticas salud ocupacional	Políticas HSE	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
45	Resolución	RESOLUCIÓN N 3500	2005	MINISTERIO DE TRANSPORTE	CAPÍTULO IV, CAPÍTULO V	CAPITULO IV. De la revisión técnico-mecánica CAPITULO V. De...	Revisión técnico mecánica	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
46	Decreto	DECRETO 4741	2005	MINISTERIO DE AMBIENTE	TODO EL DECRETO	Desarrollado parcialmente por la Resolución del Min. Ambiente 1402 de 2006	Formato único de desempeño ambiental, PGIRS. Certificados de disposición...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
47	Decreto	DECRETO 383	2005	PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	ART. 23	Artículo 23. Disposición de escombros. Los escombros que no sean objeto...	Certificaciones de disposición final	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
48	Ley	LEY 1010	2006	CONGRESO DE COLOMBIA	TODA LA LEY	Eliminación de acciones descritas como acoso laboral por parte del empleador...	Código de Ética, reuniones de Comité de convivencia, reglamento...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
49	Resolución	RESOLUCIÓN N 1362	2007	MINISTERIO DE AMBIENTE	TODA LA RESOLUCIÓN N	Artículo 1. Objeto: La presente resolución tiene por objeto establecer...	PGIRS	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
50	Resolución	RESOLUCIÓN N 2646	2008	MINISTERIO DE SALUD	TODA LA RESOLUCIÓN N	Intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de...	Mediciones de clima organizacional, Programa de intervención y mitigación...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS

51	Ley	LEY 1252	2008	CONGRESO DE COLOMBIA	DE	TODA LA LEY	Minimizar la generación de residuos peligrosos en la fuente. RESPONSABILIDAD ...	PGIRS. PIGA: Gestión integral de residuos sólidos	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
52	Resolución	RESOLUCIÓN N 3957	2009	SECRETARÍA DISTRITAL AMBIENTE	DE	TODA LA RESOLUCIÓN N	Regula concentraciones máximas permisibles para verter a la red de alcantarillado...	Caracterizaciones de vertimientos	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
53	Resolución	RESOLUCIÓN N 1297	2010	MINISTERIO AMBIENTE	DE	ART. 16	Artículo 16. Obligaciones de los consumidores. Para efectos de aplicación y recolección de pilas	Sistema de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de acumuladores	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
54	Resolución	RESOLUCIÓN N 1512	2010	MINISTERIO AMBIENTE	DE	TODA LA RESOLUCIÓN N	Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto establecer...	Sistema de Recolección Selectiva y Gestión Ambiental de Residuos	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
55	Decreto	DECRETO 2923	2011	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	DE	ART. 6	Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud...	Programa de auditorías.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
56	Resolución	RESOLUCIÓN N 1409	2012	MINISTERIO TRABAJO	DE	TODA LA RESOLUCIÓN N	Establecer el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas...	Permiso de Trabajo en Alturas Inspección de trabajo en alturas. Plan de...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ
57	Decreto	DECRETO 1072	2015	MINISTERIO TRABAJO	DE	ART. 2.2.4.1.7.	Afiliación y pago de aportes al Sistema General de Riesgos Laborales de estudiantes	Pagos de seguridad social	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
58	Decreto	DECRETO 1072	2015	MINISTERIO TRABAJO	DE	ART. 2.2.4.6.8	Asignación y comunicación de responsabilidades: Debe asignar, documentar...	Manual de funciones	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
59	Norma	ISO 9001-SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	2015	NORMA INTERNACIONAL DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	DE	TODA LA NORMA	Establecer mantener y regular mediante el PHVA la aplicación de SIGC	Plan de desarrollo operacional de la compañía	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ

60	Decreto	DECRETO 284	2018	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	DE Y DECRETO	TODO EL DECRETO	Por el cual se adiciona el Decreto 1076 de 2015, Único Reglamentario del Sector...	Programa ambiental y gestión de residuos RAEE, Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos...	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTA L
61	Decreto	DECRETO 2078	2012	INSTITUTO NACIONAL DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS	DE DECRETO	TODO EL DECRETO	Por el cual se establece la estructura del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima)	Control de calidad y seguridad de los productos biológicos, alimentos, bebidas, cosméticos, dispositivos y elementos Adicionalmente realizar el control sanitario sobre la publicidad de los productos antes citados.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTA L
62	Decreto	DECRETO 1496	2018	OCDE -(SISTEMA GLOBALMENTE ARMONIZADO)	DE DECRETO	TODO EL DECRETO	Por el cual se adopta el sistema globalmente armonizado de clasificación y etiquetado de productos químicos y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad química	Que a través del SGA, los criterios para clasificar los productos químicos que hayan sido armonizados y así mismo las indicaciones de peligro, los símbolos y las palabras de advertencia, dando las pautas y lineamientos para el etiquetado de los productos, así como la creación de las fichas de datos de seguridad.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTA L

63	Ley	LEY 100	1993	SISTEMA DE TODO LA	LA	El Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia se compone de los sistemas de pensiones, de salud y de riesgos laborales y de los servicios sociales complementarios.	Evita desequilibrios económicos y sociales que, de no resolverse, significarían la reducción o la pérdida de los ingresos a causa de contingencias como la enfermedad, los accidentes, la maternidad o el desempleo, entre otras.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
64	Decreto	DECRETO 3957	2009	NORMA TÉCNICA, PARA EL CONTROL Y MANEJO DE LOS VERTIMIENTOS	TODO EL	Se Dictan Medidas Sanitarias Para El Control Y Manejo De Los Vertimientos Realizados con la Red De Alcantarillado Público En El Distrito Capital.	Regula el adecuado manejo y uso eficiente de los recurso de acuerdo a sus diluciones regentes a los insumos y/o químicos relacionados para uso de limpieza y desinfección	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
65	Legislación	LEGISLACION NACIONAL	1991	CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	CAPÍTULO III DEL TÍTULO II ART. 79, 80	1991 -CPN- señaló las bases del modelo colombiano para la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Consagra lo referente a los derechos colectivos y del ambiente	Consagra el derecho de todos los colombianos a gozar de un ambiente sano y le otorga al Estado la función de planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL

66	Resolución	RESOLUCION N 2021	2018	MINISTERIO DE TRABAJO	DE	TODA LA	LA	Por el cual se establecen lineamientos respecto a la inspección, vigilancia y control que se adelanta frente al contenido del artículo 63 de la ley 1429 del 2010	La tercerización laboral en Colombia es una modalidad de trabajo que fue empleada por las empresas prestadoras de servicios, la cual consistía en la subcontratación de procesos de la cadena productiva de una organización.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS
67	Ley	LEY 9	1979	MINISTERIO DE SALUD	DE	TODA LA	LA	- Ley nacional sanitaria. Por la cual se dictan medidas sanitarias a edificaciones, instituciones públicas, fábricas de alimentos, entre otros.	Para la protección del Medio Ambiente la presente Ley establece, parámetros y lineamientos acordes a la segregación final de residuos.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
68	Decreto	DECRETO 1594	1984	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	DE	TODO EL	EL	Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 09 de 1979, así como el Capítulo II del Título VI - Parte III - Libro II y el Título III de la Parte III Libro I del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos.	Establece la exigencia del permiso de vertimientos líquidos otorgado por la Autoridad Ambiental competente.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL
69	Ley	LEY 373	1997	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	DEL	TODA LA	LA	Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.	Todo plan ambiental regional y municipal debe incorporar obligatoriamente un programa para el uso eficiente y ahorro del agua.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTAL

70	Ley	LEY 430	1998	CONGRESO DE COLOMBIA	DE	CAPITULO II Y III	Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.	La presente Ley tendrá como Objeto, regular todo lo relacionado con la prohibición de introducir desechos peligrosos al territorio nacional	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTA L
71	Resolución	RESOLUCION N 1164	2002	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE Y SALUD	Y	TODA LA RESOLUCIÓN N	Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares.	Adoptar el Manual de Procedimientos para la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y similares, MPGIRH, adjunto a la presente resolución	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTA L
72	Resolución	RESOLUCION N 1773	2002	DAMA		TODA LA RESOLUCIÓN N	Por la cual se adopta el Certificado Único de Emisión de Gases Vehiculares	Programa ambiental y gestión de gases, control y registro técnico mecánico, cero emisiones	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTA L
73	Decreto	DECRETO 2676	2000	MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE		TODO EL DECRETO	Por el cual se reglamenta la Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios y Similares.	Las disposiciones del presente decreto se aplican a las personas naturales o jurídicas que presten servicios de salud a humanos y/o animales e igualmente a las que generen, identifiquen, separen, desactiven, empaquen, recolecten, transporten, almacenen,	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTA L

manejen,
 aprovechen,
 recuperen,
 transformen,
 traten y/o
 dispongan
 finalmente los
 residuos
 hospitalarios y
 similares

74	Resolución n	RESOLUCIO N 1208	2003	DAMA	TODA LA RESOLUCIÓN N	Normas técnicas y estándares ambientales para la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire en el perímetro urbano de la ciudad de Bogotá D.C.	Programa ambiental y gestión de procesos y control de residuos.	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTA L
75	Resolución n	RESOLUCIO N 1362	2007	MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL	ART. 27, 28	Por la cual se establece los requisitos y el procedimiento para el Registro de los Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos	Establece los estándares para el acopio de datos, procesamiento y difusión de información para el Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos	GERENCIA - RECURSOS HUMANOS - SHEQ - AMBIENTA L

Nota: Elaboración propia

Por consiguiente, dado el alcance que el marco legal citado ejerce sobre la adecuada prestación de los servicios integrales de aseo es importante resaltar el papel primordial que representa una apropiada implementación de las medidas sanitarias adoptadas en relación al manejo de los vertimientos de la red de alcantarillado público lo cual permite tener un uso correcto de los recursos y el cuidado oportuno del medio ambiente.

De igual manera la implementación acertada de protocolos y programas que permitan un manejo precavido de las sustancias químicas en relación con los productos que se utilizan para la implementación de técnicas de asepsia en cada una de las áreas y elementos de trabajo según su riesgo, así como con las técnicas de rotulación de sustancias, conocimiento de fichas de seguridad uso, precaución, atención de las mismas y el alcance pertinente de nuestras operarias para evitar accidentes laborales en el manejo de productos de aseo, higiene, limpieza, desinfección y esterilización.

Por lo que se refiere acerca del Plan Integral de Gestión de Residuos Hospitalarios y Similares (PGIRH), es importante resalta las pautas básicas y el conocimiento veraz en la clasificación de los mismos:

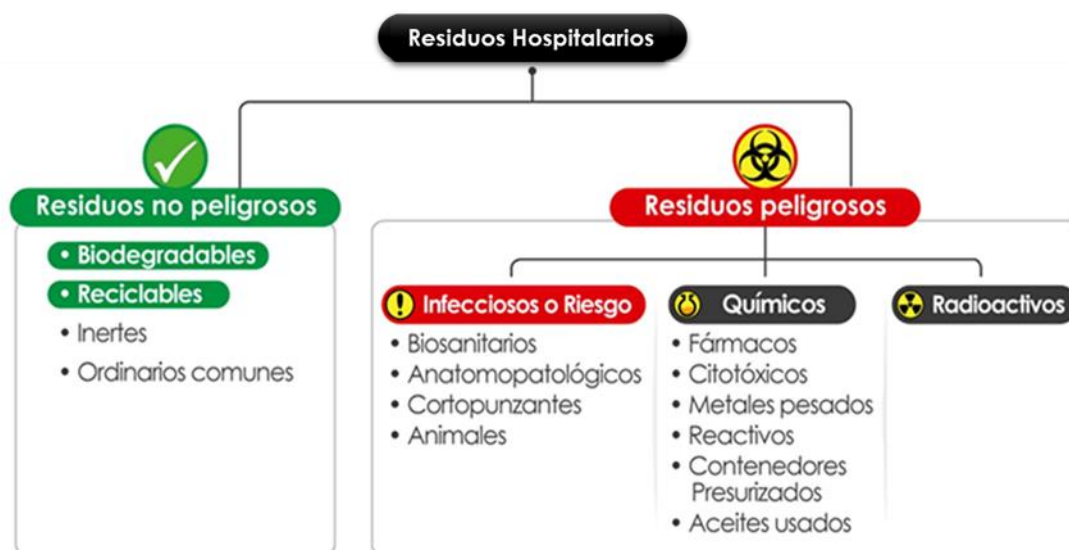


Figura 8 Disposición final de residuos Hospitalarios. Unión Medical (2005)

En conclusión se puede determinar que sin la adecuada aplicación de la normatividad a los procesos en la prestación de los servicios integrales de aseo, no sería posible garantizar una calidad total (Norma Técnica Colombiana, 2015), ni la satisfacción al cliente esperada, por tanto la normatividad expuesta en el normo grama citado hace parte fundamental del servicio prestado por Limpieza Institucional L.A.S.U S.A.S.

4.4 Marco metodológico

4.4.1 Tipo de investigación.

Basados en las características del servicio que presta la empresa, donde la respuesta de satisfacción al cliente en la mayoría de los casos es subjetiva, “investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.” (Ruiz, s.f.), el tipo de investigación documental “centran su principal función en todos aquellos procedimientos que conllevan el uso óptimo y racional de los recursos” (Limón, 1999), puesto que la información necesaria para el desarrollo corresponde a la información existente en la organización Limpie Institucional LASU S.A.S, así mismo los soportes de las actividades que allí se realizan (recolección de datos) y cualitativo descripciones a partir de observaciones que se adoptan en forma de entrevistas, Focus Group o reuniones.

4.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

La recopilación de datos para la investigación de este proyecto, se realizará por medio del método exploratorio y descriptivo, con el fin de recopilar la mayor cantidad de datos relevantes posibles y, a partir de ellos, cuantificar la información necesaria para el análisis del problema objeto de este caso de estudio.

Para identificar la información necesaria se utilizarán las siguientes técnicas:

- ✓ Entrevistas: Se realizará con Gerencia y encargados de área de la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S. con el propósito de tener una perspectiva más amplia en relación a la visión con respecto a su objeto comercial.
- ✓ Análisis documental: Se realizará la verificación y análisis de la documentación que la empresa cuenta actualmente con el fin de mejorar:
 - Comunicación interna y externa que articulen procesos para la satisfacción de la entrega final del servicio.
 - Documentar el plan de actividades realizadas por la empresa, para mejorar la infraestructura, procedimientos y prácticas de trabajo.

La información analizada será del periodo 2018 y 2019 lo cual permitirá tener un comparativo del desarrollo de los servicios prestados por la compañía.

- ✓ Observación: Visitas encaminadas a la verificación de actividades del día a día (funciones, tareas y actividades).

Para estandarizar y fijar las pautas de las actividades a tener en cuenta se establecerá:

- Programar citas que permitan desarrollar un focus group con el personal de diferentes niveles jerárquicos y áreas de la empresa.
- Se fijara un cronograma con fechas acordadas con el personal administrativo y operativo.
- Una vez recopilada la información se estructurara a través de este proyecto las recomendaciones a seguir que sirvan como herramienta para la implementación del SIG.

Para poder realizar un sistema de gestión de calidad de la empresa LASU SAS se utilizara la NTC ISO 9001-2015.

4.4.3 Población y muestra.

LASU SAS cuenta con una sedes en la ciudad de Bogotá De acuerdo a la clasificación de las empresas según su tamaño definidas en la Ley 1450 de 2011, reglamenta en el artículo 43 la clasificación del sector empresarial y teniendo en cuenta el número de trabajadores con base a los activos totales en salarios mínimos mensuales vigentes – SMMLV, Limpieza Institucional LASU. SAS cuenta con un total de 305 empleados In House y 10 empleados Out Door, lo que sitúa a la empresa entre (República de Colombia, 2011): Mediana: 51 y 200 trabajadores; activos totales superior a 5000 hasta 30000 SMMLV.

Cantidad de Empleados distribuidos así:

Tabla 3

Distribución de empleados Limpieza Institucional LASU SAS

EMPLEADOS LIMPIEZA INSTITUCIONAL LASU						
Nº	CONTRATO	CANTIDAD	HOMBRES	MUJERES	SG	RUTA / TODERO
1	ADMINISTRACION	13	5	8	1	2
2	HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA	58	9	49	47	2
3	ALCALDIA. ALBANIA	20		20	20	
4	BASE NAVAL	16	5	11	14	2
5	FUERZA AEREA	5		5	5	
6	CONVIDA	13		13	13	
7	SUR OCCIDENTE	3		3	3	
8	HOSPITAL MIRAFLORES	8		8	8	
9	POLVAUPES	2		2	2	

10	HUS ZIPA	22	2	20	20	2
11	HUS BOGOTA	101	9	92	92	9
12	SANIDAD BARRANQUILLA	15	2	13	13	2
13	PERSONERIA FUNZA	1		1	1	
14	CENTROS DE MEDICINA NAVAL (CMN)	7		7	7	
15	PARQUES NACIONALES DE CALI	2		2	2	
16	C. MEDELLIN	1		1	1	
17	POLICIA SANIDAD CARTAGENA	3		3	3	
18	CONTRALORIA VALLEDUPAR	2		2	2	
19	CONTRALORIA VAUPES	1		1	1	
20	GOBERNACION YOPAL	3		3	3	
21	CENAC YOPAL - ARAUCA	9		9	9	
TOTAL		305	32	273	267	19

Nota: Elaboración Propia

5 Diseño y gestión de los procesos

Se realizó una propuesta de cambio en la visión, misión y en el mapa de procesos de LASU SAS, para tener una mejora continua en todos los procesos de la organización y sus partes interesadas con relación al objetivo de calidad.

5.1 Misión

En Limpieza Institucional LASU S.A.S, prestamos nuestro servicio en pro de mantener y preservar las instalaciones de nuestros clientes, procurando los mejores estándares de limpieza, higiene, y conservación de todas las áreas. Tenemos plena conciencia del cuidado del medio ambiente y por ello empleamos de manera eficiente y eficaz los recursos que permiten minimizar el impacto ambiental (Beltrán, González, & Rodríguez, 2020).

5.2 Visión

Ser una empresa de servicios logísticos integrales en el sector industrial, institucional y hospitalario reconocida por el cumplimiento y la alta calidad en los protocolos de servicio, brindando tranquilidad y confianza a nuestros clientes, con un modelo de desarrollo sostenible, responsabilidad social y manejo del medio ambiente (Beltrán, González, & Rodríguez, 2020).

5.3 Mapa de procesos

En la actualidad Limpieza Institucional LASU S.A.S ha consolidado los procesos estratégicos, misionales y de apoyo los cuales están siendo incluidos en el sistema de gestión de la institución de una forma integrada.

Planear: estableciendo los objetivos y procesos necesarios para alcanzar un resultado ajustados a los requisitos o exigencias que hace el cliente y las políticas que establezca la entidad.

Hacer: es la ejecución de lo planeado, implementando o haciendo el proceso, la acción, la tarea o la labor.

Verificar: hace el seguimiento y medición de la realización de los procesos, los servicios con respecto a las políticas, los objetivos y requisitos del servicio y presentar un informe de los resultados.

Actuar: son las acciones para mejorar el proceso, por cuanto a partir de la detección de desviaciones a los procesos o el logro parcial de los objetivos, se plantean alternativas de solución para alcanzar los resultados propuestos.

Por lo cual se establece una propuesta por parte de los autores para la actualización del mapa de procesos:



Figura 9. Mapa de Procesos Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia

5.4 Caracterización de procesos

Después de realizar el análisis del mapa de procesos, se indicaron procesos de apoyo y misionales en los cuales ayuda a planificar y a tener un nivel táctico las caracterizaciones de la empresa LASU SAS son las siguientes:

5.4.1 Caracterización de proceso HSEQ.

Los formatos utilizados en la empresa, deben ser una de las partes primordiales con el fin de que cuando se realicen las auditorías no se tenga ninguna inconformidad, deben ser diligenciados de una forma correcta y clara para los diferentes procesos. El seguimiento de las normas ISO a las que aplica la organización, le permite a la misma ser una empresa líder en el mercado y poder competir con otras a un nivel superior.


		Proceso: HSEQ			Código: FCP-HSEQ	
		FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Versión: 001	
					Página 1 de 1	
Objetivo del proceso: Liderar el Sistema integrado de gestión velando por el funcionamiento, eficiencia y eficacia con el fin de identificar las acciones de mejoramiento continuo relacionadas con la conformidad del servicio, la satisfacción del cliente, la prevención de riesgos laborales e impactos ambientales, el cumplimiento normativo y la eficacia de las acciones de mejora.					Responsable: Líder HSEQ	
Proveedores	Entradas	CICLO (PHVA)	Actividades	REQUISITO ISO 9001	Salidas	Clientes
*Todos los procesos *Entidades de control. *Entidad certificadora *Cliente	Contexto de la organización	P	Planeación estratégica	5,6,7 y 7.4	Misión, Visión, Objetivos, Procesos, Políticas y Riesgos	*Todos los procesos *Entidades de control. *Entidad certificadora *Cliente
	Requisitos normativos ISO 9001	H	Auto inspección de procesos y documentos de la organización	4, 5, 6, 7, 7.4 y 7,5	Plan de trabajo y cronogramas	
	Acciones Correctivas, y de Mejora	H	Reorientar estrategias según los resultados	4, 5, 6, 7, 7.4 y 7,5	Control de documentos internos y externos	
	Medición de riesgos de los procesos y oportunidades de mejora	H	Elaboración de protocolos de procesos de cada área	4, 5, 6, 7, 7.4 y 7,5	Resultado de la evaluación de procesos	
	Validación de protocolos de acuerdo a la normatividad vigente	H	Verificación de riesgos de acuerdo a los procesos de cada área y según la normatividad vigente	4, 5, 6, 7, 7.4 y 7,5	Aplicación de los requisitos normativos	
	Validación de protocolos a documentación y normatividad	H	Estandarización y diseño de formatos de acuerdo a los procesos de cada área	4, 5, 6, 7, 7.4 y 7,5	Formatos codificados para cada área	
	Socialización de los formatos y estandarización de procesos	H	Desarrollo de capacitación y presentación de los procesos a cada área	4, 5, 6, 7, 7.4 y 7,5	Aplicación y puesta en marcha de los formatos y de los procesos	
	Seguimiento y control	H	Plan de trabajo y cronogramas de auto inspecciones de formatos y procesos	Aplica todos	Inspección, Vigilancia y Control	
	Responsable de Auditorías al SIG y Responsable de la Revisión por la Dirección	V	Verificar el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción del cliente	9	Planes de mejora continua	
Planes de Acción aprobados	A	Implementar planes de acción	10	Eficiencia de los planes de acción		
Recursos		Documentos (Incluye Legales y Reglamentarios)		Riesgos	Indicadores	Metas (Frecuencia)
Físicos: Dotación de seguridad		Internos: Señalizaciones y TIPS de seguridad			Eficiencia, Eficacia	
Humanos: Personal y Financiera		Externos: Reglamentos y Leyes				
Ambiente de Trabajo:						

Figura 10. Caracterización de proceso HSEQ. Elaboración propia.

5.4.2 Caracterización de proceso de gestión humana.

Es importante tener un control de las revisiones de esta manera se tiene un mayor conocimiento del personal activo y del personal requerido para cada proyecto. Tener una lista de chequeo para los documentos que necesitamos de los aspirantes así se tiene un mayor control de documentos.

Es indispensable tener un liderazgo positivo dentro de la organización que permita la satisfacción del cliente interno además de seguir el código sustantivo de trabajo sus decretos que permita a la empresa estar al día en los aspectos normativos del área de gestión humana.


		Proceso: PROCESO DE GESTION HUMANA			Código: FCP-HSEQ	
FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS						
Objetivo del proceso: CONSTRUIR EL ÉXITO DE LA ORGANIZACIÓN INCLUIDO NUEVO PERSONAL ALTAMENTE CAPACITADO Y HACER DEFENDER SU PORVENIR					Versión: 001	
					Página 1 de 1	
					Responsable: LIDERO DE GESTION HUMANA	
Proveedores	Entradas	CICLO (PHVA)	Actividades	REQUISIO ISO 9001	Salidas	Clientes
PROCESO RECURSOS HUMANOS	REQUISICION CONTRATO FIJO REQ FIJA CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO REQ OCASIONAL	H	AREA DE SELECCIÓN	7 y 8	CANDIDATOS SELECCIONADOS	TODAS LAS AREAS
	PERFILENTREVISTA ,PRUEBAS PSICOTECNICAS	H				
	TENER LOS DOCUMENTOS CERTIFICACIONES DE LAS LISTA DE CHEQUE Sistema de Seguridad Social como Independiente: Copia del Certificado o Formulario de Afiliación a Pensión. (AFP). 2-Copia del Certificado o Formulario de Afiliación a Salud (EPS). 3-Planilla de pago de Seguridad Social.4-Examen Preocupacional 5-Fotocopia cédula de ciudadanía 6-Fotocopia del Registro Único Tributario - RUT 8- referencias laboral y personal 9- Datacredito 10- foto	H				
		H				
		H				
		H				
PROCESO RECURSOS HUMANOS	AFILIACION A LOS CANDIDATOS A EPS ,PENSION,CAJA DE COMPE SACION Y ARL RECIBIR ICAPACITACIONES DE LOS TRABAJADORES	H	AREA DE CONTRATACION		CANDIDATOS AFILIADOS Y CANDIDATOS CONTRATADOS	TODAS LAS AREAS
	ELABORACION DE CONTRATO DEACUERDO A LAS REQUISICIONES	H				
	ENTREGA DE MANUAL DE FUNCIONES	H				
	ENTREGAR EL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO Y CODIGO DE ETICA	H				
PROCESO RECURSOS HUMANOS	PLAN DE CAPACITACION ,VIDEOS PRUEBAS	H	CAPACITACIONES		EMPLEADOS LISTADO DE ASISTENCIA	TODAS LAS AREAS
	ELABORACION DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO Y DEL CODIGO DE ETICA	H	RELACIONES LABORALES		EMPLEADOS CONOCIENDO SUS DEBERES	TODAS LAS AREAS
	RESPONDER TUTELAS	H				
	REALIZACION DE CITACIONES Y DESCARGOS	H				
	TERMINACION DE CONTRATO POR PERIODO DE PRUEBAS ,TERMINACION CONTRATO POR JUSTA CAUSA Y SUSPENSIIONES	H				
PROCESO RECURSOS HUMANOS	ENTREGA DE DOTACION CADA DIA POR AREAS DE BEN DE ENTREGAR A LA PERSONA DE ARCHIVO LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIDOS	H	ARCHIVO Y DOTACION		TRABAJADORES CON DOTACION Y DOCUMENTOS ORGANIZADOS	TODAS LAS AREAS
Recursos		Documentos (Incluye Legales y Reglamentarios)		Riesgos	Indicadores	Metas (Frecuencia)
Fisicos:		Internos:				
Humanos:		Externos:				
Ambiente de Trabajo:						

Figura 11. Caracterización de Gestión Humana Elaboración propia.

5.4.3 Caracterización de proceso de logística.

Se identifica procesos de alistamiento y despacho, apoyados por medio un check list, implementación de trazabilidad y disponibilidad de los productos de acuerdo al cliente y uso adecuado del stock de productos requeridos con cotidianidad.

Se recomienda establecer las características de la bodega para adecuar la cadena de suministro, validar cronograma de transporte para la entrega justo a tiempo y la implementación de check list de entrega a satisfacción y en rutar la distribución por internet para buscar la mejor ruta a tiempo.


		Proceso: OPERATIVOS			Código: FCP-OPE	
		FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Versión: 001	
					Página 1 de 1	
Objetivo del proceso: Abastecer productos confiable que cumple los requisitos por la ley y además los estándares de la empresa					Responsable: AREA DE LOGISTICA	
Proveedores	Entradas	CICLO (PHVA)	Actividades	Requisito ISO 9001	Salidas	Cientes
Proceso Gerencial, P Comercial y P. Operativo	Mision, Vision, Objetivos de proceso, Políticas y Riesgos	P	Reunion estrategica con funcionarios y Proveedores para realizar planteamiento de puesta en marcha	5,6,7 y 7.4	Proceso Licitatorio	Todos los Proceso
Proceso Gerencial, P Comercial y P. Operativo	analizis hoja de vida provederos	H	analizar el funcionamiento y el manejo de cada proveedor dependiendo del cliente lo que esta solicitando	7, 7.5, y 8	proveedor seleccionado	todas las areas
Proceso Gerencial, P Comercial y P. Operativo	compra de proveedores	H	registro sanitario,finanzacion,ubicación ,Dian facturación	7, 7.5 y 8	realizacion de facturación de los productos de acuerdo a cada cliente	todas las areas
Proceso Gerencial, P Comercial y P. Operativo	productos invima	H	la organización busca tener los documentos en recla el invima determina la seguridad de nuestros clientes	7, 7.5 y 8	manejo de productos de alta calidad	todas las areas
Proceso Gerencial, P Comercial y P. Operativo	stop requerido por cliente	H	organizar todos los productos de aseo y maquinas que solicita el cliente	7, 7.5 y 8	satisfacion al cliente	todas las areas
Proceso Gerencial, P Comercial y P. Operativo	Entrega de los productos	H	se entrega los primero 5 días de acuerdo a los pliego de las licitación	7, 7.5 y 8	puntualidad con el servicio	todas las areas
P.Gerencial, P. Operativo y P. Comercial	Responsable de objetivos, Responsabilidad de requerimientos ,Responsable de entrega oportuna, responsable de acciones	V	Analizar	7.4 y 9	Planes de acción	P.Gerencial y P. Comercial
P.Gerencial, P. Operativo y P. Comercial	Planes de acción aprobados	A	Implementar planes de acción	10	Eficiencia de los planes de acción	P.Gerencial y P. Comercial
Recursos		Documentos (Incluye Legales y Reglamentarios)		Riesgos	Indicadores	Metas (Frecuencia)
Físicos: Insumos, EPP,		Internos: listas de chequeo		Accidentes laborales y de	Proveedores Certificados: Valor= Proveedores certificados/Total de	Cumplimiento de
Humanos: personal adecuado		Externos: facturas de compra		No entrega	Proveedores *100 Pedidos: Pedidos generados sin problemas/Total de	objetivos
Ambiente de Trabajo: activo		a proveedores		los insumos		

Figura 12. Caracterización de Proceso Logística. Elaboración propia.

5.4.4 Caracterización de proceso operativo.

Se recomienda vigilancia continua en los procesos para establecer mejoras constantes, además de establecer y definir puestos y responsabilidades directas que respondan por la operatividad. Se invita a generar un aprovechamiento del conocimiento del servicio para implementar mejoras de calidad e implementar estrategias de marketing.


		Proceso: OPERATIVOS			Código: FCP-OPE	
		FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS			Versión: 001	
					Página 1 de 1	
Objetivo del proceso: Poner en marcha los servicios contratados por el cliente en el tiempo establecido y dar cumplimiento a las especificaciones y peticiones del cliente buscando mejorar la rentabilidad de la organización.					Responsable: AREA DE OPERACIONES	
Proveedores	Entradas	CICLO (PHVA)	Actividades	REQUISITO ISO 9001	Salidas	Clientes
*Todos los procesos. *Cliente *Entidades de Control *Entidad certificadora	Mision, Vision, Objetivos de proceso, Politicas y Riesgos	P	Lluvia de ideas, Focus Group, reunion estrategica con lideres de area para realizar planteamiento y puesta en marcha	5,6,7 y 7.4	Direccionamiento estrategico de la organización y de las areas	*Todos los procesos *Cliente Final
	Contrato Comercial	H	Organizar las actividades asegurando el cumplimiento de requisitos pactados	5,6,7 y 7.4	Responsabilidades y tareas	
	Distribución de personal y actividades	H	Establecer cronogramas de tareas de acuerdo a necesidades del cliente	7, 7.5, y 8	Elaboración y cumplimiento de tareas	
	Supervisión de personal y cronograma	H	Revisión de estandares de calidad, cronograma y formatos establecidos	7, 7.5 y 8	Resultado y analisis para aplicar a indicadores de gestión	
	Auto inspección	H	Analisis de indicadores y tabulación	7, 7.5 y 8	Informes de gestión	
	Plan acción de no conformidades	H	Socialización el desarrollo de los objetivos identificados en el Plan de Acción	7, 7.5 y 8	Planteamiento de oportunidades de mejora	
	Reinducción	H	Capacitación de protocolos y seguimiento a mejora de procesos	7, 7.5 y 8	Identificación de no conformidades	
	Auto inspección	H	Seguimiento y verificación de la aplicación de oportunidades de mejora	7, 8	Validación de analisis para indicadores de gestión	
	Indicadores de Gestión	V	Verificar el cumplimiento de los requisitos y satisfacción del cliente	7.4 y 9	Planes de acción	
Planes de acción aprobados	A	Implementar planes de acción	10	Eficiencia de los planes de acción		
Recursos		Documentos (Incluye Legales y Reglamentarios)		Riesgos	Indicadores	Metas (Frecuencia)
Físicos: Insumos, EPP,		Internos: listas de chequeo		Accidentes	Eficiencia, Eficacia	Cumplimiento
Humanos: personal adecuado		Externos: facturas de compra		laborales	Productividad	objetivos
Ambiente de Trabajo: activo		a proveedores				

Figura 13. Caracterización de Proceso Operativo. Elaboración propia.

6 Neuromarketing

El cumplimiento de los objetivos de calidad los afianza como una empresa de servicios integrales de aseo que puede generar mayor tranquilidad en los procedimientos y seguridad en el cumplimiento de los protocolos requeridos por las instituciones poniendo a disposición su capacidad humana, logística, técnica y operativa en la prestación del servicio a satisfacción y cumplimiento de las expectativas organizacionales de los clientes.

Por otra parte otro de los aspectos importantes dentro de los elementos generadores de confianza y respaldo es la generación de una marca que permita a LASU ser reconocida en el mercado, de acuerdo a lo que menciona (Alba, 2016) *“Hoy en día, somos capaces de reconocer la imagen corporativa de una empresa a través de su logo, antes incluso de leer su eslogan o el texto que pueda formar parte del mismo”* lo cual se puede lograr por medio de la construcción de una imagen corporativa sólida que permita tener mayor identidad con los proveedores, clientes y colaboradores.


Nombre y logotipo											
Eslogan	Limpieza Institucional										
Tipografía y colores	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="597 1207 662 1249">●</td> <td data-bbox="669 1207 883 1249">RGB (140-181-60)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1249 662 1291">●</td> <td data-bbox="669 1249 883 1291">RGB (48-148-179)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1291 662 1333">●</td> <td data-bbox="669 1291 883 1333">RGB (163-205-239)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1333 662 1375">●</td> <td data-bbox="669 1333 883 1375">RGB (94-114-58)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1375 662 1417">○</td> <td data-bbox="669 1375 883 1417">RGB (255-255-255)</td> </tr> </table> <p data-bbox="581 1417 789 1438">Tipografía: Bauhaus 93</p>	●	RGB (140-181-60)	●	RGB (48-148-179)	●	RGB (163-205-239)	●	RGB (94-114-58)	○	RGB (255-255-255)
●	RGB (140-181-60)										
●	RGB (48-148-179)										
●	RGB (163-205-239)										
●	RGB (94-114-58)										
○	RGB (255-255-255)										

Figura 14. Imagen corporativa. Elaboración propia.

Dentro del fortalecimiento de la imagen corporativa es importante tener en cuenta que la empresa debe tener una filosofía y unos valores que le permitan tener un lineamiento y concordancia con los principios de calidad que permitan a cada una de las partes interesadas identificarse con la organización, “La imagen corporativa siempre será única, ya que representa a la propia empresa y sus valores (Alba, 2016).



Figura 15. Propuesta grafica Valores corporativos Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia

No sólo son los valores que hay detrás de la marca es lo que la diferencia, sino la identificación de cada una de las personas con ellos, la vivencia de cada uno de los aspectos relevantes dentro del proceso de identificación fortalecen el sentido de pertenencia con la organización.



Figura 16. Propuesta grafica Ventajas Competitivas Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.

6.1 Análisis situacional

Basados en el análisis de la matriz DOFA se evidencia el informe del estado organizacional de la compañía, sus actividades en relación a su condición interna y externa frente al mercado.

	Debilidades (D) 1. Insuficiencia de personal calificado 2. Descripción de funciones poco claras 3. Deficientes canales de distribución 4. Poca publicidad y canales de comunicación con el cliente final. 5. Deficiente programa de capacitación 6. Retardo en la adquisición y pago de insumos	Fortalezas (F) 1. Conocimiento y Experiencia 2. Apoyo Institucional 3. Productos con registro Invima 4. Servicios especiales para clientes de acuerdo a necesidad 5. Trabajo en Equipo
Oportunidades (O) 1. Buena Relación con proveedores 2. Oportunidad en la prestación del Servicio 3. Ampliación de mercados a nivel nacional 4. Aumentar la interacción con el cliente directo y en la red 5. Personalizar la atención 6. Diversificar líneas de negocio	Estrategias (DO) (D1-D5-O5) Realizar un programa de capacitación con el personal activo para profesionalizar y personalizar el servicio. (D3-O3) Aprovechar los medios para atraer nuevos clientes con el fin de incrementar las ventas (D4-O6) Implementación de estrategias de marketing enfocadas en comunicación y marketing digital para la atracción de nuevos mercados.	Estrategias (FO) (F1-O2) Implementar la mejora continua en la calidad del servicio, aprovechando el conocimiento y la experiencia. (F3-O3) Potencializar la oferta de servicios con productos de excelente calidad para atender la demanda del mercado. (F4-O4) Fortalecimiento de las relaciones con los clientes por medio de la implementación de canales de comunicación que permitan tener mayor cercanía con el cliente.
Amenazas (A) 1. Mercados de nuevas Marcas 2. Competitividad empresas mas grandes 3. Situación económica inestable del país 4. Tendencia de los clientes a preferir precios bajos 5. Exigencias sanitarias y normativas por el uso de productos con bajo impacto ambiental 6. Normatividad laboral y requerimientos de acuerdo a los riesgos laborales	Estrategias (DA) (D6-A1-A5) Generar alianzas estratégicas con los proveedores que permitan un flujo constante de insumos con bajo impacto ambiental. (D1-A2) Realizar bechmarking de la competencia para identificar su factor diferenciador y adoptar a la compañía sus mejores practicas para potencializar el personal. (D1-D1-A6) Definir las funciones de cada uno de los colaboradores, permitiendo realizar un trabajo calificado y reducción de riesgos laborales por medio de la implementación del SG-SST	Estrategias (FA) (F1-A2) Implementación del sistema integrado de gestión de calidad orientado a mejorar la prestación del servicio y la satisfacción del cliente. (F2-A3) Diversificación del mercado por medio de la implementación de nuevos servicios. (F5-A2) Realizar capacitación continua y reconocimiento a los empleados para mejorar el compromiso laboral y la calidad del servicio.

Figura 17. Análisis Matriz FODA Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.

De acuerdo a sus las líneas de mercado Lavandería, aseo y desinfección industrial, institucional hospitalaria, suministros y servicios de alimentación y a la información analizada de Limpieza Institucional LASU SAS es una compañía emocional, enfocada en su cliente, que busca a toda manera de satisfacer las necesidades del consumidor, tratando de retenerlo y fidelizarlo; por lo anterior Limpieza Institucional LASU está catalogada dentro del marketing 2.0.

Dentro de los elementos a tener en cuenta es el marketing digital, que como herramienta sirve para mejorar los canales de comunicación con el cliente final, actualmente LASU no cuenta con la implementación ni uso de es el uso de las redes sociales, pero si con una página web que genera fortalecimiento de la marca, “en pro de crear una imagen fuerte, coherente y acorde con la personalidad de la empresa, hay que definir qué es lo que está permitido y qué no en el uso de los diferentes elementos de identidad” (Alba, 2016)

En la actualidad LASU maneja el portal de Computrabajo para la búsqueda del personal que se encuentra enfocado en la prestación de servicios generales y que además permite tener una retroalimentación con los empleados activos y retirados en cuanto a la experiencia.

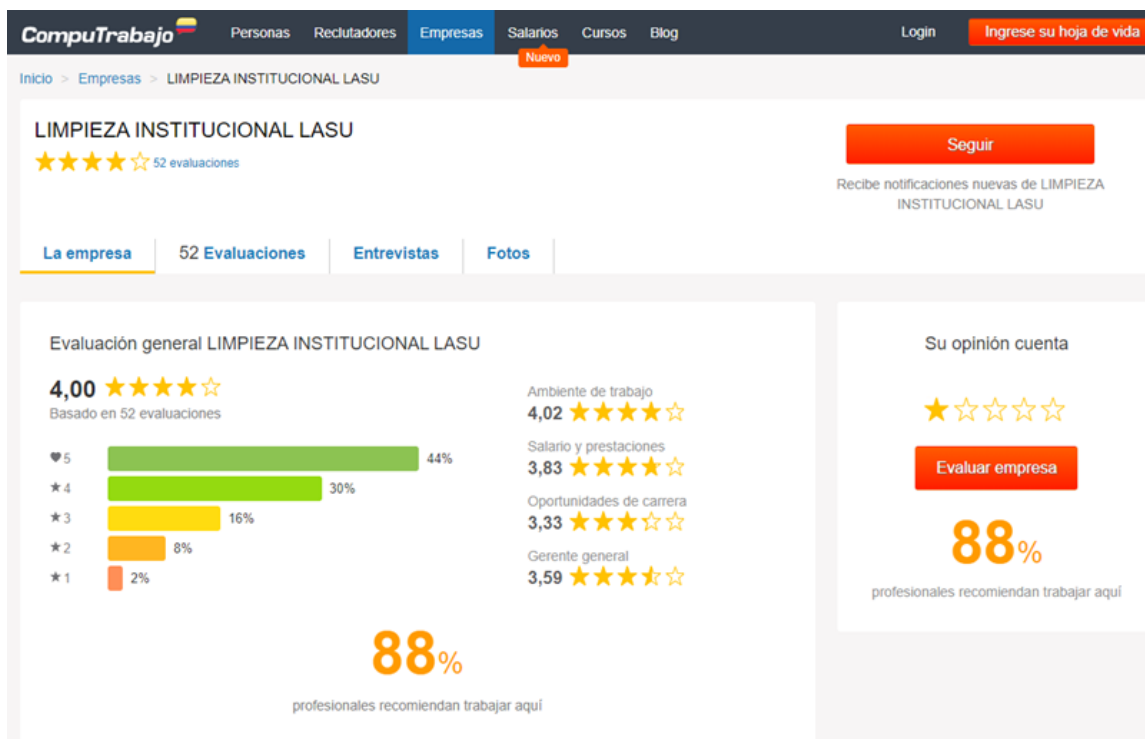


Figura 18. Evaluación general Limpieza Institucional LASU SAS. Computrabajo (2020)

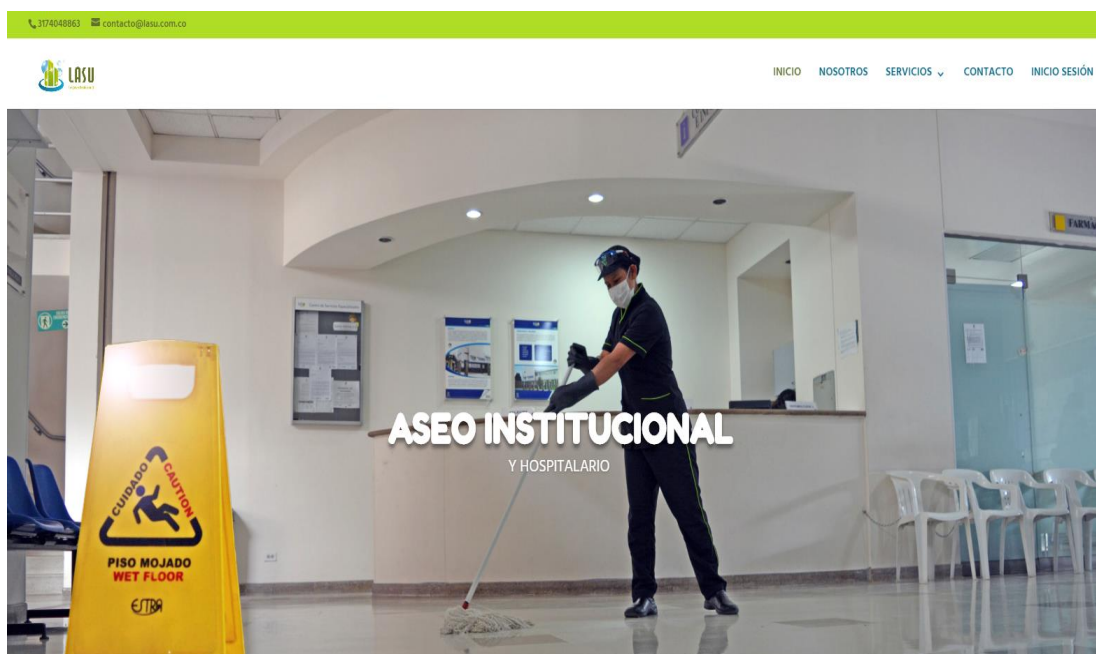


Figura 19. Sitio Oficial-Página Web Limpieza Institucional LASU SAS

6.2 Filosofía de marketing

La filosofía de marketing de Limpieza Institucional LASU SAS está basada en una estrategia de segmentación, enfocada a la prestación integral de aseo, conservación y mantenimiento de instalaciones para hospitales, por tal motivo realizan una investigación de mercado de acuerdo a los pliegos licitatorios y necesidades que el cliente manifiesta para cumplir con los requerimientos y de esta manera ir logrando día a día la satisfacción de los mismos.

Entendido como un modo más específico de gestionar mecánicamente la relación de intercambio pura y dura, entre cliente-marca, basándose en identificar, crear, desarrollar y servir a la demanda latente (La cultura de Marketing, 2014), dentro de su cuadrante de Filosofía, está enfocada en cuatro recursos principalmente para la satisfacción del cliente:

Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Personal idóneo para el desempeño de las diferentes actividades´.
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none"> Insumos necesarios que se requieren para cumplir con las obligaciones pactadas por los clientes.
Recursos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> Recursos en dinero que la organización requiere para suplir las obligaciones financieras para la compra de materia prima y gastos en general
Recursos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> Máquinas, equipos y recursos tecnológicos que se requieren para el desarrollo de la labor que se ha contratado.

Figura 20. Recursos para la satisfacción del cliente Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.



Figura 21. Aspectos generales del enfoque y filosofía Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.

6.3 Consumidor (estándar generacional de la empresa)

De acuerdo a su estándar y personal administrativo la empresa está ubicada en el tipo generacional Millennials, donde no se supera los 40 años y su mercado base está dirigido a empresas con situación generacional:

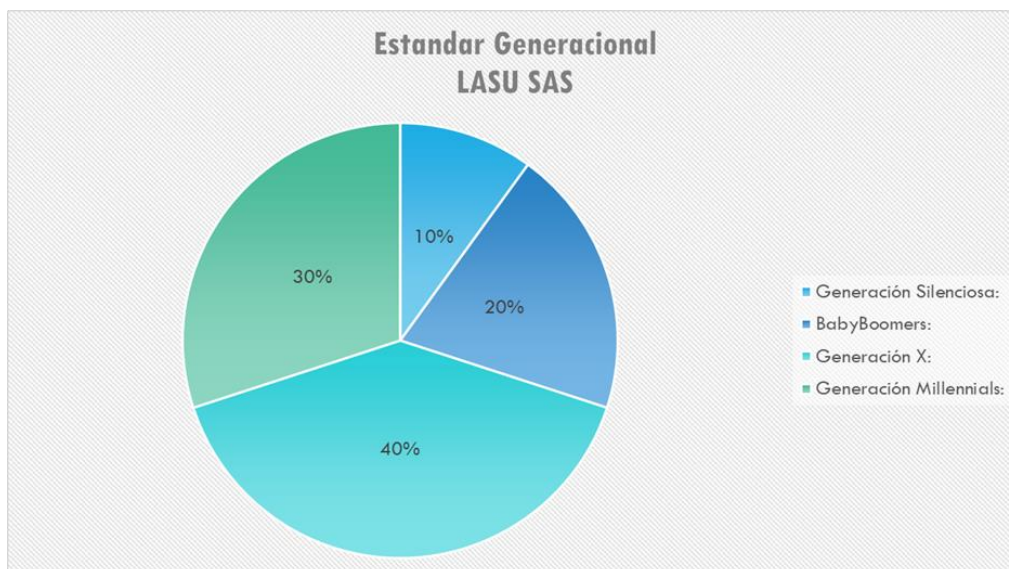


Figura 22. Estándar Generacional Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia

Partiendo de la base que el enfoque del mercado aplica a toda persona en la relación de prestación de servicios integrales de aseo, podemos determinar que el estado en el que se encuentra el mercado es maduro, con altísima competitividad ante empresas de mayor envergadura en el negocio.

6.4 Propuesta (como se lleva al siguiente nivel)

Teniendo en cuenta el enfoque, análisis de la empresa y la inteligencia de mercados se puede diseñar servicios de mejor precio para obtener mayores ventas y posicionar la marca complementándola con una mejora en los canales de propaganda y comunicación; La propuesta de mejora para implementar un plan de Marketing se basará partiendo de los factores de distribución, precio, promoción y servicio que Limpieza Institucional LASU SAS promueve en su mercado.

6.4.1 Estrategia de servicio.

La estrategia de servicio a ser implementada partirá de la base del conocimiento, experiencia y aplicación de protocolos de acuerdo a la aplicación del Análisis de la Matriz FODA (Figura 17), para ello en necesario:

- ✓ Tener un plan de capacitaciones: institucional, Teórico (protocolos, técnicas, riesgos, químicos, físicos, RH.), Etiqueta y protocolo, Servicios al cliente; BPM, Manejo de Maquinaria, Calidad Autocuidado, Automotivación.
- ✓ Implementar el proceso de certificación de cada capacitación emitida a las asesoras de servicios generales para que el cliente tenga mayor confianza y credibilidad en los procesos de calidad de esta manera se cambia el enfoque del personal de servicios generales.
- ✓ Implementar de manera interactiva a través de un CRM una trazabilidad de quejas y PQR para dar solución inmediata y aplicar planes de mejora eficaces.
- ✓ Diversificación y expansión del mercado, al sector privado.

6.4.2 Estrategias de distribución (insumos).

Brindar un servicio de forma oportuna y en el momento que sea requerido por el cliente, la empresa ya cuenta con un transporte propio para la distribución de insumos, maquinaria y material, sin embargo la estrategia a proponer consistirá en hacer un listado y base de datos de cliente para de acuerdo a ello establecer horarios de entrega de esta manera se enrutará la camioneta de acuerdo a la disponibilidad y necesidad del cliente evitando las demoras en la entrega.

Contar con una excelente atención al cliente en la entrega de insumos, requerimientos y dotaciones que permita una información adecuada y oportuna del servicio prestado relacionando:

- ✓ Lista de chequeo y controles de entrega.
- ✓ Optimización y enfoque de la cadena de distribución.
- ✓ Capacitando al conductor para hacer de la entrega del producto un proceso de importancia para el cliente y que a su vez sea personalizado; esto generara recordación y voz a voz positivo.

6.4.3 Estrategia de precio y promoción.

La mayoría de los contratos y clientes con los que cuenta la compañía han sido obtenidos mediante licitación pública, donde el factor de costos y precios bajos es fundamental, la orientación de los clientes es tener un servicio de calidad e innovador a bajo costo. Partiendo de la base de bueno, bonito y barato en primordial enfocar la estrategia en:

- ✓ Análisis del PIB y la demanda de costos del país, de esta manera se podrá proyectar y dar precios acordes a la economía para evitar sobrecostos o pérdidas
- ✓ Tener en cuenta los costos directos e indirectos asociados al servicio, la referencia de precios y el resultado del estudio de mercado que nos ayuda a identificar el precio por cual los clientes estarían dispuestos a pagar por el servicio.
- ✓ Aplicar de acuerdo a las características y necesidades del cliente, descuentos especiales para incentivar el pronto pago y generar un flujo de caja permanente.
- ✓ Crear necesidad de servicios para integrarlos en los pliegos de oferta como: lavado de fachadas, lavado especializado de muebles y sillas, mantenimiento y desodorización de baños, mantenimiento y embellecimiento de pisos, atención de Juntas reuniones Catering, Mantenimiento, embellecimiento y diseño de jardines, Fumigación, lavado de tanques, Etc...
- ✓ Diversificar y ampliar el enfoque de la presentación de los servicios que se prestan mediante un medio digital donde se dimensiones la empresa, así poder captar la intención de compra y discernir el precio que el cliente podría pagar.
- ✓ Implementar un CRM para que a través de una fuerza de ventas o área específica de negocios, estar en contacto constante (tele concertación) al cliente ofreciendo alternativas.

6.4.4 Estrategias de comunicación marketing y mercadeo.

Aunque la empresa maneja página Web, aún no cuenta con un plan de marketing, ni publicidad específico, por lo cual la propuesta es crear redes sociales como Facebook e Instagram diseñados de una manera sencilla e interactiva que permitan dar a conocer a la empresa y proyectarse hacia un marketing 3.0

- ✓ Implementar estrategias de CRM y un portal interactivo de SAC enfocado en ventas de servicios, catálogos y manejo de no conformidades, de esta manera poner en marcha un plan de personalización e inmediatez.
- ✓ Poner en marcha un portal intranet, para manejar la misma información y satisfacer al cliente interno.
- ✓ Hacer una campaña publicitaria de gran impacto, emitida a través de redes sociales donde se dé a conocer la empresa, sus servicios y características.

7 Verificación estratégica de la calidad

De acuerdo a las necesidades de nuestro cliente en su transformación para alinear sus procesos con miras a buscar su certificación, nuestro grupo de trabajo enfoca su apoyo y delimita su información en tres caracterizaciones de procesos fundamentales teniendo en cuenta el mapa de procesos de la compañía Limpieza Institucional LASU S.A.S, como son:

- ✓ Gestión Humana: Proceso de Selección
- ✓ Compras y Logística: Proceso de compras
- ✓ Servicio Integrado de Aseo: Proceso de Limpieza y desinfección Rutinaria/Terminal.

7.1 Actividad económica de la empresa

CIU, es la sigla de Clasificación Industrial Internacional Uniforme que permite identificar una actividad de otra a nivel internacional, Limpieza Institucional LASU SAS de acuerdo al código CIU está clasificada como:

Tabla 4

Actividades Económicas Limpieza Institucional LASU SAS

CÓDIGO CIU	ACTIVIDAD	DESCRIPCION
8129	Principal	Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales
4669	Secundaria	Comercio al por mayor de otros productos
8121	Otras Actividades	Limpieza general interior de edificios
7830	Otras Actividades	Otras actividades de suministro de recurso humano

Nota: Autoría propia.

7.2 Clasificación de riesgo según ARL.

De acuerdo a la clasificación del Decreto 1607 de 2002 emitido por el ministerio de salud, don se expone: “Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones” (Decreto1607, 2002).

Tabla 5

Consulta Clasificación de riesgos Decreto 1607 de 2002 Nivel Nacional

CLASE DE RIESGO	CODIGO CIIU	ACTIVIDAD ECONOMICA
2	7493	Actividad de limpieza de edificios, incluye las empresas de limpieza con excepción de limpieza exterior de fachada de edificios.

Nota: Autoría propia.

De acuerdo a la clasificación de las empresas según su tamaño definidas en la Ley 1450 de 2011, reglamenta en el artículo 43 la clasificación del sector empresarial y teniendo en cuenta el número de trabajadores con base a los activos totales en salarios mínimos mensuales vigentes – SMMLV.

De acuerdo a lo establecido “por medio del decreto 957 aprobado en junio del 2019, se establece que el formato de clasificación no se regirá por el número de trabajadores, valor de ventas brutas anuales y valor de activos totales” (Tasa Agilium Worldwidw, 2019).

Limpieza Institucional LASU. SAS cuenta con un total de 305 empleados In House y 10 empleados Out Door, por lo cual pertenece al tercer escalón dentro de esta escala en la cual se establece que es mayor a 100 pero menos de 500 empleados generando una denominación de mediana empresa (Tasa Agilium Worldwidw, 2019).

7.3 Matriz de partes interesadas

De acuerdo a las condiciones y características del servicio que se presta Limpieza Institucional LASU, es importante tener en cuenta el desarrollo de sus funciones con su entorno para evaluar y concretar una mejora continua.

Tabla 6

Matriz de partes interesadas Limpieza Institucional LASU SAS

MATRIZ DE PARTES INTEREZADAS LIMPIEZA INSTITUCIONAL LASU		
PARTE INTERESADA	INTERNA	
	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
CORPORATIVO	Estabilidad financiera Posicionamiento Rentabilidad	- Aumentar participación en licitaciones - Cumplimiento de la oferta - Posicionar la marca - Captación de clientes

TRABAJADORES	Salario y Protección Social	- Remuneración adecuada
	Salud y seguridad	- Empleo Seguro
	Capacitación	- Clima laboral sano - Calidad de vida - Adecuada participación y desempeño de funciones
SUBCONTRATISTAS	Cumplimiento de Protocolos	- Tener alianza estratégicas
	Respetar los acuerdos Comerciales	- Mejor oportunidad de servicio
		- Rentabilidad
PARTE INTERESADA		EXTERNA
	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
PROVEEDORES	Pago puntual	-Buena calidad
	Acuerdos a largo plazo	- Abastecimiento asegurado
	Precio Justo	- Entrega oportuna
COMPETENCIA	Aumento de Ventas	- Buena calidad
	Captación de nuevos clientes	- Abastecimiento asegurado
	Cumplimiento de metas	- Entrega oportuna
CLIENTES	Servicios de beneficio	
	Condiciones de calidad optimas	- Confiabilidad en la empresa
	Cumplimiento del acuerdo comercial	- Buena Imagen de servicio - Ganancias
COMUNIDAD/VECINOS	Mínimo de contaminación	-Buenas relaciones
	Generación de empleo	- Aceptación de la empresa en el entorno social
AUTORIDADES	Cumplimiento de la normatividad	- Contar con el apoyo de las autoridades y entes de control
	Pago adecuado de impuestos	
	Actuar dentro de la legalidad	
MEDIOAMBIENTE	Uso adecuado de recurso	- Degradación de productos
		- Mínima contaminación
		- Cuidado de vertimientos

Nota: Autoría propia.

7.4 Infraestructura de la empresa

Limpieza Institucional LASU. SAS cuenta con una única sede Administrativa y la prestación de sus servicios en las instalaciones propias del cliente, teniendo en cuenta que la infraestructura “son los elementos en que se apoyan los equipos de trabajo para realizar la actividad, están íntimamente ligados con las formas de trabajar y con las capacidades de los integrantes del equipo”

(Células Empresariales, 2011), podemos enumerar los elementos de trabajo con los cuales cuenta la empresa para el óptimo desarrollo de su actividad dentro de los cuales encontramos:

- ✓ Vehículos para el transporte de insumos
- ✓ Equipo y herramientas para el proceso de servicios
- ✓ Salas de capacitación y procesos de selección y contratación
- ✓ Computadores y Software para desarrollo de actividades administrativas
- ✓ Reuniones de programación de visitas para apoyo y seguimiento a operaciones
- ✓ Evaluaciones y programas de acompañamiento y auto inspección
- ✓ Formatos de registro de actividades

7.5 Organigrama

La estructura de su organigrama establecida por LASU SAS, se encuentra un poco desactualizada y no tiene un adecuado enfoque general y funcional, por este motivo se plantea una propuesta en la cual se establecen responsabilidades de acuerdo al liderazgo de las áreas de mayor impacto dentro de la organización:

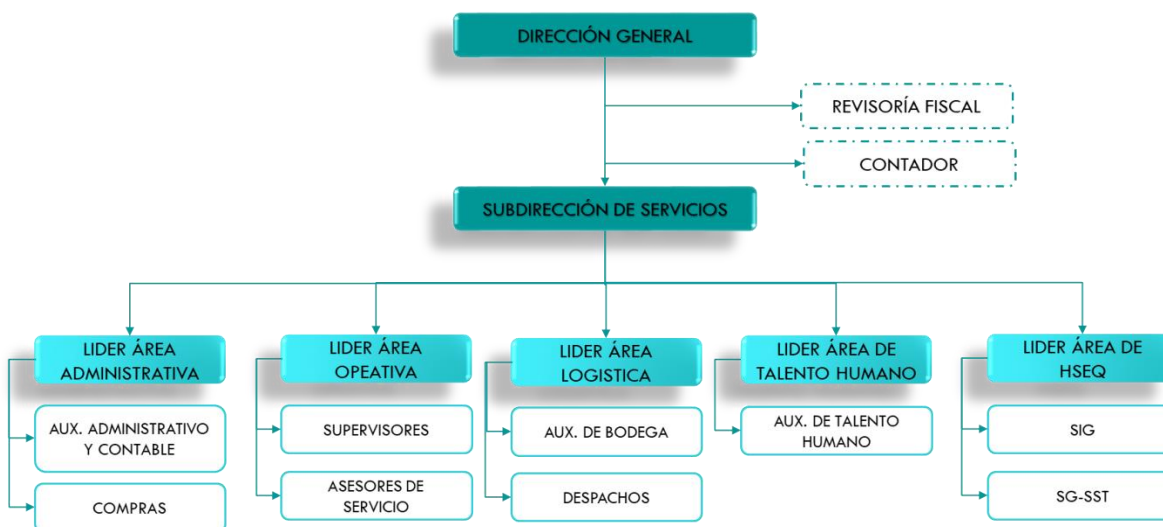


Figura 23. Propuesta de Organigrama Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración Propia

7.6 Planificación estratégica

La planificación estratégica parte de la estructuración del Mapa de procesos y la caracterización de los procesos relevantes de la organización, la relación de sus áreas y el beneficio de la satisfacción a su cliente interno y externo para ello se presenta una propuesta de diseño que

permita a la organización tener una adecuada implementación y certificación de la norma ISO 9001 2015.

Además de la propuesta de diseño del sistema de gestión de calidad, se ha realizado a lo largo de este trabajo la propuesta de mejora continua para la planeación de la dirección estratégica de la organización y las etapas que se plantean por medio de la siguiente ilustración:

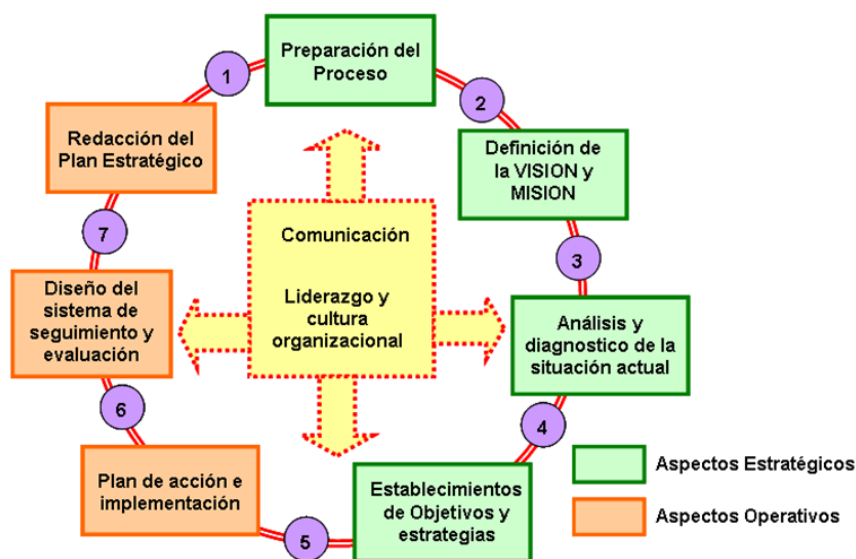


Figura 24. Etapas de un proceso de Planificación Estratégica. (Silva, 2014)

7.7 Valoración de riesgo

La valoración de riesgos dentro de la empresa Limpieza Institucional LASU SAS se realiza para los procesos de mayor impacto dentro de la satisfacción del cliente en donde se tiene en cuenta el proceso de selección, logística y compras y el proceso de prestación de servicios integrales, en donde se tiene en cuenta el adecuado diligenciamiento de formatos y cumplimiento en los tiempos establecidos como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 7

Valoración de Riesgos a Proceso de Selección Talento Humano, Compras y Logística y Servicios Integrales de Aseo.

PROCESO DE SELECCION-MAPA DE RIESGO									
IMPACTO 1	BAJO	PROBABILIDA 1	BAJO	NIVEL R		BAJO			
IMPACTO 2	MEDIO	PROBABILIDA 1	MEDIO	NIVEL R		MEDIO			
IMPACTO 3	ALTO	PROBABILIDA 1	ALTO	NIVEL R		ALTO			
ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCION	POSIBLE CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL	ACCIONES	RESPONSABLE	CONOGRAMA
selección de persona vacante, conforme al competencias establecidas	inadecuada selección del personal	personal seleccionado sin las condiciones requeridas para desarrollar un trabajo de calidad	no realizar bien el proceso de selección insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios finales	3	1	1	Establecer conforme a las disposiciones legales los criterios de selección propio de la entidad	COORDINADOR DE GESTION HUMANA	MENSUAL
Cumplimiento del documento descripción de cargo	no cumplir el perfil de del documento descripción de cargo	funciones de cargos sin documentar	desarrollar actividades que no se encuentran formalmente establecidas afectación en el ambiente laboral	3	1	2	desarrollar actividades de cargos conforme a las funciones establecidas en el manual	COORDINADOR DE GESTION HUMANA	MENSUAL
Realizar evaluación de desempeño laboral documento SI-FO-09	evaluaciones de desempeño inadecuadas	evaluaciones que no tiene en cuenta criterios de objetivos definidos	afecta clima laboral	3	2	1	Establecer acciones que apunten al desarrollo de talento humano	COORDINADOR DE GESTION HUMANA	MENSUAL
PROCESO DE LOGISTICA Y COMPRA -MAPA DE RIESGO									
IMPACTO 1	BAJO	PROBABILIDA 1	BAJO	NIVEL R		BAJO			
IMPACTO 2	MEDIO	PROBABILIDA 1	MEDIO	NIVEL R		MEDIO			
IMPACTO 3	ALTO	PROBABILIDA 1	ALTO	NIVEL R		ALTO			
ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCION	POSIBLE CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL	ACCIONES	RESPONSABLE	CONOGRAMA
cumplimiento documento Co-FO-03	Inadecuada compra de los productos requeridos	Comprar los productos, equipos y herramientas no requeridos por el proyecto diligenciado mal el	cliente insatisfecho	3	1	2	Citación a descargos	coordinador logístico	mensual

		formato CO-FO-03 donde se indica la descripción unidad de medida.							
cumplimiento documento CO-FO-01	mala elaboración de la lista de proveedores	calificar inadecuadamente la lista de proveedores con el documento CO-FO-01 donde esta cada uno de los criterios de proveedores tiene una calificación igual a superior 78		3	2	2		coordinador logístico	mensual
PROCESO DE SERVICIOS INTEGRALES DE ASEO -MAPA DE RIESGO									
IMPACTO 1	BAJO	PROBABILIDA 1	BAJO	NIVEL R			BAJO		
IMPACTO 2	MEDIO	PROBABILIDA 1	MEDIO	NIVEL R			MEDIO		
IMPACTO 3	ALTO	PROBABILIDA 1	ALTO	NIVEL R			ALTO		
ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCION	POSIBLE CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL	ACCIONES	RESPONSABLE	CONOGRAMA
seguimiento de proyecto no cumpliendo tiempo establecido	inadecuado seguimiento del plan proyecto	se debe hacer un seguimiento al plan de proyecto cada 15 días para cada uno según los cronogramas	se puede realizar errores en el proyecto no cumplir el objetivo	3	1	2	tener mayor control con los demás proyectos	coordinador operativo	quincenal
los supervisores no entregan la información requerida para la elaboración del proyecto	inadecuada entrega de información de proyecto	Entrega de la planeación a los supervisores de cada proyecto coordinador de talento humano y al coordinador de compras para la ejecución del proyecto	mala comunicación de supervisores con las demás áreas de LASU	3	2	2	aumentar la comunicación	coordinador operativo	mensual

Nota: Autoría propia.

7.8 Procedimiento de auditoría

La auditoría de calidad se realiza por medio de la verificación de la eficiencia del sistema de gestión de calidad o de alguno de los procesos específicos.

Se puede definir que:

“La auditoría es una herramienta de gestión que se utiliza para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en una organización cuya realización se inicia por solicitud de la administración, por exigencia del cliente, por solicitud a una entidad de certificación o por exigencia del propio sistema de gestión de la calidad” (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010)

Dentro del proceso de auditoría se deben tener en cuenta los siguientes ítems:

1. OBJETIVO	Establecer las actividades a realizar para la planificación, programación, ejecución y documentación de la auditoría interna con el fin de verificar la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.
2. ALCANCE	Este procedimiento describe las actividades que involucran las áreas de la empresa en relación con el sistema de gestión de la calidad y que tengan bajo su responsabilidad la emisión, control, cambios y modificaciones en los documentos internos y externos del sistema de gestión.
3. RESPONSABLE	Los responsables de este procedimiento son el coordinador del sistema de gestión de la calidad, el auditor y los responsables de cada proceso.
4. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	El propósito de la auditoría es obtener evidencia objetiva de la eficacia del sistema de calidad; para esto, el auditor debe recopilar información a través de entrevistas del personal o a partir de la observación de las distintas actividades.
5. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	La auditoría debe realizarse según la lista de verificación. Al concluir la auditoría el auditor encargado debe comunicar al responsable del proceso las distintas no conformidades que surgieron durante las entrevistas, observaciones de ejecuciones, análisis de entornos, lecturas realizadas y verificación de documentos y registros revisados.
6. REUNIÓN DE CIERRE	Los resultados producto de la auditoría se deben presentar en una reunión donde participen los responsables de los procesos y el auditor.
7. INFORME DE AUDITORÍA	Se deberá presentar un informe, de la respectiva auditoría, por parte del auditor al coordinador de gestión de la calidad en un plazo máximo de 3 días después de realizada ésta y destinar una copia al auditado.

Figura 25. Procedimiento de Auditoría. Elaboración propia.


PROGRAMA DE AUDITORIA					
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA VIGENCIA 2019					
EMPRESA:		Limpieza Institucional LASU S.A.S.			
FECHA DE LA AUDITORIA:		26 de Octubre del 2019			
Objetivo del programa: Seguimiento de reunir los parámetros necesarios para poder aplicar a la certificación ISO 9001-2015					
Alcance del Programa: Llevar a cabo la auditoria de algunos procesos de la empresa como son Gestión Humana, Compras y Logística y Servicios Integrados de Aseo en el Hospital Universitario de la Samaritana ESE					
Criterios: Evaluar los parámetros de los protocolos para los procesos de Limpieza y desinfección					
Riesgos del programa de Auditoria: Incumplimiento de los tiempos establecidos en la Auditoria * Que no se tenga las evidencias adecuadamente de la comunicación					
Oportunidades del programa de Auditoria: Igular el nivel de conocimiento en la competencia del equipo Auditor para los procesos de la Entidad					
Disminución del tiempo de las auditorias					
Recursos:					
* Se tendrá en cuenta el uso de elementos de protección personal EPP					
*Contar con la información de una forma organizada cronologicamente ya sea digital o de forma documentada de acuerdo a las normas de los procesos a auditar.					
ACTIVIDAD/PROCESO	CRITERIO DE LA AUDITORIA	RESPONSABLE	FECHA DE LA AUDITORIA	PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS A AUDITAR	EQUIPO AUDITOR
1. Gestión Humana	Certificar la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S. en la norma ISO 9001-2015	Leidy Paola Rodríguez Díaz	Sábado 26 de Octubre del 2019	1- Descripción De Cargos Y Funciones, 2- Oferta De Trabajo, 3- Hoja De Vida Seleccionadas, 4- GT-FO-02 entrevista De Selección, De Aspirantes, 5- GT-FO-02 Entrevista De Selección De Aspirantes, 6- Documentos Externos De Aspirantes, 7- GT-FO-02 Entrevista De Selección De Aspirantes De La Persona, 8- Examen De Ingreso, 9- Contrato Firmado Por Ambas Partes, 10- Afiliación De Ley, 11-GT-FO-06 Inducción Estratégica, 12- Documentos De Presentación, 13- GT-FO-14 Inducción Puesto De Trabajo, 15- SI-FO-09 Evaluación De Desempeño, 16- GT-FO-08 Plan De Información, 17- Evaluación, 18- Planes de acción, 19- Eficiencia de los planes de acción.	Mabel Peña y Norma Ortiz
2. Compras y Logística	Certificar la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S. en la norma ISO 9001-2015	Maria Isabel Salamanca Báez	Sábado 26 de Octubre del 2019	1- Formato De Requisición CO-FO-03 con Precio, 2- Formato De Requisición CO-FO-03 Con Aprobación De Gerencia, 3- Listado De Proveedores CO-FO-02, 4- Documentos Del Proveedor, 5- Selección De Proveedor CO-FO-01 Diligenciado, 6- Listado De Proveedores CO-FO-02 Diligenciado, 7- Orden Compra, 8- Orden De Compra Recibida, 9- Orden De Compra Firmada, 10- Programación De Pagos, 11- Evaluación De Seguimiento CO-FO-04, 12- Revaluación Proveedores CO-FO-05, 13- Planes de acción, 14- Eficiencia de los planes de acción.	Mabel Peña y Norma Ortiz
3. Servicios Integrados de Aseo	Certificar la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S. en la norma ISO 9001-2015	Nelly Adriana González Peralta	Sábado 26 de Octubre del 2019	1- Planeación Operativa del Proyecto, 2- contrato firmado y legalizado, 3- SS-FO-01 plan de proyectos diligenciado, 4- comunicado por escrito de la entrega del pna de proyectos SS-FO-01, 5- SS-FO-02Y SS-FO-03SS-FO-04diligenciado, 6- lista de chequeo de coordinadores, 7- SS-FO-05 informe de gestion de supervisores, 8- SS-FO-06 informe de cordinador diligenciado, 9- Planes de acción, 10- Eficiencia de los planes de acción	Mabel Peña y Norma Ortiz

Figura 26. Programa de auditoria selección talento humano, compras y logística y servicios integrales de aseo, Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.

		PLAN DE AUDITORIA				CODIGO	
						VERSION	
						EMISION	
POCESO AUDITAR			EQUIPO AUDITOR : AUDITOR LIDER				
OBJETIVO DE LA AUDITORIA : VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001			CRITERIO DE LA AUDITORIA NORMA ISO 9001 POLITICA CALIDAD				
N	ACTIVIDADES	FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	LUGAR	EQUIPO AUDITOR	RECURSOS
1	REUNION APERTURA	26-nov-19	7:00AM	7:30AM		AUDITOR LIDER	HUMANOS , TECNOLOGICOS FISICOS Y DE INFORMACIÓN
2	REVISION DE LA NORMA	26-nov-19	8:00AM	9:00AM		AUDITOR LIDER	HUMANOS , TECNOLOGICOS FISICOS Y DE INFORMACIÓN
3	REVISION DE LA POLITICA DE CALIDAD	26-nov-19	10:00AM	10:30AM		AUDITOR LIDER	HUMANOS , TECNOLOGICOS FISICOS Y DE INFORMACIÓN
4	RECESO	26-nov-19	11:00AM	12:00PM		AUDITOR LIDER	HUMANOS , TECNOLOGICOS FISICOS Y DE INFORMACIÓN
5	REUNION DE CIERRE	26-nov-19	1:00PM	2:00PM		AUDITOR LIDER	HUMANOS , TECNOLOGICOS FISICOS Y DE INFORMACIÓN
FIRMA DE AUDITOR LIDER		FIRMA DE AUDITADO				FECHA	26-nov-19

Figura 27. Plan de Auditoria Selección Talento Humano, Compras y Logística y Servicios Integrales de Aseo, Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.

8 Responsabilidad social empresarial RSE

Está basada en desarrollar el objeto de negocios de la compañía de acuerdo a principios éticos, apegados a la ley, de acuerdo al rol que representa la empresa frente a la sociedad, y el entorno en el cual opera.

Para ampliar este concepto podemos tomar en cuenta la pirámide de la responsabilidad social, en la cual se tienen en cuenta los factores internos y externos de la organización:



Figura 28. Pirámide de la Responsabilidad Social. (Industrial, 2013)

8.1 Responsabilidad social empresarial (RSE Limpieza Institucional LASU SAS)

Nuestra propuesta de valor para Limpieza Institucional LASU la basaremos teniendo en cuenta una matriz FODA (Figura 17) enfocada a las posibles falencias que puedan fortalecer a la compañía basada en la pirámide de RSE.

8.1.1 Propuestas de RSE.

De acuerdo a las condiciones de Limpieza Institucional LASU y enfocadas en los temas que afectan con mayor frecuencia en el adecuado desarrollo del engranaje entre empleado, empleado y sociedad, enfocamos las siguientes propuestas.

Tabla 7

Propuesta Recursos Humanos para RSE, Limpieza Institucional LASU SAS.

NOMBRE DE LA EMPRESA	LIMPIEZA INSTITUCIONAL LASU			NUMERO DE EMPLEADOS	305	
ENFOQUE RSE	Prácticas laborales					
RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA / INICIATIVA	Gestión Humana					
POBLACIÓN OBJETIVO	Empleados de la empresa Limpieza institucional Lazu					
¿Qué? INICIATIVA	¿CÓMO?			¿Cuándo? CRONOGRAMA		
	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	FECHA INICIO	SEGUIMIENTO / FRECUENCIA	FECHA TERMINACION
MEJORAR LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR	Crear Actividades para festejar fechas especiales como: día de la mujer, día de la madre, día del padre, día de la familia, día de amor y amistad, Halloween y navidad	Determinar espacios de integración para mejorar el ambiente laboral y motivar a los empleados	No. Total de empleados / No. de asistentes a la actividad	15-nov	ANUAL	25-jul-20
	A los mejores trabajadores de cada 3 meses se le reconozca con trofeo y una remuneración económica \$100.000	cada 3 meses se va reconocer al mejor trabajo de esos meses	No. Total de empleados / No. total de empleados por mes.	15-nov	MENSUAL	25-jul-20
	Realizar capacitaciones con ayuda de la ARL sobre las enfermedades laborales	realizar capacitaciones ARL mejorar la calidad de vida de nuestros empleados	No. total de empleados / No de asistentes a las capacitaciones	15-nov	MENSUAL	25-jul-20
	Actividades deportivas ejemplo crear un equipo de futbol de la empresa	la empresa va crear un equipo de futbol para mujeres y para hombres realizara campeonatos	No. Total de empleados /No. Total de asistencia a la actividad	15-nov	ANUAL	25-jul-20
	Elaboración de un plan de bienestar	Crear un plan de bienestar de acuerdo a lo visto en el entorno laboral	No. Total de empleados / No. Total de encuestas realizadas	15-nov	ANUAL	25-jul-20

Nota: Autoría propia.

Tabla 8

Propuesta Servicios Integrales de Aseo para RSE, Limpieza Institucional LASU SAS

NOMBRE DE LA EMPRESA		LIMPIEZA INSTITUCIONAL LASU		NUMERO DE EMPLEADOS	305	
ENFOQUE RSE		Prácticas laborales y Desarrollo Operacional				
RESPONSABLE DE LA ESTRATEGIA / INICIATIVA		Servicios Integrales de Aseo / Operaciones				
POBLACIÓN OBJETIVO		Empleados de la empresa Limpieza institucional Lazu				
¿Qué? INICIATIVA	¿CÓMO?			¿Cuándo? CRONOGRAMA		
	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	FECHA INICIO	SEGUIMIENTO / FRECUENCIA	FECHA TERMINACION
DAR TRANQUILIDAD A LAS TRABAJADORAS DE TENER EL CUIDDO DE SUS HIOS EN UN LUGAR CONFIABLE	Crear alianzas estratégicas e incentivos de empleo con instituciones de Jardines infantiles y/o guarderías donde se pueda a través de una cómoda mensualidad, tener el cuidado de los bebes y niños menores de 10 años de las empleadas madres cabeza de hogar de Limpieza Institucional, en donde el cuidado de los bebes se tenga con toda confianza y seguridad en el transcurso de los tres turnos de la jornada laboral incluyendo domingos y festivos ; Actividad a aplicar inicialmente en Bogotá (127 empleados)	Determinar mejoras en el ambiente laboral que redundan en el desarrollo efectivo de la operación	No. Total de empleados / No. de asistentes de turno	05-ene-21	TRIMESTRAL	05-abr-21

Nota: Autoría propia.

9 Excelencia directiva

El Modelo EFQM de Excelencia, es una herramienta que permite desarrollar culturas corporativas y gestionar el cambio de manera eficaz (Comte Excelencia, Estrategía y Gestión, 2018), en búsqueda de una ventaja competitiva, basados en una mejora continua de todos los aspectos que se tienen en cuenta, cuando se toma el control en una organización. La clave del éxito se basa en que sus colaboradores transformen sus actividades diarias, en algo que los motive, creando hábitos organizacionales como: Disciplina, responsabilidad, sentido de pertenencia, compromiso, honestidad, desarrollo de conocimientos, enfocándolos al logro de un objetivo común, sin importar el rango o la jerarquía dentro de la organización. Cinco motivos a tener en cuenta para una ideal excelencia en la Gestión es una buena guía para la alta dirección teniendo en cuenta a Comte Excelencia, Estrategía y Gestión (2018):

- 1) Aporta un marco de gestión estructurado, global, transversal e integrador: estructurado porque aglutina de manera ordenada los diferentes ámbitos de gestión de la organización. Global porque toca todos los puntos de la organización. Transversal porque influye a todos transversalmente, no solo teniendo en cuenta la estructura departamental. Por último, integrador, porque permite acoger cualquier otro sistema de gestión o modelo.
- 2) Permite combinar un estilo de gestión operativo con uno estratégico: fruto de la suma de un estilo operativo mucho más detallista, sobre el terreno, y un estilo estratégico en base a una perspectiva más global, panorámica.
- 3) Es un modelo de gestión orientado a resultados: impulsa al gestor a una gestión orientada a resultados que son la base del modelo y por tanto de la excelencia.
- 4) Combina la autoimagen con criterios objetivos de análisis: El modelo mediante la autoevaluación nos permite tener una expectativa externa que nos ayude a distinguir si la imagen que nos hemos creado corresponde con la realidad o no.
- 5) No es prescriptivo: el modelo en sí no tiene límites, la única limitación nos la podemos poner nosotros mismos. Nos fuerza a tener que pensar y exprimarnos para ir más allá, pero por otro lado hace que la fuerza de la creatividad e innovación sea infinita.

De acuerdo a la norma ISO podemos identificar:

El modelo ha sido desarrollado por la fundación europea para la gestión de la calidad y no es de obligado cumplimiento, sino que es un modelo voluntario que puede ayudar a las organizaciones a tener un mejor conocimiento objetivo de ellas mismas. De esta forma, se pueden analizar las fortalezas de nuestra empresa y detectar posibles oportunidades o amenazas que nos puedan afectar en el futuro (Nueva ISO 9001:2015, 2018).

9.1 Objetivo

Evaluar el grado de cumplimiento del modelo EFQM en la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S, con el fin de generar estrategias que contribuyan a la mejora continua de los procesos.

9.2 Modelo EFQM

Se puede argumentar que los objetivos del modelo EFQM son mejorar la eficacia y la eficiencia de nuestra organización. Y además, puede ser una herramienta muy útil como paso previo a la certificación ISO (Nueva ISO 9001:2015, 2018).

El EFQM establece una serie de reglas o criterios de evaluación para comprobar si realmente nuestra estructura empresarial se ajusta a los criterios de excelencia anteriormente expuestos (Nueva ISO 9001:2015, 2018) Criterios:

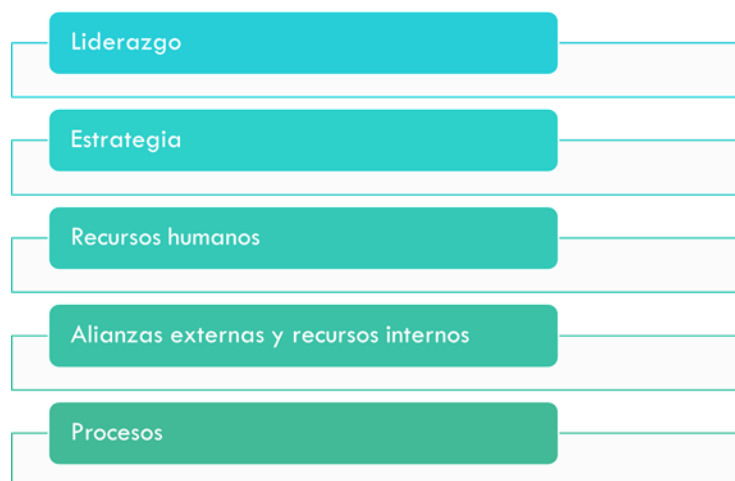


Figura 29. Criterios de evaluación Nueva ISO 9001: 2015, 2018

Los criterios de resultados, se refieren a los grupos de interés que cualquier empresa tiene y la consecuencia de nuestros procesos productivos sobre: (Nueva ISO 9001:2015, 2018)

- ✓ Los clientes
- ✓ Los empleados
- ✓ La sociedad
- ✓ Resultados clave

Teniendo en cuenta los nuevos modelos que muestra la norma, los cuales contienen criterios que permiten la evaluación comparativa del desempeño de la empresa y que son aplicables a todas las actividades y partes interesadas. Estos criterios de evaluación en los modelos de excelencia

proporcionan la base para una empresa pueda comparar su desempeño con el de otra empresa (Nueva ISO 9001:2015, 2018).

9.3 Evaluación

Para mejorar la competitividad de una organización, es necesario identificar el sector y mercado objetivo, a partir de esto se realiza un diagnóstico, para identificar los cambios, para argumentar y alcanzar el camino de la excelencia directiva en la gestión (Gestion, 2013).

9.3.1 Los valores de la excelencia.

Muestra los valores esenciales, para lograr mantenerse en el tiempo.

La siguiente imagen muestra todos los conceptos que se deben tener en cuenta en el modelo EFQM (Gestion, 2013).

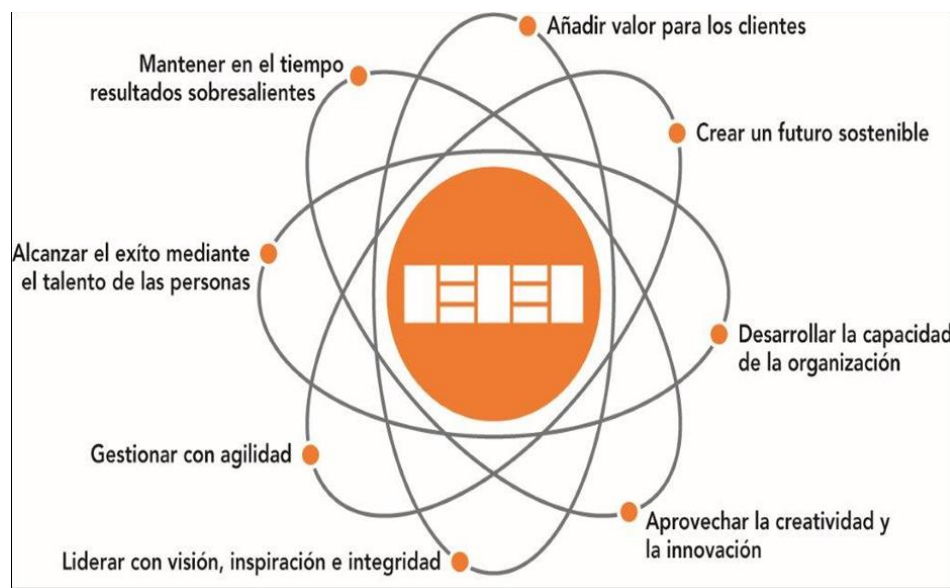


Figura 30. Conceptos del modelo EFQM. Club de excelencia en gestión (2017)

9.3.2 Causa y efecto.

Ayuda a comprender la relación causa-efecto, los logros esperados contra los obtenidos. (Gestion, 2013).

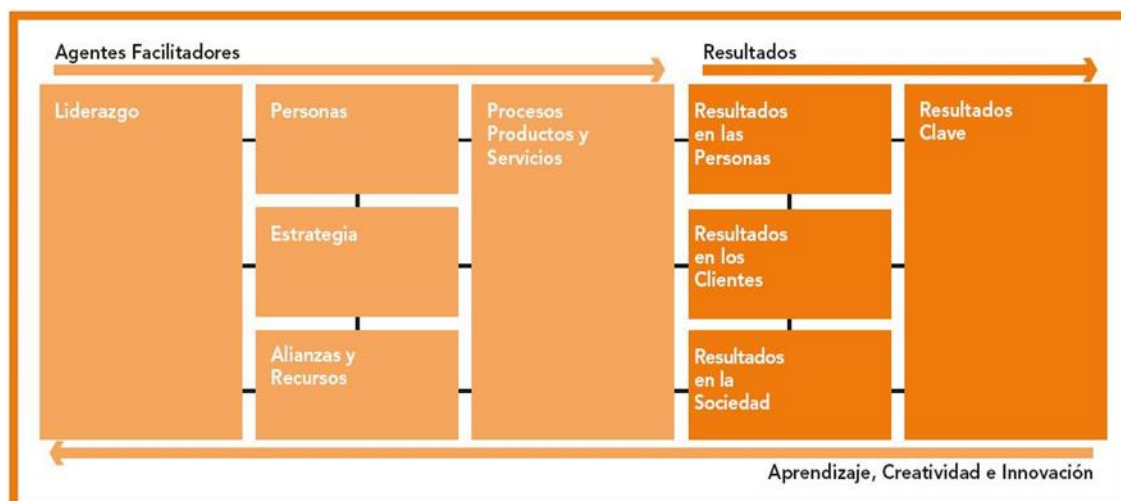


Figura 31. Criterios modelo EFQM. Club de excelencia en gestión (2017).

9.3.3 El esquema REDER.

Es una herramienta para medir y evaluar rendimiento

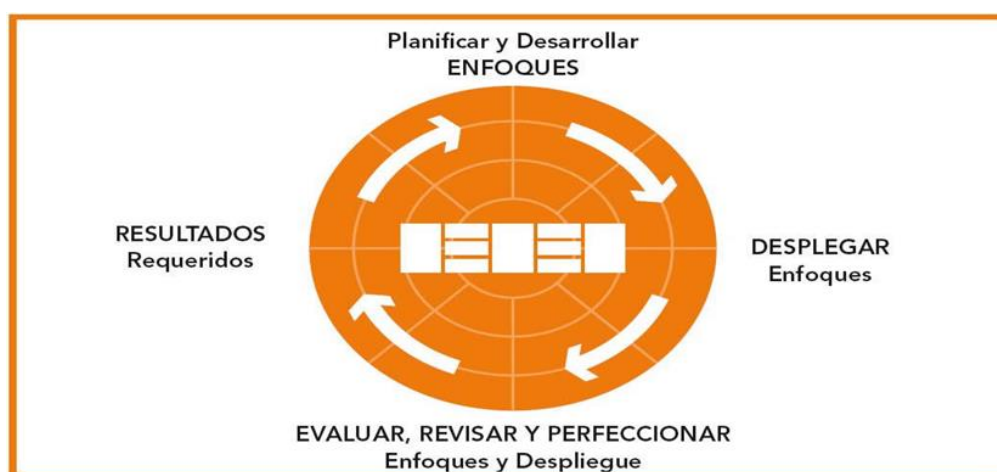


Figura 32. Ciclo de esquema REDER. Club de excelencia en gestión (2017).

En la actualidad las organizaciones necesitan un modelo de gestión, para poder abordar los mercados y en especial, a su competencia. Este modelo, permite un análisis sobre la gestión que se está desarrollando, sus puntos fuertes y aquellas cosas en las que se está fallando, que necesitan acciones de mejora. Todo esto, se realiza para lograr un sostenimiento en el tiempo, en un mercado cambiante y globalizado, que exige a las organizaciones, tener un grado de excelencia en sus procesos y por consiguiente en la forma como satisfacen las necesidades de sus clientes.

Según Gestión C. E. (2013), el modelo FQM aporta:

- ✓ Identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora mediante una labor de equipo que ayuda a ampliar puntos de vista y favorece una cultura de participación
- ✓ Establecer un nivel de excelencia en gestión (puntuación) en cada uno de los aspectos clave
- ✓ Establecer las prioridades sobre las que actuar

Teniendo en cuenta la información anterior en Limpieza Institucional LASU S.A.S, es muy importante implementar el modelo para construir una mejora continua y estar en constantes cambios, en procura y búsqueda de la estabilidad de la Empresa y la satisfacción del cliente.



Figura 33. Ciclo Modelo EFQM. Club de excelencia en gestión (2017).

Con base en el modelo EFQM, y con el fin de realizar un diagnóstico de la actualidad de la organización, para evaluar y generar estrategias de mejora, se aplicara cuestionario (Ver Anexo 1).

9.4 Informe general de autoevaluación - modelo EFQM

Tabla 9

Informe general de autoevaluación – Modelo EFQM

CRITERIO EVALUADO	PUNTOS MAXIMOS	PUNTOS ORGANIZACIÓN	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
LIDERAZGO	35	23	65,71%
ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN	200	122	61,00%
CALIDAD DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL	35	16	45,71%
GESTIÓN DEL PERSONAL	50	28	56,00%
GESTIÓN DE RECURSOS	80	45	56,25%
GESTION DE LA INFORMACIÓN	385	191	49,61%
SISTEMA DE CALIDAD Y PROCESOS	85	59	69,41%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	80	46	57,50%
SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL	35	21	60,00%
SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	20	14	70,00%
RESULTADOS COMERCIALES Y EMPRESARIALES	25	16	64,00%
TOTAL	1.030	581	56,41%

9.5 Puntuación asignada a cada criterio

9.5.1 Liderazgo.

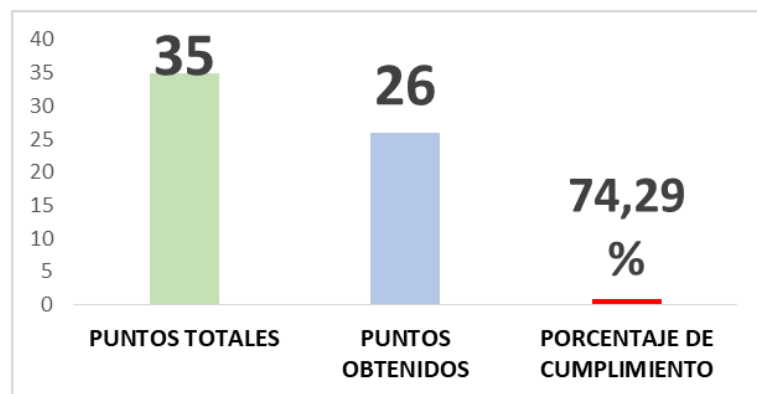


Figura 34. Liderazgo. Elaboración propia.

De acuerdo al porcentaje de liderazgo, se evidencia que se encuentra documentada la Misión y Visión, el punto de mejora es la socialización y continuidad de la información y asertividad en función, de tal manera que se convierta en un hábito para los trabajadores que trascienda hacia los clientes y proveedores; la empresa aún no cuenta con un enfoque claro de cómo la empresa se proyecta a futuro ni el desarrollo misional de la organización.

9.5.2 Estrategia y planificación.

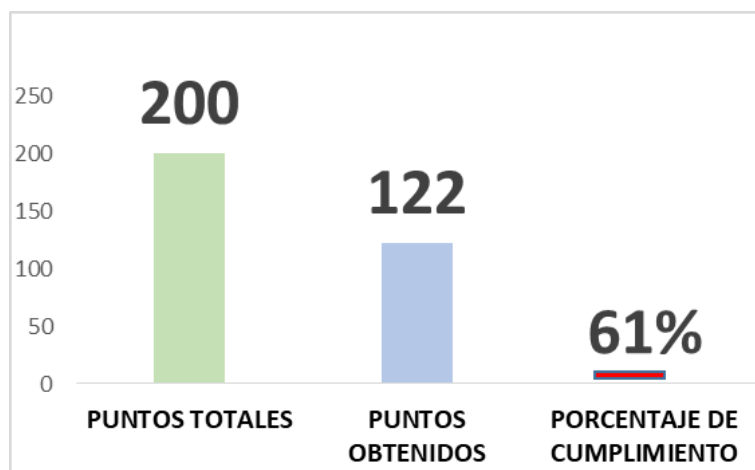


Figura 35. Estrategia y planificación. Elaboración propia.

Limpieza Institucional LASU S.A.S, es una empresa empírica que se ha mantenido a través del tiempo, creando reconocimiento en el gremio de forma competitiva, ha registrado indicadores pero sin constancia ni seguimiento, por este motivo no tiene un análisis de indicadores documentados ni en estudios de estrategias de previsiones económicas, demográficas, políticas y tecnológicas

La empresa cuenta con un buen número de clientes se fidelizan a través del servicio y adjudicación de licitaciones, basándose en la confianza adquirida a través de las relaciones comerciales y certificaciones emitidas por sus clientes; la gerencia considera que es necesaria la documentación de indicadores y la implementación de estrategias de mercadeo para la captación de clientes, ya que su ventaja competitiva es la exigencia en la calidad del servicio prestado y el incremento de los clientes es por medio del voz a voz.

9.5.3 Calidad de la dirección comercial.

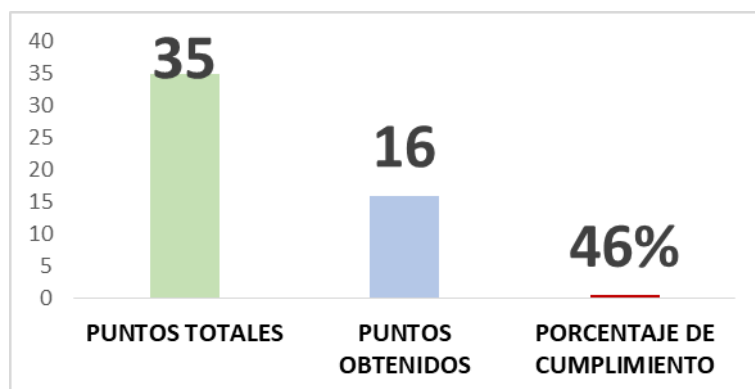


Figura 36. Calidad de la dirección comercial. Elaboración propia.

Limpieza Institucional LASU S.A.S, presenta un porcentaje de cumplimiento del 46%, en razón a que no cuenta con una estrategia comercial definida, es decir es un proceso comercial basado en lo que se construya a través de una licitación sin tener una fuerza de ventas que abarque mercados adyacentes o diversifique el servicio.

La formación del personal comercial, no cuenta con capacitaciones constantes ni una planeación estratégica que permita generar mejoras en la fuerza de ventas.

9.5.4 Gestión del personal.

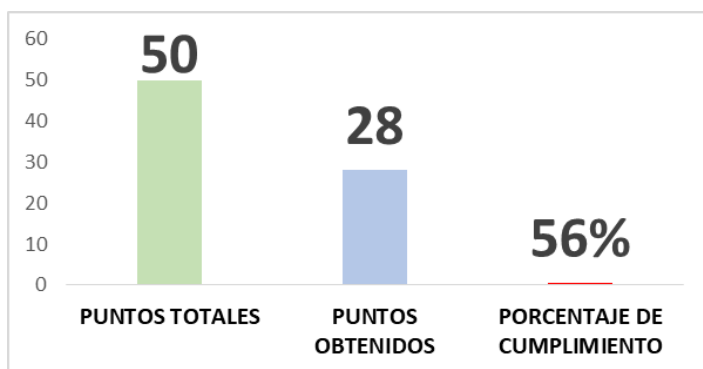


Figura 37. Gestión del personal. Elaboración propia.

La gestión del personal presenta un comportamiento del 56%, se encuentra en la estructuración de un cronograma de capacitaciones, con el fin de optimizar recursos y lograr la satisfacción del cliente, tienen establecidos criterios, formatos y protocolos que permiten ser más acertados en la aplicación de un servicio de calidad y su mejora continua. Sin embargo el seguimiento no se realiza de manera constante razón por la cual se debe reforzar a través de un seguimiento y plan de incentivos que complementa de manera articula la aplicación de las capacitaciones y protocolos establecidos.

9.5.5 Gestión de recursos.

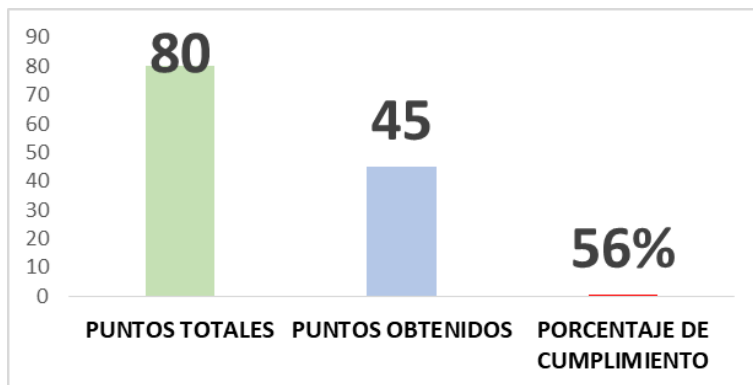


Figura 38. Gestión de recursos. Elaboración propia.

El administrador de la organización, realiza control de los recursos asignados para el desarrollo de los diferentes procedimientos de manera continua, lo que genera un porcentaje de cumplimiento del 56%. En la parte negativa, se evidencia que la empresa no cuenta con gestión para la adquisición de sistemas informáticos, ya que el tamaño de la misma se enfoca en el producto, realizando los procedimientos de forma manual.

9.5.6 Gestión de información.

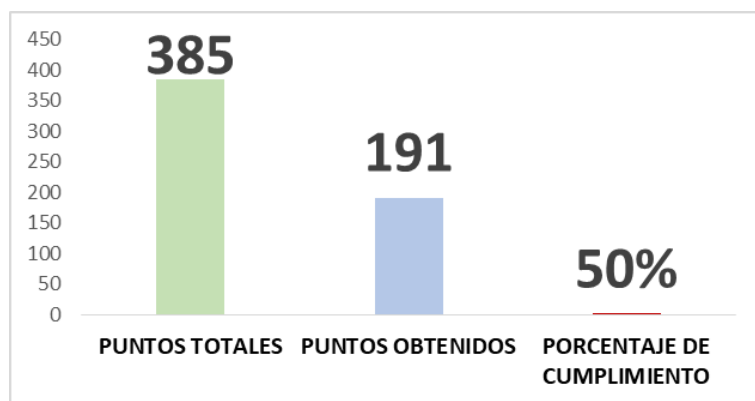


Figura 39. Gestión de la información. Elaboración propia.

La información en la organización corresponde al 50% de cumplimiento, ya que el registro se genera de forma básica, no cuentan con un sistema integrado de información o intranet que permita centralizar la información que se genera en cada área, tanto para la parte administrativa como operativa y de las partes internas interesadas solo Contabilidad, Comercial y Gerencia tienen acceso a ella.

Se cuenta con base de datos de clientes, los cuales se encuentran en un registro único, y adicional estandarizado de acuerdo a las peticiones de los pliegos obtenidos por licitación como un plan de proyecto y por forma de pago (crédito y contado), registros que se generan en una hoja de cálculo (Excel).

9.5.7 Sistema de calidad y procesos.

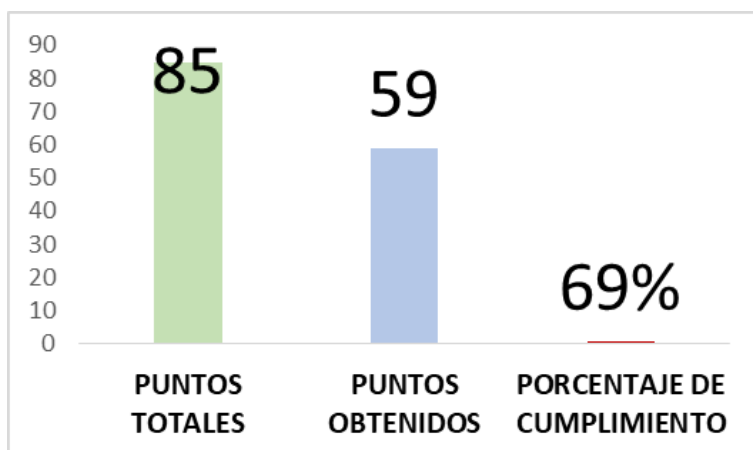


Figura 40. Sistema de calidad y procesos. Elaboración propia.

Limpieza Institucional LASU S.A.S cuenta con avances del sistema de gestión, que se han implementado para sus procesos y procedimientos, lo que genera un porcentaje de cumplimiento del 69%, teniendo como valor agregado los procesos de capacitación continua de su personal y la presentación de sus informes de gestión al cliente para garantizar el seguimiento y mejora continua, lo que fortalece su competitividad frente a las demás empresas del sector. Por otra parte, se evidencia la falta de innovación en relación a la trazabilidad del servicio, lo que resta compromiso a los procesos establecidos.

9.5.8 Satisfacción del cliente.

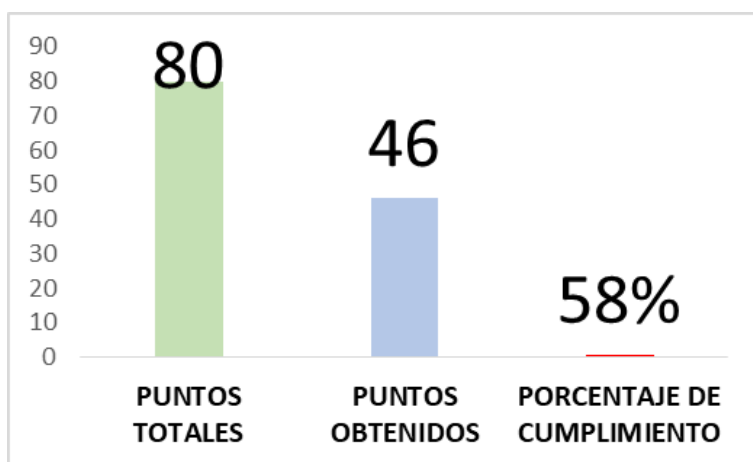


Figura 41. Satisfacción del cliente. Elaboración propia.

Se evidencia un porcentaje de cumplimiento del 58% en la satisfacción del cliente, ya que el producto es de excelente calidad, pero no se cuenta con un servicio postventa que pueda recibir los PQR que se generen, para tener conocimiento de las falencias que se presentan y así generar

planes de mejora que permitan el crecimiento y bienestar del cliente, beneficiando las partes interesadas.

9.5.9 Satisfacción de la dirección comercial.

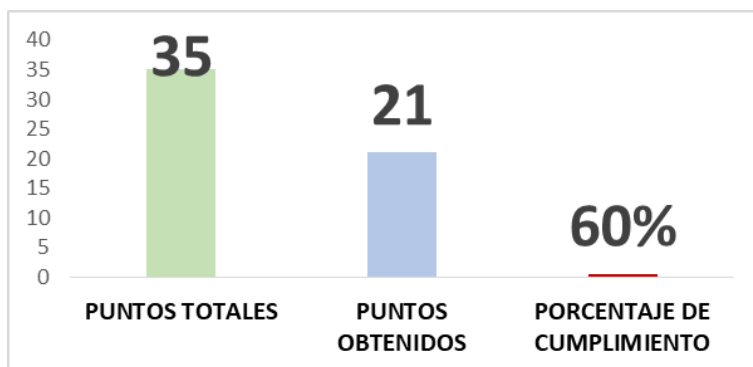


Figura 42. Satisfacción de la dirección comercial. Elaboración propia.

A pesar que la empresa no cuenta con un procesos de tele concertación, se evidencia una puntuación del 60% de satisfacción, ya que se ha mantenido una fidelización de clientes a través de la renovación y ampliaciones de contratos establecidos, generando un voz a voz positivo que influye en la intención de contratar con Limpieza Institucional LASU S.A.S. Logrando que esta empresa sea rentable. La responsabilidad comercial la integran 3 personas, incluyendo al dueño de la organización.

9.5.10 Satisfacción del personal.

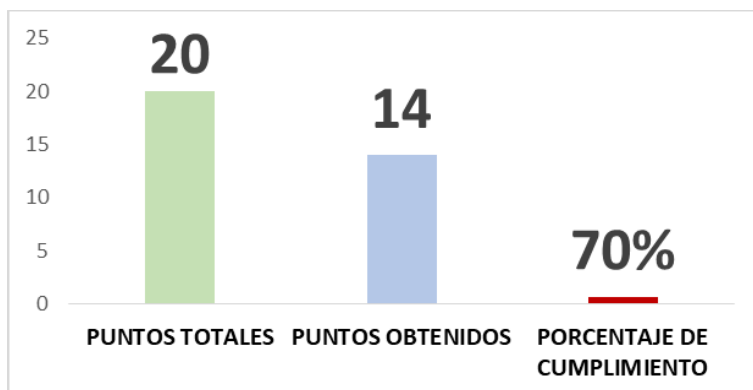


Figura 43. Satisfacción del personal. Elaboración propia.

Limpieza Institucional LASU S.A.S siendo una empresa mediana presenta un porcentaje del 70% de cumplimiento, haciendo énfasis en un buen ambiente y clima laboral donde la prioridad es la salud y seguridad en el trabajo como complemento a la implementación y aplicación de los protocolos establecidos lo cual permite a la alta gerencia generar planes de bienestar integrando. Para la organización es muy importante el crecimiento de sus empleados, por lo que fomenta un

ciclo de capacitaciones constantes en ocasiones realizando alianzas o adquiriendo beneficios de apoyo económico para estudios superiores, ya que esto a largo plazo beneficiará tanto al personal como a la organización.

9.5.11 Resultados comerciales y empresariales.

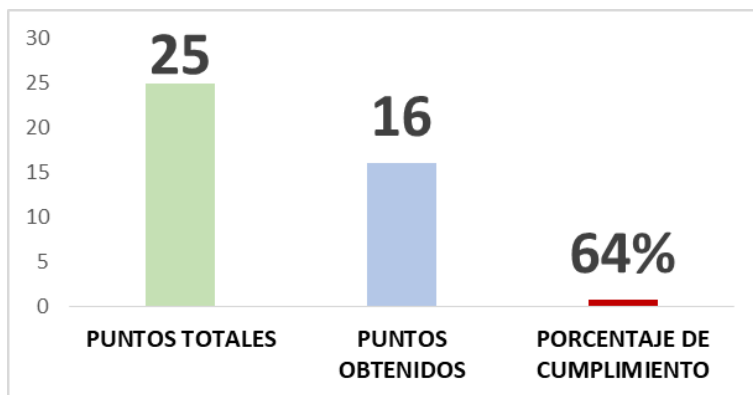


Figura 44. Resultados comerciales y empresariales. Elaboración propia.

Se evidencia un 64% de cumplimiento en temas comerciales y empresariales dado que es este el motor fundamental del desarrollo y proyección económica de la empresa destacando la buena gestión del negocio, el cual le ha permitido su crecimiento y reconocimiento en el sector. Esto se ha logrado con la captación y fidelización de clientes potenciales sosteniendo los contratos y dando siempre rendimiento en la prestación del servicio.

9.5.12 Puntuación obtenida por la organización – modelo EFQM.

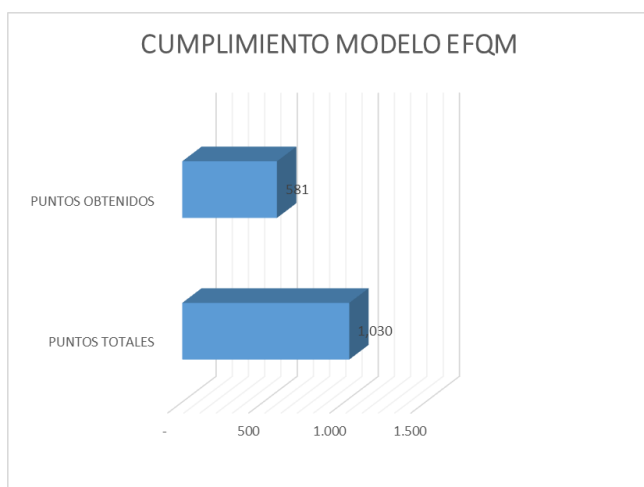


Figura 45. Cumplimiento –Modelo EFQM. Elaboración propia.

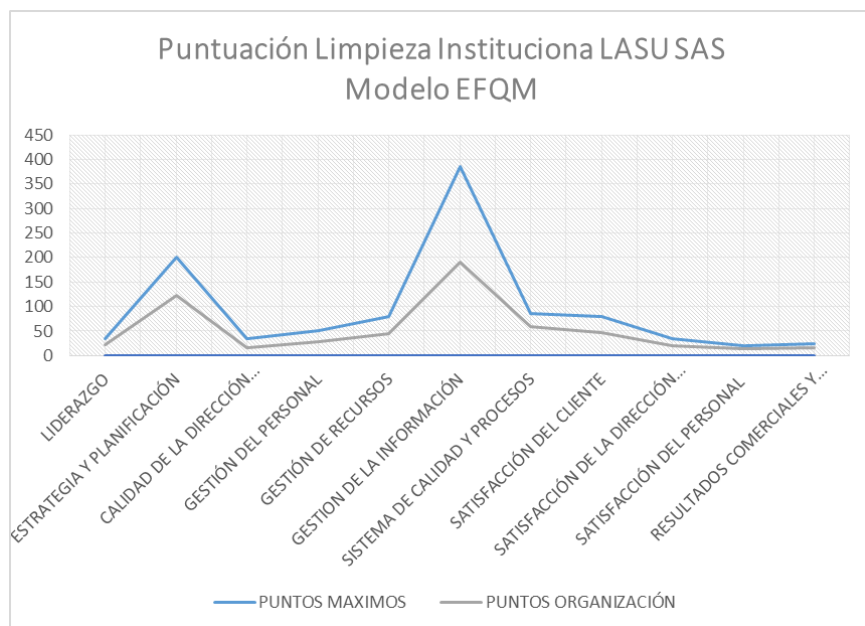


Figura 46. Puntuación obtenida por la organización –Modelo EFQM. Elaboración propia.

De acuerdo al modelo EFQM, y el análisis realizado a Limpieza Institucional LASU S.A.S a través del cuestionario en cuanto a su puntuación más alta es el factor humano, se puede evidenciar que la compañía aplica una filosofía en donde el respeto por el personal en función de materia prima para el adecuado funcionamiento y prestación del servicio es parte fundamental, enfocando la organización en procura de un alto nivel de pertenencia de sus colaboradores para obtener mejores resultados y la preocupación de tener una operación óptima, con procesos estandarizados, que permite brindar altos estándares de calidad.

En relación a su puntuación más baja como es calidad de la dirección comercial y gestión de la información, debe implementar procesos y estructurar una estrategia que le permita ser asertivo y competente ya que el área comercial es el motor fundamental para el desarrollo y aplicación de la actividad económica de la empresa; es necesario articular recurso humano, información y tecnología al alcance de la visión de la compañía y la búsqueda de innovación y una mejora continua que permita a los clientes tener un plus en el servicio que Limpieza institucional LASU S.A.S brinda como factor diferenciador de la competencia.

En lo relacionado con la gestión de la información, la gerencia considera necesaria la implementación de un sistema de información completo y formal, que permita el complemento ágil y veras del modelo de negocio en función del servicio que la empresa considera tener, de esta manera garantiza los procesos y los estándares de calidad para un adecuado funcionamiento del SIG en función de su certificación.

10 Calidad, competitividad e innovación de las organizaciones

En este siglo XXI es muy importante que las empresas sean innovadores formando estructuras organizacionales únicas. Según el Manual de OSLO se entiende por innovación “la concepción e implantación de cambios significativos en el producto, el proceso, el marketing o la organización de la empresa con el propósito de mejorar los resultados” (Jansa, 2010) .Con esta definición se presenta la propuesta de innovación para Limpieza Institucional LASU S.A.S.

10.1 Propuesta de innovación para la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S

Limpieza Institucional LASU S.A.S es una empresa que posee poca publicidad y estrategias de marketing, el cual se propone que por medio del impulso y uso de las redes sociales puedan llegar a promover los servicios y conseguir nuevos clientes buscando una nueva segmentación de mercados (colegios, centros comerciales, oficinas). En este momento la empresa LASU SAS ofrece su servicio en hospitales (sus clientes actuales), además de la adquisición de nuevos clientes por medio del marketing digital, las redes sociales ayudan a generar mayores canales de comunicación con sus clientes y generando lazos duraderos.

10.2 Propuesta innovadora en las distintas áreas de la empresa



Figura 47. Propuesta de Innovación. Elaboración propia.

10.3 Modelo CANVAS

Ayuda a encontrar un modelo de negocio planteando una propuesta de valor innovadora en este caso satisfaciendo una necesidad de la empresa y estar presente a los cambios que se vive diariamente encontrando nuevos clientes e implementando herramientas para la diversificación del servicio ampliado a otras superficies.

Tabla 10

Modelo CANVAS Limpieza Institucional LASU SAS

ALIADOS CLAVES	ACTIVIDADES CLAVES	PROPUESTA VALOR AGREGADO	RELACION CLIENTE	SEGMENTACIÓN CLIENTE
Alianzas estratégicas con los proveedores donde podamos cumplir el mismo objetivo atraer nuevos clientes por las redes sociales	Publicar contenido útil y adecuado para la plataforma además compartir las opciones de los clientes convertir quejas en nuevas oportunidades de negocio	La empresa LASU tiene poca publicidad una de las propuesta de valor agregado es el manejo de redes sociales de la empresa que tenga un contenido útil y así atraer nuevos clientes	Socializar en las redes sociales Demuestra a los clientes que te preocupan sus necesidades. Gana su confianza. Reserva un rato todos los días para mantener el contacto respondiendo preguntas y participando en conversaciones	Ofreces el servicio en centros hospitalarios entrar a nuevos mercados colegios y centros comerciales
	RECURSOS CLAVES			
	personal humano que este pendiente de las redes sociales también tecnológicos como internet computadores y celular			
COSTO ESTRUCTURA	FLUJO DE INGRESO		CANALES	
Pago de página web unida con ayuda de los proveedores o socios	Suscripción a crear su página propia web en redes sociales, manejo de publicidad donde se encuentre como entrar a sus redes sociales.		Marketing online blog, el sitio web de la empresa, twitter, Facebook, Instagram, canales YouTube y revista digitales	

--	--	--	--	--

Nota: Autoría propia.

11 Seguimiento y medición de la calidad

El proceso de seguimiento y control define los mecanismos con los cuales se controlarán las actividades de un proyecto y expone los elementos, conceptos, estrategias y herramientas empleadas para un adecuado seguimiento y medición de la calidad.

La academia de seguimiento y control señala:

Los procesos de seguimiento y control tienen como finalidad asegurar que la ejecución de cada una de las fases del proyecto se realice según lo acordado y recogido en el Plan del proyecto. Asimismo, y en caso de observarse desviaciones respecto a las previsiones, los procesos de seguimiento y control definen las estrategias que permitirán diseñar las acciones a seguir para volver a colocar el proyecto dentro, o lo más cerca posible, de los límites establecidos por los procesos de planificación y programación. (Miranda, 2019).

11.1 Tipos de control

Teniendo en cuenta a (Pastrana Moreno, 2011, pág. 11), donde señala que:

El control del proceso consistirá en la recepción de unas entradas, variables del proceso, su procesamiento y comparación con unos valores predeterminados por el usuario, y posterior corrección en caso de que se haya producido alguna desviación respecto al valor preestablecido de algún parámetro de proceso.

Dentro del seguimiento y medición de procesos podemos destacar tres tipos de control:

Tabla 11

Tipos de Control

Control direccional	El mecanismo de control actúa antes de que la actividad este totalmente concluida. En este caso el control se realiza de modo continuo y no en puntos determinados, de modo que cada elemento de la acción sea el resultado de la rectificación casi instantánea de la acción anterior.
Control aprobado – reprobado	En este caso, el receptor del control se somete a un examen después de concluidas determinadas actividades. En caso de aprobación se permite la realización de la actividad siguiente. Si hubiera una rectificación, el proceso se interrumpe definitivamente o hasta que se subsanen las irregularidades.
Control post-operacional	El mecanismo de control sólo se pone en funcionamiento después de concluida toda la operación. La información para la acción correctiva en este tipo de control, solo se utilizara en un periodo (proyecto) futuro cuando se inicie la planificación para un nuevo ciclo de actividades.

Nota: Autoría propia.

Es necesario definir claramente cuáles serán las áreas de mejora prioritarias para que de esta manera se puedan centrar los esfuerzos en mejorar y prevenir futuras faltas al sistema de gestión que puedan afectar la satisfacción del cliente.

Analizar las causas que originan el problema y proponer las medidas necesarias para reducir las causas reales o potenciales, estimando costes y beneficio de las acciones que se deberían llevar a cabo por medio del planteamiento de un plan de acción en donde se establezcan las actividades a realizar, los responsables y el plazo en cual se pretenden desarrollar; además de realizar un seguimiento y verificar la eficiencia de las medidas tomadas.

Tabla 12

Áreas y procesos Limpieza Institucional LASU SAS

PROCESO	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN SGC	MÉTODOS DE SEGUIMIENTO	EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES
GESTIÓN HUMANA	Rotación de personal	Encuesta a empleados	Revisión por la dirección
	Dotaciones y EPP	Lista de chequeo	Auditoría
	Accidentalidad laboral	Matriz de control	Revisión por la dirección
OPERATIVO	Efectividad del servicio	Supervisión	Auditoría
	Calidad en el servicio	Inspección	Auditoría
	Nivel de satisfacción en el servicio	Encuesta de satisfacción	PQRS
LOGÍSTICA	Tiempos de entrega de insumos	Revisión periódica	Auditoría
	Evaluación proveedores	Lista de chequeo	Revisión por la dirección
	Calidad de los insumos	Comprobación	Auditoría

Nota: Autoría propia.

Para poder realizar un adecuado seguimiento y medición de los procesos podemos tener en cuenta la siguiente tabla de indicadores:

Tabla 13

Tabla de Indicadores

	PROCESO	FRAGMENTO DE LA POLITICA	OBJETIVO	INDICADOR	INDICE	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
PROCESOS DIRECTIVOS	DIRECCIÓN	Tener personal calificado desarrollando competencias para garantizar la mejora continua	Liderar la mejora continuo de cada una de las áreas mediante ciclo PHVA	Medición mejora continua	acción de mejora gestionadas / acciones de mejoras identificadas*100	80%	SEMANAL	Líder dirección
	GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	Mejora continua en el desempeño técnicos y operacional de los procesos	Garantizar la mejora continua en la gestión del servicio tanto técnico operacional en los procesos que se ejecutan de seguridad y financiación	Mediación egresos	No de egresos del mes/No total de egreso programados para el mes*100	80%	SEMANAL	Líder área administrativo
PROCESOS MISIONALES	GESTIÓN COMERCIAL	Cumplimiento en la búsqueda de oportunidades de negocio en búsqueda de las partes interesadas	Fomentar las estrategias comerciales para la búsqueda de oportunidades de negocio rentables por medio de licitaciones, enfocados hacia la proyección y crecimiento de la empresa.	Propuestas obtenidas	Cantidad de propuestas /los contratos obtenidos	MINIMO 80%	SEMESTRAL	Líder comercial
	OPERATIVOS	Tener una operatividad clara de acuerdo a los tiempo y movimiento de la organización con el fin de cumplimiento a nuestros clientes	Poner en marcha los servicios contratados por el cliente en el tiempo establecido y dar cumplimiento a las especificaciones y peticiones del cliente buscando mejorar la rentabilidad de la organización.	Satisfacción del cliente	cantidad de clientes satisfechos/cantidad clientes satisfechos del periodo anterior*100	80%	TRIMESTRAL	Líder operativa
PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Equipo humano y técnico comprometido con altos estándares de calidad	Garantizar que la contratación sea acorde con los requisitos establecidos al perfil de los empleados ,generando por LIMPIEZA INSTITUCIONAL SAS ,con el fin de cumplir con los requerimientos del cliente	Rotación del personal	trabajadores retirados/ trabajadores contratados	80%	SEMANAL	Líder área gestión humana
	GESTIÓN DE COMPRAS Y LOGISTICA	Tener proveedores solidos competentes enfocados al mejoramiento continuo de la empresa LASU	Garantizar que los productos ,equipos y herramientas cumplan con los requisitos de compra especificados generando una cadena de valor	proveedores certificados	proveedores certificados / total de proveedores*100	80%	TRIMESTRAL	Líder logística
	SISTEMA HSEQ	Tener un mejoramiento continuo de los procesos, previniendo los riesgos laborales y cuidado del medio ambiente.	Liderar el Sistema integrado de gestión velando por el funcionamiento, eficiencia y eficacia con el fin de identificar las acciones de mejoramiento continuo relacionadas con la conformidad del servicio, la satisfacción del cliente, la prevención de riesgos laborales e impactos ambientales, el cumplimiento normativo y la eficacia de las acciones de mejora.	Accidentes de trabajo	numero accidente /promedio trabajadores *100	80%	SEMANAL	Líder HSEQ

Nota: Autoría propia.

12 Mejora continua

El mejoramiento continuo son todas las tareas que se realizan a diario y que permiten generar procesos adecuados y mayor competitividad en la satisfacción del cliente.

Por medio del diagnóstico LEAN de la empresa Limpieza Institucional LASU S.A.S (Ver anexo 2), podemos analizar que todos los procesos tienen que mejorar, por medio de esta herramienta de autodiagnóstico, evaluamos categorías diferentes como son comunicación y cultura, CRM, sistemas visuales 5S'S & organización puesto de trabajo, POKA YOKE, SMED y TPM, así podemos realizar una propuesta de mejoramiento a los procesos por medio del control de calidad.

Tabla 14

Puntuación total Diagnóstico LEAN Limpieza Institucional LASU SAS

#	Puntuaciones por Categoría	Abv.	Puntuación	X10	Puntuación corregida	Target Score
1	COMUN & CULT	C&C	0.59375	10	5.9375	10
2	CRM	CRM	0.46428571	10	4.64285714	10
3	5S & ORG PTO	5S's	0.92857143	10	9.28571429	10
4	STD TRABAJO	STD	0.53571429	10	5.35714286	10
5	MEJORA CONTINUA	MC	0.28571429	10	2.85714286	10
6	FLEXIBILIDAD	FLEX	0.67857143	10	6.78571429	10
7	POKA YOKE	PY	0.375	10	3.75	10
8	SMED	SM	0.6875	10	6.875	10
9	TPM	TPM	0.53571429	10	5.35714286	10
10	PULL SYSTEM	PS	0.625	10	6.25	10
11	BALANCEADO	BAL	0.85	10	8.5	10
Puntuación total					65.5982143	110

Nota: Autoría propia.

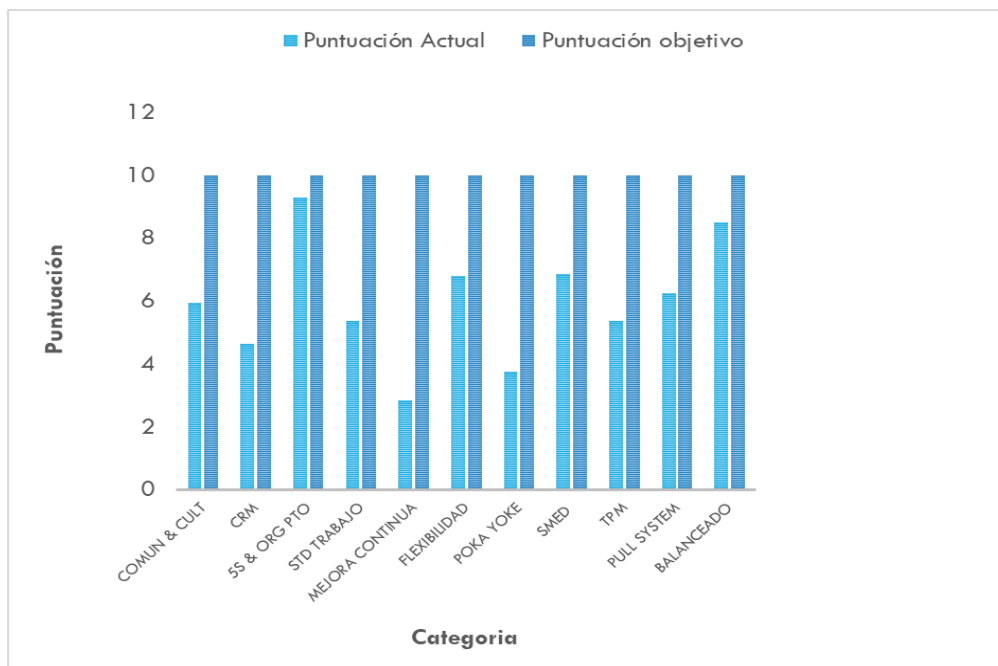


Figura 48. Estado de Madurez Lean: Sumario Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.

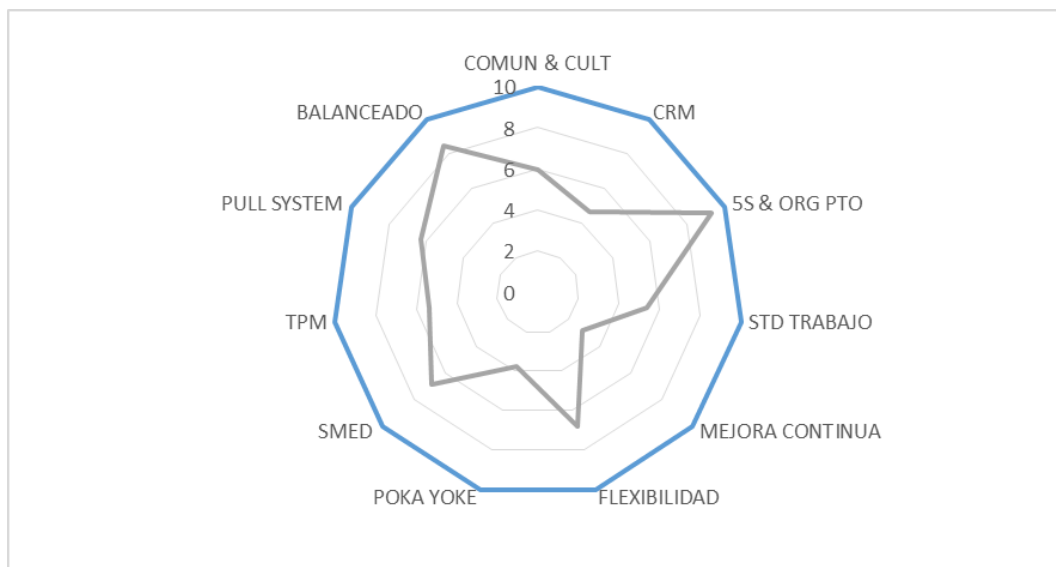


Figura 49. Diagnóstico LEAN Limpieza Institucional LASU SAS. Elaboración propia.

12.1 Propuesta de mejora

Con la aplicación y el análisis de tallado que se pudo dimensionar a través del diagnóstico LEAN, se puede evidenciar que es importante reforzar y estructurar aspectos importantes como STD DE TRABAJO, FLEXIBILIDAD, POKA YOKE, SMD TPM, PULL SISTEM, de manera que se implemente un programa institucional que articule los procesos entre operaciones y

administrativo para tener un verdadero fin de mejora continua en la búsqueda de la satisfacción del cliente interno y externo de Limpieza Institucional LASU.

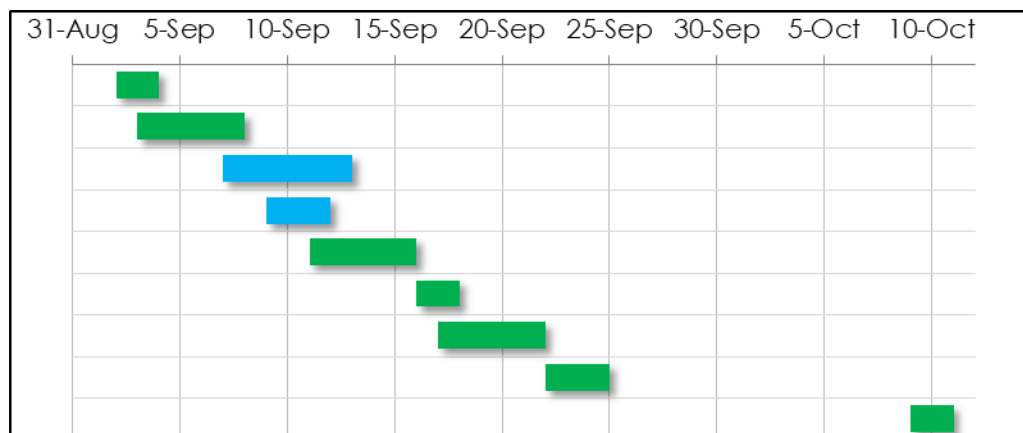


Figura 50. Cronograma y plan de proyecto LEAN. Elaboración propia.

Tabla 15

Diagnóstico y plan de proyecto LEAN

NOMBRE DE EMPRESA	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN		DÍAS	ESTADO	ENCARGADO
		INICIO	FINALIZACIÓN			
Limpeza Institucional LASU S.A.S.	02-sep	22-sep				
CAUSA	ESTRATEGIA	INICIO	FINALIZACIÓN	DÍAS	ESTADO	ENCARGADO
Solo se socializa a nivel administrativo las inducciones, es necesario abarcar toda la compañía.	Crear un proceso de inducción y reintroducción que apoye a la socialización de la empresa para los empleados nuevos y que sirva como herramienta para los colaboradores actuales	2-Sep	3-Sep	2	Completo	GESTION HUMANA
La empresa no cuenta con una base de datos donde se encuentra sus clientes potenciales .	Implementar un sistema CRM por medio de un software para poder potencializar la automatización del proceso de ventas y poder realizar una implementación exitosa para maximizar la funcionalidad	3-Sep	7-Sep	5	Completo	LIDER COMERCIAL
los colaboradores en la empresa en la parte operativa no conocen sobre los objetivos y evolución de la satisfacción de los empleados y de los objetivos de la Organización	realizar capacitaciones a todos los colaboradores en distintas areas administrativo y operativo para que sepan sobre sus objetivos organizacionales y sus funciones establecidas	7-Sep	12-Sep	6	Completo	GESTION HUMANA
no se realiza datos estadísticos acerca de dichas necesidades de sus procesos	Cada lider debe generar datos estadísticos con su informe correspondiente que ayude a la mejora continua de sus procesos poniendose metas establecidas	9-Sep	11-Sep	3	Atrasado	Todas las areas
Se evidencian algunas fallas analíticas por parte del personal que repercute en la realización de reprocesos.	Realizar evaluación de conocimientos técnicos y elaborar cronograma de capacitación	11-Sep	15-Sep	5	En curso	Todas las areas
no controla la eficacia y se garantiza el correcto funcionamiento de todos los dispositivos y métodos anti-error implementados	cada lider de area debe manejar formato de evaluacion de desempeño para esta medicion, sin embargo su medicion debe ser contante	16-Sep	17-Sep	2	En curso	Todas las areas
la empresa innova recurriendo a tener elementos mas sofisticados que faciliten el desempeño de las funciones	implementar instrumentos y equipos que ayuden a reducir el tiempo de cambio o el trabajo necesario	17-Sep	21-Sep	5	No se ha iniciado	area directiva
Aunque por parte del area administrativa y de supervisión operativa siempre se socializa verbalmente las responsabilidades, no existe documentcion al respecto	crear un documento en el cual este estipulado las funcion de cada una de las areas con sus responsabilidades	22-Sep	24-Sep	3	No se ha iniciado	Todas las areas
Presentación		9-Oct	10-Oct	2		

Nota: Autoría propia.

13 Propuesta de sistema integrado de gestión

Limpieza Institucional LASU S.A.S cuenta con una amplia trayectoria por causa a los años de prestación de servicios integrales de aseo enfocados al sector hospitalario. Pero pese a ello, no puede ofrecer a sus clientes un servicio certificado con las normas ISO 9001 2015, 14001, 45001, y esto lo deja a un lado de la competencia, toda vez que el cliente le genera más confianza una empresa que tenga todos los estándares de calidad y normatividad aplicada.

La adecuada implementación de un Sistema Integrado de Gestión permite a las empresas agregar valor, orientando a la competitividad en la búsqueda de la excelencia el desarrollo de las actividades y la organización disponiendo de condiciones de trabajo seguras garantizando un servicio de calidad a los clientes con un compromiso ambiental.

Para Limpieza Institucional LASU S.A.S, por ser una compañía que presta servicios integrales de aseo es fundamental que oriente y defina los compromisos de la empresa en calidad, seguridad y Salud en el Trabajo y el medio ambiente dado que esta articulación es parte fundamental de su objeto contractual. Por tanto es prioritario incorporar las Normas de calidad ISO 9001- 2015, Seguridad y Salud en el trabajo ISO 45001 y 14001 Gestión Ambiental, lo cual le permitirá implementar una cultura corporativa, enfocada en la optimización de sus procesos, la competitividad y la preparación para nuevos retos en los mercados y los cambios tecnológicos, que la globalización presenta, con ambientes de trabajo seguros para trabajadores, contratista, comunidades, clientes y partes interesadas.

Sin embargo, el no contar con un Sistema Integrado de Gestión, debidamente documentado e implementado, es una acción que desde la Gerencia, se ha entendido por tanto para ser más competitivos y lograr posicionarse aún más en el mercado, este trabajo integrador pretende proporcionar una propuesta y diagnóstico basados en el estado actual de la compañía para la integración de las normas mencionadas.

13.1 Relación de las normas

Todos los requisitos y contextos de las normas que se pretenden sugerir en este trabajo integrador se encuentran diseñados para que sean acordes a cualquier sistema de gestión, tomando como marco de referencia las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y la Norma ISO 45001:2018 se realizó cuadro de relación de las normas con el fin de analizar la estructura de las mismas y su correspondiente afinidad en la implementación de ellas que conlleven a determinar un resultado efectivo y justo a la organización, manejando una situación actual de la empresa, tanto