

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS
ISO 45001:2018, APLICADO A LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN
DE V&M QUALITY S.A. DE C.V. SAN SALVADOR**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

LIC. MENÉNDEZ GARCÍA, OVIDIO

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

DICIEMBRE 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: JUAN ROSA QUINTANILLA, MSc.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, M.Sc.
SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANA: LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN
VICEDECANO: LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ, MSc.
ADMINISTRADOR ACADÉMICO: LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESOR(A) DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:

COORDINADOR DE MAESTRÍA: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

ASESOR(A): LICDA. LUISA AMELIA SIBRIÁN ESCOBAR, MSc.

TRIBUNAL EXAMINADOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN:

PRESIDENTE: LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

SECRETARIA(O): ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE RAMÍREZ, MSc.

VOCAL: ING. FÁTIMA ELENA MORÁN ORELLANA, MSc.

DICIEMBRE 2024

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE
CALIDAD (MASIG)



DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICADO A LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DE V&M QUALITY S.A. DE C.V. SAN SALVADOR.”

PRESENTA:

LIC. OVIDIO MENÉNDEZ GARCÍA

Trabajo de Graduación de Maestría, como requisito para optar al título de:
MAESTRO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

COORDINADOR DE MAESTRÍA:

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.

ASESOR(A):

LICDA. LUISA AMELIA SIBRIÁN ESCOBAR, MSc.

DICIEMBRE 2024

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

LIC. OVIDIO MENÉNDEZ GARCÍA

DECLARA QUE:

El presente Trabajo de Graduación denominado “**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICADO A LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DE V&M QUALITY S.A. DE C.V. SAN SALVADOR.**” ha sido desarrollado sobre el fundamento de una investigación aplicada, respetando derechos intelectuales; conforme a citas y referencias bibliográficas correspondientes, según normas APA en su versión vigente. Consecuentemente este trabajo de graduación es de la autoría del maestrante autor y de propiedad intelectual de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador.

En virtud de esta declaración, el autor graduando es responsable del contenido de los diferentes marcos de referencia, marco teórico, métodos, técnicas y herramientas utilizadas, resultados de la investigación y la propuesta de diseño del sistema integrado de gestión, como su veracidad y alcance metodológico académico e investigativo aplicado a los Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y otros ámbitos relacionados.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Diciembre de 2024.

Lic. Ovidio Menéndez García

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Página 1 de 2



LUGAR Y FECHA : San Salvador, 03 de febrero de 2025
RAMO : Ministerio de Educación
DEPENDENCIA : Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias Económicas
TIPO DE ACUERDO : RATIFICACIÓN DE ACTA
NUMERO DE ACUERDO: OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES DE JUNTA DIRECTIVA

Para su conocimiento y efectos legales consiguientes transcribo acuerdo tomado en Sesión Ordinaria No.45-2025, periodo 2023/2025, de Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, celebrada el día viernes treinta y uno de enero del año dos mil veinticinco.

PUNTO VI - 6.4 RATIFICACIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN DEL ACTA DE EVALUACIÓN N°8/2024, EGRESADOS MASIG.

Conocida la solicitud de ratificación de resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°8/2024 Egresados MASIG, correspondiente al año 2024, presentado por el M.Sc. Luis Alonso Ramírez Aguilar, Coordinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG).

Luego de verificar que el acta contiene los datos pertinentes y con base en los Artículos 35 y 36 literal "e" del Reglamento General de la Ley Orgánica de la UES y Art.48 inciso tres Reglamento General del Sistema de Estudios de Posgrado de la UES. Junta Directiva por CINCO (5) votos a favor, CERO (0) abstenciones y CERO (0) en contra de los miembros propietarios presentes, ACUERDAN:

Ratificar los resultados del Trabajo de Graduación del Acta de Evaluación N°8/2024, correspondiente al año 2024, de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, según detalle:

ACTA N° 8/2024

FECHA DE EXAMEN	NOMBRES DE LOS GRADUANDOS	CARNE	TEMA DE TRABAJO DE GRADUACION	NOTA GENERAL	TRIBUNAL EXAMINADOR
02/12/2024	OVIDIO MENÉNDEZ GARCÍA	MG07116	"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018; APLICADO A LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DE V&M QUALITY S.A. DE C.V. SAN SALVADOR"	8.37	PRESIDENTE LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, M.Sc. SECRETARIA ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE RAMÍREZ, M.Sc. VOCAL ING. FÁTIMA ELENA MORÁN ORELLANA, M.Sc.

14 FEB 2025

Página 2 de 2

Lo que comunico a usted para su conocimiento y efectos legales consiguientes.

Atentamente,

"HACIA LA LIBERTAD POR LA CULTURA"


Lic. Juan Pablo Marín
SECRETARIO



CC. DECANATO, VICEDECANATO, ADMINISTRACIÓN ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CC.EE., COORDINADOR MASIG, ARCHIVO.

**MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

CERTIFICACIÓN

En calidad de miembros del Tribunal Examinador **certificamos** el presente Trabajo de Graduación denominado “**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018; APLICADO A LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DE V&M QUALITY S.A. DE C.V. SAN SALVADOR**”, requisito para la obtención del grado de **MAESTRO EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD** de la **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** de la **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**, ha sido elaborado por el maestrante **LIC. OVIDIO MENÉNDEZ GARCÍA**, documento que cuenta con un proceso riguroso de revisión metodológica, académica y profesional, por tanto, se encuentra apto para su presentación y publicación.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Diciembre de 2024.

LIC. LUIS ALONSO RAMÍREZ AGUILAR, MSc.
Coordinador MASIG – Presidente

ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA DE RAMÍREZ, MSc.
Secretaria(o)

ING. FÁTIMA ELENA MORÁN ORELLANA, MSc
Vocal

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permítame salud y darme fortaleza para cumplir mi meta del proceso de graduación en el tiempo estipulado a pesar de tantos problemas.

A mi esposa, Claudia Ruth Oviedo Martínez y a mis hijos Lindsey Jimena Menéndez Oviedo, Ovidio Ricardo Menéndez Oviedo; les agradezco por el tiempo que me han permitido compartir con ustedes y por ser mi principal inspiración y motor para seguir adelante, por ser comprensivos en este proceso ya que el sacrificio no fue solo mío, sino de toda la familia y sin ustedes a mi lado no hubiese sido posible la culminación de la tesis.

A mis padres, por los valores que me infundieron y sobre todo por enseñarme a dar siempre lo mejor a pesar de las tribulaciones siempre poner la frente en alto.

A mis hermanos, por acompañarme, apoyarme financieramente para hacer realidad la meta proyectada de graduarme de Maestro.

A los profesionales ingeniero Abercio Armando Hidalgo León, ingeniera Stefany Beatriz Majano Murcia, ingeniero Melvin Alexander López López (QDDG), por la oportunidad de conocerlos, compartir la formación de la maestría, por el tiempo que he pude disfrutar con ustedes, grandes personas y profesionales.

A todos mis amigos, compañeros de oficina, que me han acompañado en este proceso en los momentos de decaimiento y gracias por sus consejos y las palabras de ánimo e inspiración.

Lic. Ovidio Menéndez García

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico en memoria de Melvin Alexander López López (Q.D.D.G.), quién confió en mi para formar equipo en realizar el trabajo de graduación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, y que por las circunstancias de la vida partió a la presencia de Dios el 3 de junio de 2020, frente a una pandemia de Covid-19 la cual la enfrentó luchando como docente universitario, compañero de maestría y estudiante de otros postgrados, lo cual dejó un legado en la formación de muchos profesionales, enseñando que la educación debe ser constante para mantener conocimientos actualizados basados a la realidad.

Gracias por ser un gran compañero, amigo del alma, porque siempre estuviste presente, apoyándome y ser ejemplo a seguir, un hombre que luchó para sacar adelante a su familia, una familia amorosa y luchadora que tuviste “MACHO” como siempre te decía de cariño.

Indudablemente, esta dedicatoria incluye tu familia, tu madre Mirna Maribel López de López, quién fue tu motor para luchar en esta vida y sé que diste lo mejor para que ella se sintiera orgullosa de ti. También, tu hermana mayor Diana Elizabeth López López, quien estuvo en las buenas y malas apoyándote para culminar tus metas y tu hermana menor Iliana Maribel López López, quién siempre ha tomado tu ejemplo ese es el mejor legado que le hayas dejado a ella porque es a todo terreno 4x4 como le dice tu linda madre.

Quiero decirte Melvin, que al culminar esta tesis que fue mi mayor deseo para honrarte como compañero, amigo casi mi hermano a pesar que compartimos poco tiempo desde que iniciamos la maestría en el año 2018, te tuve y tengo un gran aprecio y puedo decir misión cumplida al obtener el título que fue nuestro sueño.

Lic. Ovidio Menéndez García

RECONOCIMIENTOS

La realización de este trabajo de graduación fue posible mediante la cooperación proporcionada por las autoridades de V&M Quality, S.A. de C.V, al autorizar el permiso para realizar la propuesta de diseño de un sistema integrado de gestión para los servicios de capacitación, por su disposición y confianza, sin las que habría sido imposible recopilar los datos necesarios para llevar a cabo el proceso de graduación.

A mi asesor metodológico Lic. Carlos Ernesto López Lazo, que, con su atinada atención a los detalles, me condujo a realizar y entregar un documento de calidad, cumpliendo con los altos estándares de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad.

A la constante guía y apoyo de mi asesora especialista Licda. Luisa Amelia Sibrián Escobar, quien nunca permitió que perdiera el rumbo para lograr llegar a la meta, siempre cuestionándome y retándome a dar mucho más y superar mis expectativas.

Al Msc. Julio Cesar Valle Valdez, por desafiarme siempre a cumplir con mis objetivos y a exigirme cada vez más, por transmitirme su confianza, de que, con esfuerzo, constancia y disciplina, ninguna tarea es imposible, y que todo sacrificio, al final tiene su recompensa.

Al Msc. Luis Alonso Ramírez Aguilar, director de la MASIG por motivarme y animarme a culminar mi trabajo de graduación y por ser parte importante como presidente del Tribunal Examinador.

Reconozco a todos aquellos amigos, que en forma directa o indirecta contribuyeron a que este trabajo de graduación pudiera realizarse.

Ovidio Menéndez García

ÍNDICE

SIGLAS Y ACRÓNIMOS	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Breve descripción de V&M Quality S. A. de C.V.....	1
1.1.2. Planteamiento del problema	8
1.1.3. Descripción de la situación problemática.....	9
1.1.4. Análisis de brechas	9
1.1.5. Definición del problema	12
1.1.6. Sistematización del problema.....	12
1.1.7. Pregunta general	12
1.1.8. Preguntas específicas.....	12
1.1.9. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema.....	12
1.2. Delimitación de la investigación	13
1.2.1. Delimitación geográfica	13
1.2.2. Delimitación temporal	13
1.3. Objetivos.....	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación	14
1.5. Formulación de hipótesis o supuestos	15
1.5.1. Hipótesis general	15
1.5.2. Hipótesis específicas.....	15
1.6. Variables e indicadores de investigación.....	16

1.7. Matriz de consistencia de marco referencial	18
1.8. Fundamentos éticos	19
1.8.1. Originalidad del estudio y exigencia crítica	19
1.8.2. Propiedad intelectual	19
1.8.3. Consentimiento informado de los resultados.....	20
1.9. Viabilidad del trabajo de graduación.....	20
1.9.1. Viabilidad técnica.....	20
1.9.2. Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio.....	20
1.9.3. Viabilidad metodológica.....	21
1.10. Dificultades y limitaciones	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Marco de antecedentes.....	23
2.1.1. Antecedentes Nacionales	23
2.1.2. Antecedentes Internacionales	26
2.2. Marco conceptual	27
2.3. Marco de teoría fundamental.....	29
2.3.1. Sistemas Integrados de Gestión.....	29
2.3.2. Sistema de Gestión de la Calidad	30
2.3.3. Norma NTS ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad	32
2.3.4. Información documentada a mantener y conservar de NTS ISO 9001:2015	32
2.3.5. Ciclo de la mejora continua.....	37
2.3.6. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	39
2.3.7. Norma ISO 45001:2018– Sistemas de Gestión de la SST	40
2.3.8. Información documentada a mantener y conservar NTS ISO 45001:2018.....	40
2.3.9. Documentación de un Sistema de Gestión	44
2.3.10. Anexo SL o Estructura de Alto Nivel de las Normas ISO.	47
2.3.11. Origen de la Pass 99:2012	48
2.4. Marco Legal.....	51

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	57
3.1. Tipo de investigación	57
3.2. Enfoque o ruta de la investigación	57
3.3. Alcance o tipo de estudio	58
3.4. El método de investigación	59
3.5. Diseño metodológico.....	60
3.6. Determinación de población y muestra	61
3.7. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.7.1. Niveles de información del marco teórico.....	63
3.7.2. Fuentes de Información	64
3.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.8. Matriz metodológica de variables, técnicas e instrumentos	67
3.9. Tabulación de datos y análisis de la información.....	67
3.10. Redacción y presentación de resultados	67
3.10.1. Evaluación de objetivo específico 1.	68
3.10.2. Evaluación de objetivo específico 2.	74
3.10.3. Evaluación de objetivo específico 3.	78
3.10.4. Cumplimiento Legal.	81
3.11. Matriz metodológica de consistencia de la investigación	84
3.12. Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas	84
3.12.1. Evaluación de hipótesis 1	84
3.12.2. Evaluación de hipótesis 2	85
3.12.3. Evaluación de hipótesis 3	86
3.12.4. Evaluación de hipótesis general	88
CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	89
4.1. Diseño de planes de acción.....	89
4.2. Análisis del Ciclo PHVA, mediante la norma Pass 99:2012.....	94
4.3. Propuestas de planes de acción entregables	96

4.3.1. Propuesta de Mapa de Procesos	96
4.3.2. Propuesta de Manual de Procesos y Manual de Procedimientos	98
4.3.3. Propuesta de un Manual de Sistemas Integrados de Gestión	99
4.3.4. Propuesta de un Plan de Emergencias y Evacuación	102
4.3.6. Propuesta de política de un Sistema Integrado de Gestión.....	111
4.3.7 Propuesta de objetivos de un Sistema Integrado de Gestión	114
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	117
5.1. Conclusiones.....	117
5.2. Recomendaciones	119
5.2.1. Recomendaciones a V&M Quality, S.A. de C.V.	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
BIBLIOGRAFÍA	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Instalaciones de V&MQuality	2
Tabla No. 2. Datos generales de V&MQuality, S.A. de C.V.	5
Tabla No. 3. Necesidades de negocio, desempeño, entorno laboral y de competencia.....	10
Tabla No. 4. Factores que inciden en el sujeto de estudio.....	11
Tabla No. 5. Estructura de alto nivel de las normas	48
Tabla No. 6. Unidad de análisis, población y diseño de la muestra.	62
Tabla No. 7. Niveles de información del marco teórico.....	63
Tabla No. 8. Fuentes de Información.	64
Tabla No. 9. Información primaria, técnicas e instrumentos.....	65
Tabla No. 10. Información secundaria, técnicas e instrumentos.	66
Tabla No. 11. Rúbrica de criterios de calificación para los requisitos de las normas de un Sistema Integrado de Gestión.	69
Tabla No. 12. Grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad..	71
Tabla No. 13. Grado general de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad	73
Tabla No. 14. Nivel de cumplimiento de la documentación según la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.	75
Tabla No. 15. Nivel general de cumplimiento de la documentación según la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.	77
Tabla No. 16. Grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de seguridad y salud en el trabajo.....	79
Tabla No. 17. Grado de cumplimiento legal.	82

Tabla No. 18. Plan de acción 1: Diseño de un manual de procesos y un manual de procedimientos.	90
Tabla No. 19. Plan de acción 2: Diseño del manual de Sistema Integrado de Gestión.	91
Tabla No. 20. Plan de acción 3: Diseño de un Plan de Emergencias y Evacuación.....	92
Tabla No. 21. Plan de acción 4: Elaboración de política y objetivos del sistema integrado de gestión.....	93
Tabla No. 22. Propuesta y planes de acción general mediante el Ciclo PHVA	95
Tabla No 23. Interrelación del Ciclo PHVA y normas de gestión	98
Tabla No. 24. Requisitos comunes para el manual de Sistemas Integrados de Gestión.	101
Tabla No. 25. Grado de cumplimiento de la propuesta de la política de sistemas integrados de gestión.....	112
Tabla No. 26. Identificación de requisitos de normas para la política de un Sistema Integrado de Gestión.....	113
Tabla No. 27. Relación de la política con los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.....	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No. 1. Organigrama de V&M Quality, S.A. de C.V.....	3
Figura No. 2. Valores de V&M Quality, S.A. de C.V.	4
Figura No. 3. Temáticas de servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.....	6
Figura No. 4. Requisitos de los capacitadores de V&M Quality, S.A. de C.V.....	7
Figura No. 5. Requisitos de los clientes de V&M Quality, S.A. de C.V.	8
Figura No. 6. Análisis de brechas de V&M Quality, S.A. de C.V.....	10
Figura No. 7. Ciclo de Deming.	38
Figura No. 8. Pirámide documental.....	44
Figura No. 9. Población y muestra	62

Figura No. 10. Mapa de procesos nivel 1.....	97
Figura No. 11. Interrelación del Ciclo PHVA.....	99
Figura No. 12. Etapas de un Sistema Integrado de Gestión	100
Figura No. 13. Sistemas Integrados de Gestión	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de la norma NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad.....	71
Gráfico No. 2. Grado general de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.	73
Gráfico No. 3. Nivel de cumplimiento de la documentación por documento según la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.	75
Gráfico No. 4. Nivel general de cumplimiento de la documentación según la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.	77
Gráfico No. 5. Nivel de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de seguridad y salud en el trabajo.....	80
Gráfico No. 6. Grado de cumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos Laborales en los Lugares de Trabajo y su reglamento.	82
Gráfico No. 7. Grado general de cumplimiento legal de V&MQuality.	83

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice No. 1. Matriz diagnóstica para plantear el problema de investigación.

Apéndice No. 2. Matriz de consistencia marco referencial práctica.

Apéndice No. 3. Viabilidad técnica.

Apéndice No. 4. Matriz metodológica de variables, técnicas e instrumentos.

Apéndice No. 5. Matriz metodológica de consistencia de la investigación.

Apéndice No. 6. Cuestionario de conocimiento del personal en Sistemas Integrados de Gestión.

Anexo No. 7. Rúbrica de cumplimiento de requisitos de SST.

Apéndice No. 8. Cuestionario de cumplimiento legal.

Apéndice No. 9. Cuestionario de la identificación de la documentación del SIG.

Apéndice No. 10. Rúbrica de cumplimiento de requisitos del sistema integrado de gestión.

Apéndice No. 11. Manual de procesos.

Apéndice No. 12. Manual de procedimientos.

Apéndice No. 13. Manual de Sistemas Integrados de Gestión.

Apéndice No. 14. Plan de Emergencias y Evacuación.

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo No. 1.** Carta MASIG - Atención al sujeto de estudio.
- Anexo No. 2.** Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio.
- Anexo No. 3.** Viabilidad metodológica.
- Anexo No. 4.** Rúbrica para la identificación de la documentación del SIG.
- Anexo No. 5.** Cuestionario de conocimiento del personal Ejecutivos de Venta en SIG.
- Anexo No. 6.** Cuestionario de conocimiento del personal de mantenimiento en SIG.
- Anexo No. 7.** Cuestionario de conocimiento del personal Administrativo en SIG.
- Anexo No. 8.** Rúbrica de Sistema Integrado de Gestión.
- Anexo No. 9.** Rúbrica de cumplimiento de requisitos de SST.
- Anexo No. 10.** Cuestionario para cumplimiento legal.

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

Siglas y Acrónimos	Significado o equivalencia
V&M QUALITY	V: Vanegas, &: y, M: Merino, Quality: Calidad
S.A de C.V	Sociedad Anónima de Capital Variable
ET AT	Y otros
AENOR	Asociación Española de Normalización
CIM	Centro de Investigaciones de Metrología
CNC	Consejo Nacional de Calidad
CONACYT	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
INSAFORP	Instituto Salvadoreño de Formación Profesional
ISO	Organismo Internacional de Normalización
MASIG	Maestría en Sistemas Integrados de Gestión
NTS	Norma Técnica Salvadoreña
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OSA	Organismo Salvadoreño de Acreditación
OSN	Organismo Salvadoreño de Normalización
OSARTEC	Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica
PAS	Especificación de Acceso Público
PHVA	Planear, Hacer, Verificar, Actuar
SGSST	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
UNE	Una Norma Española

RESUMEN EJECUTIVO

Establecer una diversidad de sistemas integrados de gestión (SIG) ayuda al escenario donde se reconoce y aprecia cualquier elemento interno o externo que afecta a las organizaciones, proporcionando una herramienta estratégica que, de manera sistemática, se utiliza para su identificación y control. La integración de estos sistemas concede las directrices para gestionar complejos escenarios como la seguridad y salud en el trabajo (SST), sistema de gestión de calidad (SGC), variables de seguimiento en cualquier parte del mundo, por todo tipo de organizaciones. En su carácter de aplicabilidad voluntaria, integrar los aspectos de calidad con los de SST, requiere del compromiso de los actores relevantes que participan en su planificación, ejecución y éxito sostenido en el tiempo.

Por lo anterior, la implementación de sistemas de gestión es una de las estrategias que utilizaron las organizaciones para demostrar a sus clientes y otras partes interesadas, que estuvieron comprometidas con la mejora de sus procesos. En la medida en que surgen nuevos ámbitos a gestionar, integrar sistemas es la “ruta a seguir” para optimizar recursos, evitar la duplicación documental y de funciones. De acuerdo a consultas que se realizan a personal estratégico y operativo de V&M Quality S. A. de C.V; sólo la parte estratégica conoce de sistemas integrados de gestión, lo cual se denota un desconocimiento el área operativa de dichos sistemas integrados de gestión por no recibir capacitaciones constantes en SST y SGC.

A través de la investigación, se identificaron las diferencias existentes entre las condiciones actuales de seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 y la legislación aplicable, así como del sistema de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015 como versión vigente, en los servicios de capacitación de V&M Quality S. A. de C.V; y se diseñó la propuesta para poder cumplir los requisitos legales, las expectativas de clientes y trabajadores. Cerrar las diferencias identificadas además de dotarles de una ventaja estratégica, es ayudarles en consolidar la calidad de sus servicios y cuidar su recurso más importante que es su personal. Es por ello, la importancia de responder acorde a la problemática identificada por medio de este trabajo de graduación que permitió fortalecer la infraestructura de calidad de El Salvador.

Por lo tanto, una forma de eliminar estas diferencias es administrar los aspectos de calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo de manera conjunta, siguiendo lineamientos claros y conforme a lo último del estado del arte en materia de sistemas de gestión. Consecuentemente, en este trabajo de graduación se propuso el diseño de un SIG para los servicios de capacitación proporcionados por V&M Quality S. A. de C.V; por medio del cual se identificó inicialmente, el nivel de madurez y la pertinencia del sistema implementado, las falencias en el cumplimiento de la regulación pertinente en materia de seguridad y salud en el trabajo y a mediano plazo, se proyecta, que luego de la integración de los sistemas, esto ayude a la reducción de costos, la mejora de productos y servicios e incremente el desempeño de la organización.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación presenta el desarrollo de un diseño de Sistemas Integrados de Gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo con las NTS ISO 9001:2015 y NTS 45001:2018, y se estructuró de la siguiente manera: Capítulo 1, Marco Referencial, Capítulo 2, Marco Teórico, Capítulo 3, Marco Metodológico, Capítulo 4, Propuesta de un Diseño de un Sistema Integrado de Gestión, Capítulo 5, Conclusiones y Recomendaciones. También presenta las referencias bibliográficas, Bibliografía, Anexos y Apéndices.

El **CAPÍTULO I** denominado Marco Referencial, enmarca mediante un diagnóstico preliminar, el eje principal de la investigación. Este apartado define y plantea el problema por resolver en V&M Quality, S.A de C.V; preguntas y delimitaciones de la investigación, justificación, objetivos y formulación de hipótesis. Además, contiene el diseño y herramientas metodológicas como: unidad de análisis, población y muestra, indicadores y variables, métodos, técnicas, fuentes e instrumentos para recopilar y analizar los datos.

El **CAPÍTULO II** correspondiente al Marco Teórico proviene de una literatura relacionada y acreditada de fuentes académicas dignas. Su contenido se relaciona con los servicios de capacitación vinculados a los sistemas integrados de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Además, contiene un Marco Conceptual que garantiza una investigación profunda.

Por lo tanto, el **CAPÍTULO III** identificado como Marco Metodológico, expone la metodología utilizada para el logro de los objetivos e hipótesis. Presenta las herramientas e instrumentos para la recopilación de información del sujeto de estudio, al analizar e interpretar los resultados obtenidos mediante tabulaciones, gráficos.

La Propuesta de un Diseño de Sistema Integrado de Gestión se desarrolla en el **CAPÍTULO IV**, donde se presentan planes de acción utilizando herramientas metodológicas para los entregables al sujeto de estudio. En este capítulo, se diseñaron los planes de acción tales como: Manual de procesos, manual de procedimientos, manual de sistemas integrados de gestión, plan de emergencias y evacuación, objetivos integrados, política integrada y reestructuración de mapa de procesos nivel 1, compuesto por procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Estos planes de acción se incorporaron en apéndices, con la excepción de los objetivos, política y mapa de procesos integrados que se están en el cuerpo de este capítulo.

Finalmente, el **CAPÍTULO V** enuncia en primer orden las conclusiones; argumentos fundamentales que relacionan la problemática de los servicios de capacitación en los sistemas integrados de gestión de calidad y salud en el trabajo vinculado con los resultados obtenidos del sujeto de estudio para sustentar esta investigación, respondiendo a las interrogantes, objetivos e hipótesis formuladas en este estudio. Además, se presentan las recomendaciones, que recogen el espíritu de la propuesta para fortalecer en la práctica los Servicios de capacitación, mediante un diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y salud y seguridad en el trabajo.

Para la redacción de este documento, se realizó el mayor esfuerzo de síntesis de los puntos más significativos. Por lo tanto, para mayor visión se amplía la investigación mediante anexos y apéndices que documentan y argumentan por medio de diseño de herramientas para su análisis y que se demuestra la situación de la organización en estudio, proponiendo oportunidades de que puedan ayudar a la empresa en sus operaciones y eficacia de los procesos, mediante el diseño de un sistema integrado de gestión que permite organizar de mejor manera la razón de ser de la organización que son los servicios de capacitación.

CAPÍTULO I. MARCO REFERENCIAL

En este capítulo se describe el planteamiento del problema, en el cual se expone la idea central que es la esencia de esta investigación, también se argumentaron las razones y causas que dieron lugar a la problemática de investigación, igualmente, las consecuencias de no resolverlo, y su orientación al establecimiento de objetivos que dirigieron el trabajo de graduación; además de la justificación por la cual se realizó la respectiva indagación, formulación de hipótesis y variables como los fundamentos éticos que orientan el estudio.

En este trabajo de graduación se describió una metodología de análisis de la situación actual de V&M Quality, S.A. de C.V., a través de entrevistas y observaciones, delimitando la problemática de investigación y formulando interrogantes para construir una matriz diagnóstica de planteamiento del problema, mediante una identificación exhaustiva de las necesidades de negocio, desempeño, entorno laboral y competencia, donde se delimitará a los procesos que generan valor tales como: Servicios de capacitación que son el corazón y razón de ser mediante la cual funciona la organización.

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Breve descripción de V&M Quality S. A. de C.V.

A mediados de los 90's, cuando en El Salvador se visualizó la importancia de ser competitivo a través de la satisfacción del cliente y lograr un sostenimiento a largo plazo dentro del mercado, el Ing. Jorge Armando Vanegas tuvo la iniciativa de promover la implementación de sistemas de gestión de la calidad en el país, con las normas ISO 9000, dado que un Sistema de Calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo; es así como en 1997 inició la consultoría y capacitación de ISO 9000 en el sector empresarial privado de bebidas carbonatadas que produce la marca Coca Cola en El Salvador logrando la certificación a inicios de 1999 y continúa asesorando tanto organizaciones industriales, de servicio y gubernamentales, tiempo durante el cual ha contribuido de forma exitosa la certificación a 32 organizaciones. Por la experiencia acumulada hasta la fecha decide transmitirla de forma sistemática a otros profesionales, con lo cual nace a principios de 2006 la empresa V&M Quality S. A. de C.V.

Siendo una empresa familiar y con la misión de prestar a los clientes la mejor alternativa en servicios de capacitación y consultoría en gestión, contribuyendo con el desarrollo de las organizaciones a través de una atención oportuna y personalizada; en cumplimiento de la filosofía empresarial, se inició con un primer contacto con clientes para determinar las necesidades de capacitación, a fin de guiar en la estructuración de un plan de formación y asesoría ad-hoc a sus necesidades. V&M Quality, S.A de C.V; utilizó el método “aprender haciendo” que permite un mayor aprendizaje de los conocimientos en el personal, donde la asesoría y capacitación está orientada a formar líderes y sistemas que proporcionen valor agregado a las organizaciones; así también se proporciona seguimiento y monitoreo in-sitú de los resultados obtenidos como retorno operativo de la formación y asesoría, a fin de sugerir acciones correctivas o preventivas que faciliten el logro de los objetivos y las metas propuestas como se describe en la **Tabla No. 1**, sobre las instalaciones de la organización.

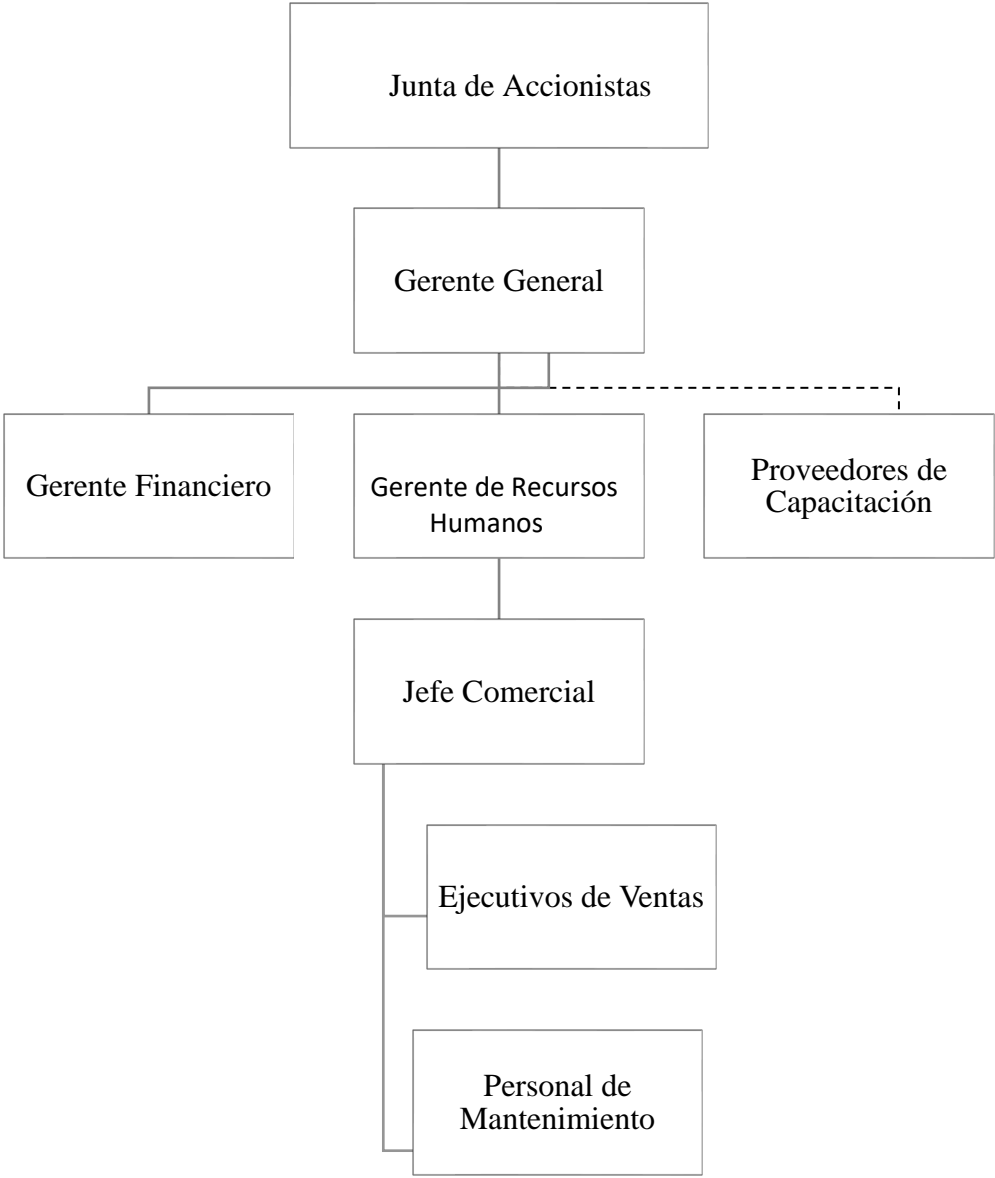
Tabla No. 1. Instalaciones de V&M Quality, S.A. de C.V.

Instalaciones de V&M Quality, S.A. de C.V.	
Recepción	Salas de capacitación (4 salas)
	
Oficina central	Área de jardín y zona de refrigerio
	

Fuente: Elaboración propia. Adaptado con información proporcionada por el Gerente General, Jorge Armando Vanegas Navas de V&M Quality, S.A. de C.V., 20 de enero de 2020.

La composición organizacional del sujeto de estudio se presenta a continuación mediante un organigrama, en donde se muestran los diferentes niveles jerárquicos de funcionamiento. Así también, como parte de la descripción de la empresa y lograr una mayor comprensión de cómo está conformada actualmente, se propone la siguiente estructura organizativa de V&M Quality, S.A. de C.V., ya que no posee un organigrama elaborado internamente, este se puede visualizar detalladamente en la **Figura 1**.

Figura No. 1. Organigrama de V&M Quality, S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia. Propuesta a V&M Quality S.A de C.V.

V&M Quality S.A de C.V. ha definido desde su fundación una filosofía empresarial: Misión, visión y valores, los cuales han sido referentes en la ejecución de sus actividades y funciones del personal. A continuación, se describen esos tres elementos a partir de la información proporcionada por la Gerencia de la empresa:

i. Misión

“En V&M Quality, nuestra misión es “Prestar a nuestros clientes la mejor alternativa en servicios de Capacitación y Asistencia Técnica, contribuyendo con el desarrollo de las organizaciones a través de una atención oportuna y personalizada.”

ii. Visión

"Ser una empresa reconocida a nivel nacional y centroamericano por ofrecer los Servicios de Capacitación y Asistencia Técnica para el desarrollo organizacional que sean innovadores, a través de personal altamente calificado.”

iii. Valores

Los valores empresariales con los cuales se identifica la organización para las actividades y funciones se muestran en la **Figura No. 2**.

Figura No. 2. Valores de V&M Quality, S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia. Adaptado con información proporcionada por el Gerente General, Jorge Armando Vanegas Navas de V&M Quality, S.A. de C.V.

Para conocer con mayor detalle a V&M Quality, S.A. de C.V. es indispensable conocer los datos generales como se muestran en la **Figura No. 2**.

Tabla No. 2. Datos generales de V&M Quality, S.A. de C.V.

DATOS GENERALES DE V&MQUALITY, S.A. DE C.V.	
Nombre:	V&M Quality, S.A. de C.V.
Tipo de empresa:	Microempresa
Giro:	Servicios
Siglas:	V: Vanegas, M: Merino, &: Y, S.A de C.V: Sociedad Anónima de Capital Variable
Gerente General:	Jorge Armando Vanegas Navas
Fecha de nacimiento de la empresa:	Nace a principios de 2006
Actividades principales:	Servicios de capacitación y consultorías.
Dirección:	Calle Las Palmas, Colonia San Benito, 250 San Salvador
No. de empleados:	7 empleados
Correo electrónico:	vmquality.javanegas@gmail.com vmqualitysadecv@gmail.com
Teléfono de contacto:	☎ (503)2220-1967 📞 WhatsApp 7890-0098
Logotipo:	

Fuente: Elaboración propia. Adaptada de información proporcionada por Jorge Armando Vanegas Navas, Gerente General de V&M Quality, S.A. de C.V., 20 de enero de 2020.

En V&M Quality, S.A. de C.V., se identificaron las temáticas de servicios de capacitación en la cual se ha delimitado la investigación y que es la razón de ser de la organización en diferentes rubros que son la cartera de servicios para las organizaciones empresariales y personas naturales como se muestra en la **Figura No. 3**.

Figura No. 3. Temáticas de servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia. Adaptado con información proporcionada por el Gerente General, Jorge Armando Vanegas Navas de V&M Quality, S.A. de C.V.

V&M Quality S.A de C.V. dentro de sus actividades y funciones ha definido los requisitos de los capacitadores que son los proveedores que apoyan a la organización a impartir los cursos como también los requisitos de los clientes quienes son los que reciben dicha formación (los clientes pueden ser empresariales o naturales).

iv. Requisitos de los capacitadores de V&M Quality, S.A. de C.V.

Para participar con apoyo de INSAFORP, se debe ser una persona natural o jurídica y que cotice ISSS como se detalla a continuación:

1. Formación académica a nivel de pregrado o postgrado.
2. Que cotice ISSS.
3. Que cuente con un número de registro INSAFORP.
4. Formación en capacitaciones técnicas.
5. Enviar el currículum a la dirección: vmqualitysadcvc@gmail.com

Para mayor detalle se puede apreciar la **Figura No. 4.**

Figura No. 4. Requisitos de los capacitadores de V&M Quality, S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia.

v. Requisitos de los clientes de V&M Quality, S.A. de C.V.

Para participar con apoyo de INSAFORP, se debe ser una persona natural o jurídica y que cotice al ISSS.

1. Completar el formulario de inscripción
2. Adjuntar fotocopia de la planilla ISSS con su recibo y comprobante de pago.
3. Enviar la documentación escaneada debidamente firmada y sellada a la dirección: vmqualitysadcvc@gmail.com

Para mayor detalle se puede apreciar la **Figura No. 5.**

Figura No. 5. Requisitos de los clientes de V&M Quality, S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia.

1.1.2. Planteamiento del problema

El planteamiento del problema es una descripción concisa que debe mejorarse al identificar la brecha entre el estado actual y el deseado de un proceso de cualquier empresa donde pueden presentarse alternativas de mejora para superar la problemática y tener un panorama amplio de cómo se encuentra el sujeto de estudio con respecto a su funcionamiento de los servicios que ofrecen, logrando la formulación del problema de una forma más detallada. Además, la elaboración del planteamiento del problema como tal, requiere varias fases: identificación, valoración, formulación, definición y delimitación del problema.

Se realizó un análisis de brechas para determinar el cumplimiento de los requisitos de las normas de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se consideran actividades que permitirán a la empresa fortalecer la competencia técnica del personal que desarrolla la gestión operativa, además como los clientes identifican los servicios de capacitación.

Además, expone la justificación de la investigación aplicada orientada a la mejora continua de una organización que ofrece servicios de capacitación, se plantearon supuestos de investigación, y variables de análisis que permitirán ser explicadas para la implementación de un diseño de un sistema integrado de gestión.

1.1.3. Descripción de la situación problemática

V&M Quality, S.A. de C.V; se dedica a la formación continua al proporcionar servicios de capacitación, satisfaciendo las necesidades de sus clientes de forma eficaz con atención personalizada y oportuna donde actualmente, cuenta con siete colaboradores que apoyan en los distintos procesos y está ubicada en Calle Las Palmas, Colonia San Benito, 250 San Salvador y como sujeto de estudio ha experimentado cambios que han afectado su organización a lo largo del tiempo, esto ha generado la identificación de problemáticas.

Las problemáticas identificadas en la empresa son: Una Sólo el personal estratégico conoce de los sistemas integrados de gestión. Otra todo el personal administrativo y operativo conoce, interpreta los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad NTS ISO 9001:2015 y los requisitos de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, por carencias en capacitaciones. Una tercera es que el personal carece de conocimientos en el cumplimiento legal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

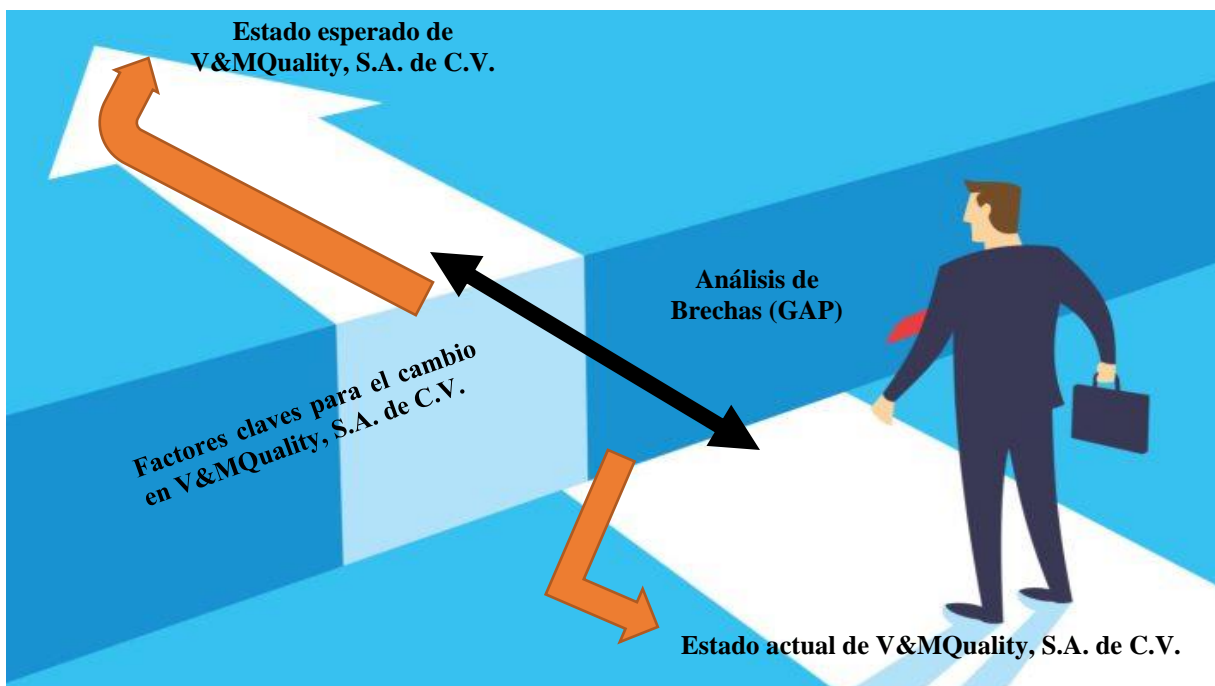
Y como una cuarta problemática es que no realiza un seguimiento del control de la documentación, para el cumplimiento de los requisitos de las normas citadas.

1.1.4. Análisis de brechas

El Análisis de brechas, es un modelo de evaluación que identifica los riesgos en los procesos, las necesidades de negocio, desempeño, entorno laboral y de competencia del personal, que permite establecer actividades y objetivos, recursos necesarios y un cronograma de actividades para alcanzar el diseño de un sistema integrado de gestión, evaluando el nivel de cumplimiento de los requisitos en NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.

Para ello se han determinado las necesidades para alcanzar la situación esperada para V&M Quality. La **Figura No. 6**, es un esquema gráfico, donde se representa en una situación actual y en el otro extremo la situación deseada, la distancia simboliza las brechas a cerrar para el problema identificado que permita el logro de objetivos estratégicos de la empresa.

Figura No. 6. Análisis de brechas de V&M Quality, S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia, figura de cómo el análisis de brechas puede mejorar la gestión de proyectos, adaptada de <http://www.projectadmin.org/como-el-analisis-de-brechas-puede-mejorar-su-gestion-de-proyectos/>

En la **Tabla No. 3**, se presenta la identificación de las necesidades de negocio, desempeño, y del entorno laboral y de competencia, planteada para identificar la brecha de la situación actual y la situación esperada de la organización donde se deben de fortalecer.

Tabla No. 3. Necesidades de negocio, desempeño, entorno laboral y de competencia.

Necesidades de negocio	Necesidades de desempeño	Necesidades del entorno laboral y competencia
<ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio de capacitación. ○ Seguimiento de proyectos del plan de capacitación. ○ Análisis de las expectativas de los clientes. ○ Mejoramiento en los planes de capacitación. ○ Atracción de nuevos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar la documentación correspondiente para el seguimiento de proyectos. ○ Conocer el seguimiento de proyectos, para cumplir con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de SST. ○ Indicadores de desempeño en las capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Verificar el plan de capacitaciones en los requisitos de la norma NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018. ○ Ejecutar correctamente el plan de capacitaciones. ○ Identificar las competencias del personal.

Fuente: Elaboración propia.

A partir de las necesidades identificadas en la Tabla No. 3, se establecen los factores que inciden en el sujeto de estudio para el logro de los objetivos estratégicos de la organización. La **Tabla No. 4**, muestra el cierre de brechas, donde se representan los factores que inciden en la organización y la problemática identificada para implementar planes de acción.

Tabla No. 4. Factores que inciden en el sujeto de estudio

CIERRE DE BRECHAS		
Factores externos	Factores de control	Factores internos
<ul style="list-style-type: none"> ○ Factores económicos. ○ Competencia empresarial en servicios de capacitación. ○ Surgimiento de nuevas modalidades de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estabilidad laboral. ○ Formación, capacitación y entrenamiento en temas específicos de Sistemas de Gestión. ○ Evaluación del desempeño del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Capacitación en Sistemas Integrados de Gestión. ○ Conocimiento en estructura de información documentada. ○ Conocimientos, y capacitación del personal.

Fuente: Elaboración propia.

Las brechas existentes entre la situación actual, de los requisitos, cumplimiento y logro de objetivos, permite gestionar las necesidades y recursos, para alcanzar la situación deseable de la organización en estudio para luego implementar mejoras.

De esta manera, se orientan los esfuerzos que son necesarios para alcanzar la situación ideal. Se propuso como brechas principales la capacitación en temas relacionados con sistemas integrados de gestión, conocimiento de los manuales, procedimientos, interacción de los procesos, además de la estructura documental de los SIG.

A partir de la evaluación diagnóstica de los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, con el personal gerencial, administrativas y operativo se indicó el grado de cumplimiento de la organización, por lo tanto, de los resultados se propuso un diseño integrado de gestión en Sistemas de Gestión de Calidad y de SST.

1.1.5. Definición del problema

Con respecto a la descripción de los antecedentes de la situación problemática del sujeto de estudio se define el problema de la siguiente manera:

¿Cómo integrar un Sistema de Gestión de la Calidad, NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, en los procesos de capacitación a V&M Quality.?

1.1.6. Sistematización del problema

Considerando el problema planteado previamente, se realizó la sistematización y se formularon las siguientes preguntas general y específicas que ayudaron a la determinación de los objetivos e hipótesis que estuvieron relacionados con un mismo fin:

1.1.7. Pregunta general

¿Cómo diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, en los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.?

1.1.8. Preguntas específicas

- 1) ¿Cuál es el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y 45001:2018 aplicados a los servicios de capacitación de un sistema integrado de gestión?
- 2) ¿Cuál es el grado de cumplimiento de la documentación para un SIG?
- 3) ¿Cuál es el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo?

1.1.9. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema

La función del planteamiento del problema consiste en revelar la viabilidad del trabajo de graduación, en los tiempos y con los recursos disponibles. Por lo tanto, se presenta una metodología de identificación de planteamiento de problema que sea consistente.

El **Apéndice No. 1**. Identifica la integración secuencial del diagnóstico de la problemática, a partir de una matriz que contiene el diagnóstico que identifica la descripción o antecedentes de la situación problemática, síntomas/ signos identificando los hechos o situaciones que se

observan al analizar el objeto de investigación, las causas que corresponden a los hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados, los pronósticos que son las situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas, el control de pronósticos que son acciones por las cuales los investigadores se anticipan y controlan las situaciones identificadas en los síntomas, causas, y pronósticos, la formulación que redactar el problema como una pregunta lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema y la sistematización que define preguntas secundarias, las que son útiles al redactar conclusiones.

1.2. Delimitación de la investigación

De los datos del sujeto de estudio se determina la delimitación de la investigación en espacio y tiempo de realización, que son definidos a continuación:

1.2.1. Delimitación geográfica

El trabajo de graduación se realizó en las instalaciones de la organización ubicada en calle Las Palmas, Colonia San Benito, 250 San Salvador, única instalación para los servicios de capacitación que proporciona V&M Quality, S.A. de C.V.

1.2.2. Delimitación temporal

Las actividades comprenden revisión de literatura, trabajos de grado y maestrías, revistas y otra documentación actualizada referida a los sistemas integrados de gestión e investigación. Además, entrevistas con personal gerencial, administrativo, operativo, observación y revisión documental, en un periodo entre enero y diciembre de 2024.

1.3. Objetivos

De la definición y sistematización del planteamiento del problema, a continuación, se plantea un objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general

A partir de la definición del problema, se propone el siguiente objetivo general:

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS 45001:2018 para los servicios de capacitación de V&M Quality.

1.3.2. Objetivos específicos

De la sistematización del problema se plantean los siguientes objetivos específicos:

- 1) Determinar el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, aplicados a los servicios de capacitación de un sistema integrado de gestión.
- 2) Diseñar la estructura documental para el cumplimiento de un SIG.
- 3) Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

1.4. Justificación

Para realizar un diseño de sistema integrado de gestión, se ha identificado las carencias que la organización posee en las acciones para abordar a los clientes y satisfacer las necesidades de acuerdo a los servicios que la empresa brinda.

Además, el poco compromiso del personal, y que no existe disposición a mejorar los procesos para el control de la documentación y registros internos que ayudaría al funcionamiento de la organización, evitando reprocesos en las diferentes áreas de la empresa.

Por lo tanto, en el área de seguridad y salud en el trabajo pretendió prevenir y proteger a todos los trabajadores de los posibles accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que puedan generarse como consecuencia de la actividad que realizan en su lugar de trabajo, de igual forma se espera reducir y en lo posible eliminar los costos que la empresa y los trabajadores puedan tener por causa de algún accidente o enfermedad, ante esta situación se diseñó un sistema integrado de gestión en calidad y seguridad y salud en el trabajo para convertirlo en una herramienta altamente eficaz en la búsqueda del mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los trabajadores. El trabajo de graduación representa especial interés, pues es necesario contar con un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En El Salvador, existen organismos de certificación de sistemas de gestión que demuestran competencia técnica como es el Organismo Salvadoreño de Normalización, que apoya a las certificaciones no solo a los sistemas de gestión sino a los servicios.

Además, se hace alusión a la Ley de Formación profesional que permite las pequeñas y medianas empresas puedan desarrollar sus competencias en el mercado empresarial y la Ley General de Prevención de Riesgos Laborales que ayuda a que se proporcione los recursos para evitar accidentes.

A partir de los servicios de capacitación que proporciona V&M Quality, S.A. de C.V., se identifica la oportunidad de integración de un sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, con el cumplimiento de los requisitos de las normas, una estructura documental, evaluación diagnóstica del grado de conocimiento y competencia del personal en cumplimiento del SIG. Además, de la información recopilada sobre la certificación de empresas de capacitación a nivel nacional e internacional se tiene que no existen organizaciones certificadas con sistemas integrados de gestión para tomarlos como referencia para este trabajo de graduación.

1.5. Formulación de hipótesis o supuestos

Las hipótesis son enunciados que proponen una respuesta tentativa a la pregunta del problema de investigación aplicada; para el estudio académico.

La relación entre las variables no está sometidas a comprobación. Los supuestos de investigación para el trabajo de graduación se describen de la siguiente manera:

1.5.1. Hipótesis general

Un sistema integrado de gestión de la calidad NTS ISO 9001:2015 y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018, mejorará a los servicios de capacitación que proporciona V&M Quality, S.A. de C.V.

1.5.2. Hipótesis específicas

- 1) El grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y 45001:2018 aplicados a los servicios de capacitación, ayudan a formar parte de un SIG.
- 2) La estructura documental de los procesos de V&M Quality, S.A. de C.V; se orienta a los sistemas integrados de gestión de calidad y SST.
- 3) El grado de conocimiento y competencia del personal fortalecerá el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

1.6. Variables e indicadores de investigación

Para el diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, en el sujeto de estudio se han determinado las siguientes variables de investigación:

- 1) Cumplimiento e interpretación de requisitos del SIG.
- 2) Documentación del sistema integrado de gestión.
- 3) Conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- 4) Cumplimiento legal conceptual y operacionalmente
- 5) Accidentes Laborales

En la **Tabla No. 5**, e muestran las variables determinadas a partir de la problemática del sujeto de estudio, su conceptualización técnica y cómo será su medición, sea de manera cualitativa o cuantitativa; mientras que en la **Tabla No. 6**, se presenta la operacionalización en Macrovariables, microvariables, indicadores y su medición.

Tabla No. 5. Matriz de conceptualización de variables de investigación.

CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN		
VARIABLES	CONCEPTO	MEDICIÓN
Sistema integrado de gestión de calidad y SST.	<p>Sistema de gestión que integra todos los sistemas y procesos de una organización en un marco completo, lo que permite a una organización trabajar como una sola unidad con objetivos unificados</p> <p>(PAS 99:2012, p. 11)</p>	<p>Verificación con lista de chequeo de requisitos SIG</p> <p>Variable cuantitativa y cualitativa.</p>
Conocimiento e interpretación a requisitos de SIG	<p>Los conocimientos de la organización son específicos que se adquieren con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.</p> <p>Los conocimientos e interpretación de la organización pueden basarse en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuentes internas. - Fuentes externas. <p>(NTS ISO 9001:2015, 7.1.6, p. 9)</p>	<p>Verificación con lista de chequeo de requisitos SIG</p> <p>Variable cuantitativa y cualitativa.</p>
Documentación de SIG	<p>Documentación necesaria para el SIG de evaluación de la conformidad (manuales, formatos, registros, procesos y procedimientos que sustentan la aplicación del SIG).</p> <p>(ISO/TR 10013, 4.1, p. 7)</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Variable cuantitativa y cualitativa.</p>
Requisitos del SIG de calidad y seguridad y salud en el trabajo.	<p>Estructura de alto nivel y los requisitos comunes de las normas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contexto de la organización. - Liderazgo. - Planificación. - Soporte. - Operación. - Evaluación del desempeño. - Mejora. <p>(NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018)</p>	<p>Verificación con lista de chequeo de requisitos SIG</p> <p>Cuestionario</p> <p>Variable cualitativa y cuantitativa.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla No. 6. Matriz de operacionalización de variables de investigación.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE INVESTIGACIÓN					
Macrovariables		Microvariables		Indicadores	Medición
Y ₁	Sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo	X ₁	Cumplimiento e interpretación de requisitos del SIG.	Grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de un SIG calidad y SST.	Lista de chequeo, realizada a intervalos planificados Cuantitativa y cualitativa
		X ₂	Documentación de SIG	Grado de cumplimiento de información documentada.	Lista de verificación con rubricas Cuantitativa cualitativa
		X ₃	Conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un SIG.	Grado de conocimiento y competencia para el cumplimiento de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018	Verificación de lista de chequeo contra requisitos de Norma. Cuantitativa y cualitativa
		X ₄	Cumplimiento Legal	Nivel de cumplimiento legal	Verificación de lista de chequeo contra cumplimiento legal. Cuantitativa y cualitativa
		X ₅	Accidentes Laborales	Nivel de cumplimiento legal	Matriz IPER Cuantitativa y cualitativa

Fuente: Elaboración propia.

1.7. Matriz de consistencia de marco referencial

Para el trabajo de investigación, se ha elaborado una matriz de consistencia de presentar y resumir los elementos básicos del estudio académico, que mide, evalúan y presenta una visión práctica al proporcionar los diseños de la estructura documental a la empresa en estudio mediante una investigación aplicada.

Sin embargo, si solo se formulan variables, no tiene utilidad, deben integrarse directamente al problema y la sistematización, pues es el soporte de la investigación aplicada a desarrollar en sistemas integrados de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo. La matriz de consistencia posibilita el análisis e interpretación de la operatividad teórica del trabajo de graduación, para este caso práctico en un diseño de sistema integrado de gestión de calidad

y seguridad y salud en el trabajo. Para ampliar la información utilizada en la elaboración de la matriz de consistencia se detalla en **Apéndice No. 2**.

1.8. Fundamentos éticos

La información recopilada para el trabajo de graduación se utilizará éticamente para los fines de la investigación aplicada según se requiera.

1.8.1. Originalidad del estudio y exigencia crítica

El trabajo de graduación, propone a nivel nacional la integración de sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, para una empresa que tiene la visión estratégica de convertirse en la pionera para la certificación en sistemas integrados de servicios de capacitación con las normas requisitos generales para el funcionamiento de diferentes tipos de sistemas como NTS ISO 9001:2015, y requisitos generales con NTS ISO 45001:2018.

La integración de un sistema de gestión de calidad y seguridad en el trabajo, proporcionó a mejorar los procesos de V&M Quality, S.A. de C.V., además fortalecerá la formación, habilidades y competencia del personal, la imagen y aceptación en la que desarrollan los servicios de capacitación. Sin embargo, para que el sistema funcione, debe existir una adecuada identificación de procesos, evaluación de riesgos, recursos necesarios, y fundamentalmente el compromiso de la alta dirección y del personal involucrado para el logro de los objetivos, lo que permitirá fortalecer la infraestructura de calidad del país.

1.8.2. Propiedad intelectual

Para el Trabajo de Graduación, se adquiere el compromiso de respetar los principios éticos para trabajos de Maestría y la propiedad intelectual a través de los derechos de autor, para la elaboración de un documento sin plagio académico.

La investigación bibliográfica se realizó en fuentes prestigiosas y confiables, referenciando adecuadamente lo consultado así como la información obtenida directa o indirectamente de V&M Quality, S.A. de C.V; mediante el Gerente General que es el contacto directo para esta investigación.

1.8.3. Consentimiento informado de los resultados

A través de una carta elaborada por la coordinación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, se comunicaron al sujeto de estudio, los términos para realizar el trabajo de graduación, informando el alcance y la duración de la investigación aplicada, los responsables y las condiciones de publicación de los resultados del diagnóstico y propuesta.

Por lo tanto, se solicitó designar a personal operativo que proporcionen la información pertinente con los procesos de la organización, que permita obtener los resultados a la problemática y dar validez de los datos proporcionados mediante la empresa como se aprecia en el **Anexo No. 1**.

1.9. Viabilidad del trabajo de graduación

La viabilidad de la investigación, tiene dos escenarios que es la viabilidad técnica que manifiesta la competencia para realizar el estudio, y la viabilidad del consentimiento informado que es el sujeto de estudio que aprobará realizar la investigación mediante una carta.

1.9.1. Viabilidad técnica

Para la elaboración y desarrollo de la investigación de requisito donde se declara ser el responsable directo y manifiesta la competencia y pericia técnica. Se contó con la asesoría metodológica y especializada en los temas relevantes en cada etapa del proceso de investigación y se centró en la estructura del documento, mientras que la especialista aportó el enfoque técnico según los lineamientos para que el producto sea de beneficio al sujeto de estudio y de utilidad social para mayor detalle se evidencia en el **Apéndice No. 3**.

1.9.2. Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio

Se sostuvo una reunión de acercamiento vía Skype con el gerente general de V&M Quality, para proponer un trabajo de integración de sistemas de gestión y obtener la debida autorización para realizar la investigación sin problemas.

Además, se notificó al gerente general y representante legal, ingeniero Jorge Armando Vanegas Navas, que la información a recopilar, será de dominio público. Donde el Gerente General firmó carta de consentimiento informado con su aprobación para el trabajo de graduación, comprometido para brindar cualquier tipo de información de su empresa, y que dicha información puede ser de dominio público como se aprecia en el **Anexo No. 2**.

1.9.3. Viabilidad metodológica

La coordinación de la MASIG, presentó una carta de viabilidad, una vez aprobado el Anteproyecto de Trabajo de Graduación, siempre y cuando el documento académico, sea coherente entre la metodología, los objetivos y el problema planteado, al igual que la viabilidad en el tiempo y el costo del estudio para mayor detalle consultar **Anexo No. 3**.

1.10. Dificultades y limitaciones

Para la realización del estudio académico, se identifica las siguientes, dificultades y limitaciones del sujeto de estudio y equipo de trabajo.

1. Factores externos al sujeto de estudio y del equipo de trabajo:

- Como dificultad y limitación, a partir de la emergencia nacional decretada por el Gobierno de El Salvador el 11 de marzo de 2020, tras la declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana para la Salud (OPS) pandemia mundial por COVID-19, se emitieron restricciones de movilidad y cuarentena domiciliar para todas las personas, excepto servicios, productos o suministros básicos a nivel nacional.
- El trabajo de investigación fue desarrollado durante los años 2020 a 2024. Identificando principalmente las limitantes de movilidad, accesibilidad hacia las instalaciones del sujeto de estudio principalmente en los meses de marzo a diciembre de 2020.

2. Del sujeto de estudio:

- No se identifican dificultades ni limitaciones en el desarrollo de la investigación.
- Limitación en el desarrollo del trabajo de graduación, con relación a presentar evidencia documentada de V&M Quality, S.A. de C.V; en sitio y realizar entrevistas con el equipo de trabajo durante el tiempo de emergencia nacional.

3. Del equipo de trabajo:

Dificultades que se tuvieron durante la investigación fueron las siguientes:

- Falta de motivación del maestrante.

En este apartado, la motivación es muy esencial de los integrantes del equipo de trabajo para la realización de la investigación. Pero entre el equipo conformado por un integrante hubo altos y bajos en cuanto el desarrollo y finalización del trabajo de graduación.

- Dificultad para visitar las instalaciones de la organización por la pandemia Covid-19, en cumplimiento obligatorio de cuarentena domiciliar.

Por la cuarentena domiciliar obligatoria desde el mes de marzo hasta junio del 2020, se dificultó para realizar visita a la organización en estudio. Por lo tanto, hubo la necesidad de hacer las entrevistas para recopilar la información necesaria de la organización, utilizando la metodología de video conferencias mediante Google meet.

- Falta de práctica en la realización de trabajos de graduación por el maestrante.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Mediante el marco teórico se recopilaron antecedentes a nivel nacional e internacional, investigaciones previas y consideraciones teóricas en las que se sustenta el Trabajo de Graduación lo cual permitió el análisis e hipótesis, de la interpretación de los resultados y la formulación de conclusiones. También, estuvo conformado por un marco conceptual, acerca de los términos y sus definiciones, relevantes para la investigación.

Además, se desarrolló un marco de teoría fundamental, que estuvo compuesto por los elementos principales del Trabajo de Graduación que es lo relativo a los sistemas integrados de gestión de calidad y salud y seguridad en el trabajo, con las NTS ISO 9001:2015 y 45001:2018, aplicado a la organización en estudio.

2.1. Marco de antecedentes

Los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, realizados en instituciones de educación superior o por otros entes. Dentro de los antecedentes a nivel nacional para los sistemas de gestión de calidad y SST.

Los trabajos de investigación realizados están enfocados en la transición de las diferentes normas a sus versiones actualizadas, para brindar un mejor aporte de información a la sociedad y que personas naturales como las organizaciones hagan usos de fuentes primarias.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

En cuanto a investigaciones nacionales para sistemas de gestión, los proyectos de investigación realizados por diferentes autores están enfocados en transiciones de normas a versiones vigentes, integración de sistemas de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo, en la cual la investigación se ha delimitado y que puede fortalecer los sistemas integrados de gestión a cualquier organización, mediante las propuestas que se recomienden a las organizaciones y principalmente a las empresas de servicios de capacitación.

En el trabajo de maestría de Palomo Villalobos, E., Palomo Villalobos, K., Palomo Villalobos, P. (2018) proponen Mapeo del Proceso Productivo como base fundamental para implementar un Sistema Integrado de Gestión desde las disciplinas de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad & Salud Ocupacional en la planta de dulces de Yulay's Snacks & Caramelos S.A. de C.V.

Según, Aguilar Hernández, S; López García P, y Anaya Alas A. (2016), publicaron su documento de tesis de maestría en Gestión de la Calidad, en ella realizaron una propuesta de implementación de un sistema de gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de Boca Olas Resort. En la propuesta se identifica la propuesta de implementación de un sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001:2015 actualizada.

Además, de la revisión de tesis de maestría, Herrera Silva F; Salazar Ramírez M, y Marengo Rodríguez O. (2017), publicaron su documento de tesis de maestría en Gestión de la Calidad, en ella realizaron una propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en CISA. En la propuesta se identifica la propuesta de implementación de un sistema de Gestión de Calidad.

Otras investigaciones de tesis de maestría que brindan fundamento a esta investigación como lo menciona, Alvarenga Marroquín N; Mira de Arévalo B. (2017), publicaron su documento de tesis de maestría en Gestión de la Calidad, en ella realizaron un Estudio de Factibilidad para la Integración de Sistemas de Gestión en AES El Salvador Fase II.

Por otra parte, la tesis de maestría, Cardona Burgos S; Lira Fuentes C, y Riasco Campos P. (2014), publicaron su documento de tesis de maestría en Gestión de la Calidad, en ella realizaron un Diseño de un instrumento de evaluación para verificar el cumplimiento de la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y su reglamento en El Salvador.

Romero de Ulloa, Mónica; Rosales Padilla, Mario Roberto (2020) proponen un trabajo de graduación de diseño de un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015 de gestión de calidad y NTS ISO 45001:2018 de gestión de seguridad y salud en el trabajo; para el servicio de normas técnicas del Organismo Salvadoreño de Normalización. Los autores reconocen que la calidad y seguridad en el trabajo fortalecen la organización.

Paz de Alvarado, Ana Jessica; Paz de Ramos, Erika Yessenia (2020) proponen un trabajo de graduación de diseño de un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015, gestión de calidad y NTS ISO 45001:2018, gestión de seguridad salud en el trabajo, para el servicio de información de la Biblioteca Nacional de El Salvador. Los autores reconocen que la calidad y seguridad en el trabajo fortalecen las empresas.

Ayala, Karla Teresa Cristina; García Elías, Diana Marilú (2020) proponen un trabajo de graduación de diseño de un sistema integrado de gestión de calidad (NTS ISO 9001:2015), y de seguridad y salud en el trabajo (NTS ISO 45001:2018); aplicado a Import Car's, S.A. de C.V. El Salvador. Los autores reconocen que la calidad y SST, fortalecen las empresas.

Se puede concluir que, de la revisión de trabajos de maestría a nivel internacional y nacional, la mayor similitud de las tesis es la aplicación y utilización de la norma de sistema de gestión de calidad y en un mínimo porcentaje de seguridad y salud en el trabajo.

Sin embargo, se observa que algunos autores antes mencionados propusieron la norma ISO 9001:2015 como único sistema de gestión y otros plantearon integrarla a sistemas de seguridad y salud en el trabajo lo cual se percibe en este estudio la integración de sistemas.

Con respecto a la propuesta de investigación se indica que, de la revisión de antecedentes nacionales se enfoca más a documentos de integración de sistemas de calidad y no a estudios de seguridad y salud en el trabajo con la norma ISO 45001:2018, sino al cumplimiento de legal en prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

Con referencia a los antecedentes internacionales y nacionales anteriormente mencionados a diferencia con el trabajo de investigación aplicado a V&M Quality, se detecta que en El Salvador ninguna empresa de capacitación ha diseñado un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo con las normas NTS ISO 9001:2015 y 45001:2018.

De la revisión documental se determina que, de trabajos de maestría a nivel nacional en el sitio de la Universidad Nacional de El Salvador, la mayor similitud de las tesis es la aplicación y utilización de la norma de sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Sin embargo, se observa que la mayoría de autores antes mencionados propusieron la integración de sistemas de gestión de calidad y SST, en sus versiones vigentes. Y que las propuestas en el trabajo de graduación de las tesis consultadas son similares al TGMASIG.

También, se hizo la revisión del sitio de la biblioteca virtual de la Universidad don Bosco, donde se encontraron trabajos relacionados y que sirvieron de insumos y referencias para el trabajo de graduación que lleva los enfoques de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Los antecedentes internacionales se refieren a las investigaciones realizadas en otros países del mundo sobre sistemas integrados de gestión, principalmente en sistemas integrados de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo en las versiones más recientes.

En el trabajo de maestría de Ponce Alcocer, G. (2015) proponen un Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2017, ISO 14000:2004, para la empresa Siembranueva S.A, implementado en el país de Ecuador.

Hernández Burgos, K. y Nájera Ramírez, G. (2018) proponen un documento para integración de sistemas de gestión para el laboratorio de control de calidad de una empresa de pinturas y recubrimientos certificada con las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 con la norma ISO/IEC DIS 17025:2016 (E), los autores reconocen que las actividades de laboratorio son importantes para el sujeto de estudio y proponen la integración de dos normas certificables con una acreditable para fortalecer sus actividades.

Orosco Velásquez (2015), presentó su trabajo de tesis de grado para el título Ingeniería en la Universidad San Carlos de Guatemala, donde propone la documentación para el sistema integrado de gestión en el departamento de recursos humanos, dirigidos a las áreas de producción y mantenimiento, la autora presenta el cumplimiento de requisitos e integración de sistemas de gestión de calidad y ambiental con las normas ISO 9001 e ISO 14001.

Chanto Herrera (2017), presentó su trabajo de maestría en donde plantea una estrategia para el desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad con ISO 9001:2015, ambiente ISO 14001:2015 y responsabilidad social ISO 26000 para el Instituto Nacional de Estadística y Censo, de Costa Rica, propuesta elaborada con la UNE 66177:2005 (Guía para la integración de los sistemas de gestión).

A partir de la revisión de trabajos a nivel de grado y de maestría en páginas web de bibliotecas virtuales de Ecuador, Guatemala, Costa Rica; no se identifican propuestas académicas de sistemas integrados de gestión relacionados a los servicios de capacitaciones ni tampoco a los sistemas integrados de calidad y SST, con ISO 9001:2015 y 45001:2018, pero que fueron de ayuda como insumos para el trabajo de graduación.

2.2. Marco conceptual

Un marco conceptual, acerca de los términos y sus definiciones, relevantes para la investigación de sistema de calidad y salud en el trabajo. Se revisó literatura, normas, revistas e información disponible, para elaborar un marco de antecedentes y la propuesta de integración de sistemas de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo.

Por lo tanto, Según Tafur, R. (2008) el marco conceptual es el conjunto de conceptos que expone un investigador cuando hace el sustento teórico de su problema y tema de investigación. En la elaboración del marco conceptual, la siguiente terminología es relevante para comprensión de la lectura en el trabajo de trabajo de investigación:

- a) **Sistema de gestión de la calidad:** Un SGC comprende las actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos y requeridos para lograr los resultados deseados. (NTS ISO 9000: 2015 Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, p.2).
- b) **Sistema integrado de gestión:** Sistema de gestión que integra todos los sistemas y procesos de una organización en un marco completo, lo que permite a una organización trabajar como una sola unidad con objetivos unificados. (traducción de Pass 99: Especificación de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración, BSI Estándares Británicos, p.11).
- c) **Información documentada:** Según la norma NTS ISO 45001:2018 la define como: la información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene, p.6).
- d) **Requisitos legales y otros requisitos:** Los requisitos legales en NTS ISO 45001 y 9001 aparecen en diferentes apartados de la norma. Estos requisitos proporcionan un marco para verificar el cumplimiento de las regulaciones de orden local, nacional o internacional en materia de seguridad y salud en el trabajo y satisfacción al cliente. Por este motivo, su cumplimiento es obligatorio y será verificado por entidades gubernamentales u otras autoridades.

- e) Proceso:** Definido como conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. (NTS ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad, p.10).
- f) Calidad:** Es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. (NTS ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario, p.19).
- g) Riesgos en la Seguridad y salud en el trabajo:** Según la (NTS ISO 45001:2018 lo define como: combinación de probabilidad que ocurran eventos o exposiciones peligrosos. Pero que están relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones, p.6).
- h) Sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo:** La norma (NTS ISO 45001:2018 lo define como: sistema de gestión o parte de un sistema de gestión utilizado para alcanzar la política de la SST, p.4). Los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y deterioro de la salud a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables que ayuden a las personas motivarlas y cuidando de sus vidas.
- i) Peligro:** Según la norma NTS ISO 45001:2018 la define como: la fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud, p.5).
- j) Riesgo:** La norma NTS ISO 45001:2018, la define como: el efecto de la incertidumbre, p.6).
- k) Trabajador:** Según la norma NTS ISO 45001:2018, la define como: la persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización, p.2).
- l). Incidente:** Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud. Ejemplo: En una empresa constructora cayó una herramienta desde el segundo piso, la cual causó una lesión en la cabeza de uno de los trabajadores.

2.3. Marco de teoría fundamental

En el marco de teoría fundamental, se describen las normas NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 45001:2018, como dos sistemas integrados de gestión. En la gestión de una empresa es esencial realizar una caracterización que permita orientar los esfuerzos hacia la obtención de la calidad, y seguridad y salud de sus trabajadores, además de identificar con claridad su naturaleza, el objetivo puntual de las operaciones y los resultados esperados.

2.3.1. Sistemas Integrados de Gestión

La necesidad que surge bajo este posicionamiento es definir adecuadamente el término “integración”, de tal modo que permita determinar objetivamente cuándo dos o más sistemas puedan considerarse integrados como lo es en calidad y seguridad y salud en el trabajo.

De hecho, una de las escasas definiciones formales que han aparecido en la literatura se debe a Karapetrovic y Willborn (1998). Ambos autores proponen su definición de integración de sistemas de gestión en los siguientes términos: “enlazar dos sistemas de forma que resulte la pérdida de independencia de uno o ambos, significa que estos sistemas están integrados.

Desde el ámbito académico se ha decidido utilizar un camino indirecto, aunque en cierta medida operativo: la consideración de la integración de sistemas de gestión como un proceso progresivo y secuencial, cuyos niveles se caracterizan por ciertas variables medibles, de modo que cuando se alcanza el estadio superior se considera que se ha logrado la “auténtica integración completa. Según Abad Puente, J; Sánchez -Toledo Ledezma, A. (2012).

Cuando una organización se plantea integrar dos o más sistemas de gestión, lo primero que debe saber es de dónde parte, adónde quiere llegar y hasta dónde puede llegar a corto, medio y largo plazo haciendo una inversión en agilizar y organizar los procesos productivos.

Generalmente se dan dos situaciones de partida: La primera corresponde con la de aquellas organizaciones que ya están trabajando con varios de estos sistemas de gestión, tradicionalmente con ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Muchos de los estándares ISO, UNE, etc. Se rigen por el modelo de mejora continua Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), lo que facilita mucho el proceso de integración al tener una columna vertebral metodológica idéntica que sostiene a estos dos sistemas.

A esto se suma que, las empresas, cada vez más, sobre todo en entornos industriales, desarrollan sus actividades por procesos. El aunar dichos procesos relacionados con los estándares de integración de calidad y seguridad y salud en el trabajo, contribuye a la integración de dos sistemas de gestión.

La segunda situación es la que se produce en las organizaciones en las que están implantados uno o dos estándares y se quiere introducir uno nuevo e integrar los todos.

Por ejemplo, muchas empresas tienen sistemas de gestión para la calidad y el medio ambiente, y, por otro lado, tienen su sistema de gestión de la prevención de los riesgos laborales y quieren introducir el estándar de ISO 45001.2015 e integrar los todos en un sistema de gestión. Según AENOR (2013 p.5).

2.3.2. Sistema de Gestión de la Calidad

La temática de la calidad ha pasado por toda una serie de concepciones, la mayoría de ellas basadas en momentos coyunturales, y que finalmente fueron pasando de moda por la falta de soporte científico y de aplicación universal. De acuerdo con Bounds et al. (1994), la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras:

- a. La inspección, cuyo propósito principal era la detección de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto.
- b. El control estadístico del proceso, con el empleo de métodos estadísticos para la reducción de los niveles de inspección.
- c. El aseguramiento de la calidad, cuya filosofía consistió en el involucramiento de todos los actores de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad de la organización.
- d. La administración estratégica por calidad total, movimiento que se acerca más al concepto moderno de gestión de la calidad.

La base de los sistemas integrados de gestión de la calidad está constituida por la implementación de una serie de procedimientos documentados que la empresa utiliza para demostrar que tiene en operación un sistema de calidad controlado, y que cuenta con la capacidad para la producción de bienes y servicios con calidad.

Podría decirse que las Normas ISO-9000 constituyen y garantizan un «aval» a la satisfacción del cliente y al productor por parte de un organismo externo a la misma, reconocido internacionalmente, es decir, un certificador autorizado y reconocido como por ejemplo SGS e Icontec, en Colombia. Según González Ortiz, et al. (2015, p. 2).

El Gobierno de El Salvador y la Unión Europea, suscribieron en el año 2009, el Convenio de financiación DCI/ALA/2009/019-903 para la implementación del programa de Apoyo al Sistema Nacional de Calidad (PROCALIDAD). El programa tenía el objetivo de fortalecer y mejorar el bienestar de los individuos en términos de salud, seguridad, medio ambiente, derechos del consumidor y las condiciones de competitividad para los diferentes sectores del país. Así mismo, el programa tenía como fin último el establecimiento de un nuevo marco jurídico del Sistema Nacional de Calidad (Normalización, Reglamentación Técnica, Acreditación y Metrología), puesta en práctica, realización y reconocimiento internacional.

El Consejo Nacional de Calidad (CNC), es la instancia que forma parte integral del sistema, junto a cuatro Organismos Técnicos, especializados en los temas de reglamentación (Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica OSARTEC), acreditación (Organismo Salvadoreño de Acreditación OSA), normalización (Organismo Salvadoreño de Normalización OSN) y metrología (Centro de Investigaciones de Metrología CIM); entidades públicas y privadas y la Oficina Administrativa (OAC). A través de las líneas directivas del CNC y la ejecución técnica de los cuatro Organismos, el sistema contribuye a proteger los derechos de los consumidores, seguridad y calidad de los productos. En El Salvador, desde el año de 1992, la responsabilidad de dirigir y coordinar las actividades y la ejecución en materia de Normalización, Metrología, Verificación y Certificación de la Calidad, estuvo a cargo del Departamento de Normalización, Metrología y Certificación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) como parte de sus atribuciones.

La creación del Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), como institución de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio, de carácter técnico. Aunque, gozando de una autonomía económica, financiera y administrativa en materia de normativa en Normalización Nacional por el OSN.

2.3.3. Norma NTS ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad

El 23 de septiembre del 2015 la Organización Internacional para la Estandarización publicó la versión de la norma ISO 9001:2015 haciendo un lanzamiento a nivel mundial en diferentes idiomas al mismo tiempo para que todos los países puedan adquirirlas.

A partir de esta fecha, el organismo ISO proporciona un periodo de transición de 3 años para las organizaciones que actualmente se encuentran certificadas bajo la norma ISO 9001:2008¹.

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma (NTS ISO 9000:2015, p. 3), la organización debe:

- a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos;
- b) Determinar la secuencia e interacción de los procesos;
- c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos;
- d) Determinar recursos necesarios para los procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos;
- f) Abordar los riesgos y oportunidades;
- g) Evaluar los procesos e implementar cambios para lograr los resultados previstos;
- h) Mejorar los procesos y el SGC.

2.3.4. Información documentada a mantener y conservar de NTS ISO 9001:2015

La información documentada mencionada anteriormente es obligatoria y confirma que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene y es efectivo. Las organizaciones son libres de desarrollar otros registros que puedan ser necesarios para demostrar la conformidad de sus procesos, productos y servicios y del sistema de gestión de calidad, todos ellos, así como la información documentada obligatoria están sujetos a los requisitos de la cláusula 7.5; para mayor detalle se describe en la **Tabla No. 7**.

¹ <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>. Consultado el 16 de marzo de 2020.

Tabla No. 7. Información documentada a mantener y conservar de NTS ISO 9001:2015

INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER Y CONSERVAR DE NTS ISO 9001:2015	
Información documentada a mantener	Cláusula
Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	4.3
Información documentada para apoyar la operación de sus procesos	4.4.2 a
Política de la Calidad	5.5.2 a
Objetivos de la Calidad	6.2
Información documentada sujeta a requisitos de cláusula 7.5	7.5.1
Procedimiento para el control de los procesos, productos y servicios externalizados.	8.4.1
Información documentada a conservar	Cláusula
Información documentada en la medida necesaria para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	4.4.2 b
Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	7.1.5.1
Evidencia de la base utilizada para calibrar los recursos de monitoreo y medición (cuando no existen estándares internacionales o nacionales).	7.1.5.2
Evidencia de competencia de la/s persona/s que trabaja bajo el control de la organización que afecta el rendimiento y la eficacia del SGC.	7.2. d
Autorización de los cambios y acciones necesarias	8.3.6
Evidencia de identificación única de los resultados cuando la trazabilidad es un requisito.	8.5.2
Registros de propiedad del cliente o proveedor externo que se pierden, dañen o que de otra forma no se consideren adecuados para su uso y de su comunicación al propietario.	8.5.3
Resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y las medidas necesarias tomadas.	8.5.6

INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER Y CONSERVAR DE NTS ISO 9001:2015	
Registros de la liberación autorizada de productos y servicios para su entrega al cliente, incluidos los criterios de aceptación y la trazabilidad de la/s persona/s que autoriza.	8.6
Registros de las no conformidades, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas y la identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	8.7.2
Resultados de la evaluación del desempeño y la efectividad del SGC.	9.1.1
Evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	9.2.2
Evidencia de los resultados de las revisiones de gestión.	9.3.3
Resultados de cualquier acción correctiva.	10.2.2

Fuente: Elaboración propia. Información adaptada de la NTS ISO 9001:2015.

La norma especifica los requisitos para un SGC en cualquier tipo de organización que desea demostrar que tiene la capacidad de proporcionar servicios y productos para cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. En la **Tabla 8**, se detalla la estructura:

Tabla No. 8. Estructura de la norma NTS ISO 9001:2015

Tipo de Cláusulas	Capítulos	Requisitos
Cláusulas informativas	0. Introducción	Describe los beneficios potenciales, los conceptos usados y los enfoques, relacionándola
	1. Objeto y campo de aplicación	Sección clave que nos dice el porqué de la norma y a quién se destina.
	2. Referencias normativas	La NTS ISO 9000:2015 es la única referencia normativa citada y es en ella que se encuentran definidos los conceptos

Tipo de Cláusulas	Capítulos	Requisitos
		esenciales para la correcta comprensión.
	3. Términos y definiciones	Simplifica el lenguaje y mantiene la terminología alineada con las demás normas de sistemas de gestión.
Cláusulas con requerimientos	4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
	5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
	6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
	7. Apoyo	7.1 Recursos. 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada.
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Requisitos para los productos y servicios. 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. 8.4 Control de los procesos, productos y servicios	

Tipo de Cláusulas	Capítulos	Requisitos
Cláusulas con requerimientos		suministrados externamente. 8.5 Producción y provisión del servicio. 8.6 Liberación de los productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes.
	9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.2 Auditoría interna. 9.3 Revisión por la dirección.
	10. Mejora	10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y acción correctiva. 10.3 Mejora continua.

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 9001:2015.

La norma, cuenta con estructura que está compuesto de 10 capítulos, que son: objeto y campo de aplicación; referencias normativas; términos y definiciones. Y para la comprensión de la fundamentación teórica, se describen los últimos 7 capítulos, en forma general:

Capítulo 4. Contexto de la organización: Consiste en identificar y analizar los factores internos y externos más significativos, con la finalidad de hacer una planificación estratégica; identificando las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y también los entornos donde opera; el alcance del sistema, debe considerar el contexto organizacional proporcionando un valor agregado a la dirección estratégica.

Capítulo 5. Liderazgo y compromiso: La alta dirección debe asegurar un mayor compromiso e involucramiento en la organización, en el establecimiento de política que debe ser coherente al contexto de la empresa, objetivos de calidad, enfoque al cliente, aumento de su satisfacción, responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, también, asignar los recursos necesarios para el correcto establecimiento de sistema.

Capítulo 6. Planificación: Detalla que, al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe considerar lo determinado para las factores internos y externos, también los resultados de la comprensión de necesidades, expectativas de partes interesadas.

Acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades que consiste en identificar los riesgos que puedan afectar al sistema y la conformidad del producto o servicio. Planificar el logro de los objetivos estos deben ser medibles y coherentes con la política establecida, ser comunicados, realizar un seguimiento y actualizarlos cuando sea necesario y de esta manera determinar el grado de cumplimiento.

Capítulo 7. Apoyo: Es la consideración de la capacidad con lo que dispone la organización para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, con los recursos de personas, infraestructura y ambiente para la operación de los procesos, también considera la competencia y toma de conciencia del personal, incluye la comunicación interna y externa, identificando qué, cuándo, quién y cómo informar, determina el manejo de la información documentada, la creación, control y actualización de documentos.

Capítulo 8. Operación: Las organizaciones deben planificar, implementar y controlar los procesos internos y también aquellos que han sido contratados externamente para que cuenten con criterios adecuados y controlar aspectos de productos y servicios desde su inicio hasta la entrega y estipularán las maneras de gestionar el cambio.

Capítulo 9. Evaluación del desempeño: Determina que se va y cuando a medir, monitorear, analizar los resultados para generar la información documentada como evidencia; considerando criterios importantes para una auditoría interna y para la revisión por la dirección, con la finalidad de tener un sistema de gestión de la calidad más efectivo.

Capítulo 10. Mejora: Se localizan los requisitos para los procesos que una vez recogida y analizada la información actúan en consecuencia.

También incluye un Anexo A donde proporciona información explicativa de la nueva estructura de la norma, terminología y conceptos. El Anexo B menciona otras normas ISO sobre gestión de la calidad y SGC desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176.

2.3.5. Ciclo de la mejora continua

El ciclo PHVA² es un modelo de gestión de mejora continua, planteada por Edward Deming, utilizado e implementado por décadas aún se encuentra vigente.

² PHVA (planear, hacer, verificar y actuar): es un proceso sistemático para aprendizaje y conocimiento en la mejora continua de un producto, proceso o servicio, conocido como Deming Cycle, este modelo integrado de mejora del aprendizaje fue presentado por primera vez por Dr. Deming. <https://deming.org/explore/p-d-s-a>

Considerado en las diferentes familias de normas internacionales de ISO, por su eficacia para reducir costos, optimizar productividad, ganar cuota de mercado e incrementar rentabilidad de las organizaciones, comprensión y desarrollo de las competencias del personal. (The Deming Institute, 2020), para mayor detalle se describe en la **Figura No. 7**. Es importante mencionar que, las siglas del ciclo PHVA forman un acrónimo de las palabras planificar, hacer, verificar y actuar; estos conceptos corresponden al proceso de la mejora continua.

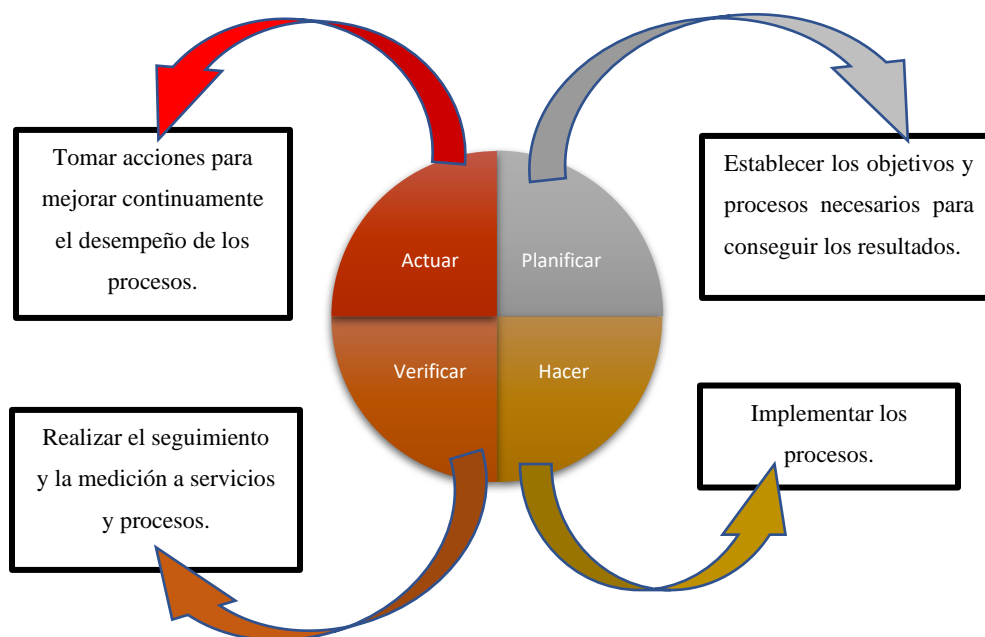
Planificar: En la etapa de planificación se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr unos determinados resultados de acuerdo a las políticas de la empresa.

Hacer: Consiste en la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores en la ejecución, normalmente se desarrolla un plan piloto a modo de prueba o testeo.

Verificar: Una vez se ha puesto en marcha el plan de mejoras, se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios. Se trata de una fase de regulación.

Actuar: Realizadas las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones.

Figura No. 7. Ciclo de Deming.



Fuente: Adaptada del Ciclo de Deming.

2.3.6. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

En El Salvador, la Salud Ocupacional nace con el nombre de Prevención de Riesgos Profesionales en el año de 1968, adscrita al Departamento de Medicina Preventiva del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, sin embargo, ya se habían contemplado anteriormente aspectos relacionados a la Higiene Industrial. En 1911, se considera por primera vez compensaciones que se derivan de los accidentes de trabajo. Pero fue hasta 1950 cuando se emprendió de manera formal la introducción de estos aspectos en la legislación. Donde mediante la legislación laboral para promulgar artículos relativos a la protección y conservación de la vida, seguridad, salud de las personas.

En 1953, se organiza el Departamento Nacional de Previsión Social, en una de cuyas dependencias se establece la sección de Higiene y Seguridad Industrial, la cual comenzó la elaboración del "Anteproyecto General de Higiene y Seguridad en el Trabajo", y en la formulación de algunas normas sanitarias y de seguridad. En el año de 1956, entró en vigencia un paquete de leyes y reglamentos sobre riesgos profesionales, mismos que son aplicadas en toda la República y dentro del régimen del Seguro Social de El Salvador, que ayuda a la seguridad y salud de los trabajadores. En 1963, estas leyes y reglamentos quedaron registrados en el Código de Trabajo, y en 1971, fue decretado el "Reglamento General sobre Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo" que en la actualidad aún se utiliza.

En el año de 1983, se crea la Constitución de la República en donde se hace referencia al bienestar de los trabajadores en nuestro país. En 1986 se crea el Código de Salud, que establece cuales son las obligaciones del Ministerio de Salud para vigilar aquellas empresas que no cumplan ciertos requisitos de Seguridad e Higiene. En el año 2000, se ratifica el Convenio sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente de Trabajo, en el año 2002 se aprueba el Reglamento de la Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. En enero de 2010 se aprueba la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y su General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, la cual fue creada para establecer los requisitos de Seguridad y Salud Ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que respondan a un nivel de protección de la Seguridad y Salud de los trabajadores, frente a los riesgos del trabajo. Según Gómez Mendoza, et al. (2014, p.27-29).

2.3.7. Norma ISO 45001:2018– Sistemas de Gestión de la SST

La ISO 45001:2018 reemplaza a la OHSAS 18001 como la norma internacional para sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST). La norma no se limita a sustituir a la OHSAS 18001, sino que facilita la integración con otros sistemas de gestión, dado que comparte la estructura común del Anexo SL, de esta manera se alinea perfectamente con otras normas como la ISO 9001:2015.

La ISO 45001 incluye ciertos términos redefinidos para una mejora de su comprensión, incluyendo los siguientes términos y definiciones: El riesgo para la seguridad y salud en el trabajo sirve como una combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.

2.3.8. Información documentada a mantener y conservar NTS ISO 45001:2018

Este nuevo enfoque es simple de entender. Nos exige que usemos toda la información documentada para conseguir la conformidad y que se cumplan los requisitos de ISO 45001 de 2018 como se muestra en la **Tabla No. 9**. A pesar de que se debe utilizar información documentada, no es necesario que se utilice el formato tradicional, es decir, el papel. Podemos elegir entre varias opciones como software para los sistemas de gestión. Esto da libertad para que las diferentes organizaciones elijan el método que mejor se adapte a ellas.

Tabla No. 9. Información documentada a mantener y conservar NTS ISO 45001:2018

INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER Y CONSERVAR DE NTS ISO 45001:2018	
Información documentada a mantener	Cláusula
Política de Seguridad y Salud.	5.2
Roles y responsabilidades.	5.3
Riesgos y oportunidades de la seguridad y salud.	6.1.1
Procesos necesarios para abordar riesgos y oportunidades.	6.1.1
Metodología y criterios para la evaluación de los riesgos de seguridad y salud.	6.1.2

INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER Y CONSERVAR DE NTS ISO 45001:2018	
Objetivos y planes.	6.2.2
Controles operacionales.	8.1.1
Preparación para emergencias y proceso de respuesta.	8.6
Información documentada a conservar	Cláusula
Requisitos legales y de otro tipo aplicables.	6.1.3
Registros de entrenamiento, habilidades, experiencia y calificaciones.	7.2
Resultados de monitoreo y medición.	9.1
Evaluación de las obligaciones de cumplimiento.	9.1.2
Programa de auditoría interna.	9.2.2
Resultados de las auditorías internas.	9.2.2
Resultados de la revisión de la gestión.	9.3
Incidentes No conformidades.	10.1
Resultados de las acciones correctivas.	10.1

Fuente: Elaboración propia. Información adaptada de la NTS ISO 45001:2018.

Tabla No. 10. Estructura de la norma NTS ISO 45001:2018

Tipo de Cláusulas	Capítulos	Requisitos
Cláusulas informativas	0. Introducción	Incluye antecedentes, propósito, justifica la necesidad de liderazgo y participación, y el establecimiento del ciclo PHVA.
	1. Objeto y campo de aplicación	Especifica los requisitos necesarios para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicable a cualquier organización.

Tipo de Cláusulas	Capítulos	Requisitos
	2. Referencias normativas	A diferencia de otras ISO de gestión, la 45001 no incluye referencias normativas.
	3. Términos y definiciones	Mantiene una terminología común con el resto de las normas ISO de sistemas de gestión.
Cláusulas con requerimientos	4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes Interesadas. 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la SST. 4.4 Sistema de Gestión de la SST.
	5. Liderazgo y participación de los trabajadores	5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política de la SST. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 5.4 Consulta y participación de los trabajadores.
	6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos.
	7. Apoyo	7.1 Recursos. 7.2 Competencia. 7.3 Toma de conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada.
	8. Operación	8.1 Planificación y control operacional. 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias.
	9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño. 9.2 Auditoría interna. 9.3 Revisión por la dirección.
		10.1 Generalidades.

Tipo de Cláusulas	Capítulos	Requisitos
	10. Mejora	10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas. 10.3 Mejora continua.

Fuente: Elaboración propia a partir de NTS ISO 45001:2018.

La norma se ha desarrollado con objeto de ayudar a las organizaciones a proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable para todas las partes interesadas pertinentes y, de este modo, contribuir en la prevención de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo, además de la mejora de manera continua del desempeño de la seguridad y salud. Este documento contiene requisitos de la cláusula 4 al 10 y se puntualizan aspectos destacables:

Capítulo 4. Contexto de la Organización: Considera que los resultados de seguridad y salud en el trabajo se ven afectados por diversos factores internos y externos que pueden ser de positivo, negativo o ambos, como: las expectativas de los trabajadores, instalaciones, contrataciones, proveedores y normativa que afecta a la actividad.

Capítulo 5. Liderazgo y participación de los trabajadores: Destaca aspectos claves el liderazgo de la dirección y la participación de los trabajadores. Determina como imprescindibles para gestionar de modo adecuado y optimizar los resultados.

Capítulo 6. Planificación: Comprende las acciones previstas para abordar riesgos y oportunidades. Asimismo, para la consecución de estas acciones deberán definirse objetivos y medios para lograrlas.

Capítulo 7. Apoyo: Establece la necesidad de determinar los medios necesarios para conseguir la planificación mediante recursos, competencia, toma de conciencia y comunicación. El resultado de este requisito debe estar soportado de forma documental.

Capítulo 8. Operación: Se define en función de lo planificado, se ejecutan las medidas previstas, para lo cual se debe adoptar una visión proactiva, en la que, entre otros, se tendrá en cuenta la gestión del cambio, modificaciones de los procesos, novedades y otros factores como el recurso a contratación externa y compras.

Capítulo 9. Evaluación del desempeño: Verifica la implementación del SG-SST. Para ello, requiere auditorías internas y la revisión de la dirección.

Capítulo 10. Mejora: Contiene el requisito de incidentes, no conformidades y acciones correctivas e incluye la mejora continua.

El Anexo A, proporciona explicaciones informativas relativas a estos requisitos. Los términos y definiciones de la cláusula 3 están dispuestos en orden conceptual, detalla un índice alfabético proporcionado al final del documento.

2.3.9. Documentación de un Sistema de Gestión

La documentación se la dispone jerárquicamente como una pirámide, ordenada generalmente de la siguiente forma: en la cima de la pirámide se ubica el documento de mayor importancia denominado manual de calidad; el cual, describe el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa. En el segundo nivel están los procedimientos, que desarrollan operativamente los enunciados del manual de calidad. En el tercer nivel se ubican los instructivos, llamados también instrucciones de trabajo, pues precisan el cómo realizar la tarea, y para sustentarlos se encuentran los registros, que son los formatos firmados, imprescindibles para dar vida al Sistema de Gestión de Calidad, para mayor apreciación se detalla en **Figura No. 8.**

Figura No. 8. Pirámide documental.



Fuente: Adaptada de:

https://ikastaroak.birt.eus/edu/argitalpen/backupa/20200331/1920k/es/PPFM/GCPRLPA/GCPRLPA01/es_PPFM_GCPRLPA01_Contenidos/website_231_politica_de_calidad.html

a) Política

Puede definirse como el marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos. En esencia, se trata de un documento escrito, que debe formar parte de la memoria de cada organización. Lo ideal es que esté integrado a otros como el de Riesgos Laborales, la Misión, la Visión, los objetivos y otros planes específicos. Para la norma ISO 9001, existen dos condiciones que determinan la Política de Calidad de una organización: la primera, que esté documentada y descrita en un documento de consulta y de fácil acceso; la segunda, que sea impulsada desde las esferas directivas al resto de dependencias y órganos de la empresa. La Política de Calidad no sólo demuestra el compromiso de cada organización en esta materia, sino que además es esencial para iniciar cualquier proceso de certificación, como por ejemplo el que define la norma ISO 9001. Sin esta política, es imposible que pueda hablarse de acciones para la mejora de los procesos internos. Desde una perspectiva genérica, la Política de Seguridad de una empresa debe tener algunos de los siguientes requisitos: Ser adecuada al propósito de la organización en temas de calidad. Recoger el compromiso de la mejora continua de los procesos. Servir de referencia para la revisión y aplicación de los objetivos. Ser un documento de fácil comprensión y acceso. Actualizarse de manera permanente según los objetivos de la empresa. Dar cumplimiento a los requisitos de los clientes.

b) Manual de Calidad

El manual de calidad es un documento formal que debe reflejar los métodos y medios que la empresa aplica y practica para asegurar la calidad. Describe el sistema de calidad de una empresa y ha ido evolucionando desde un texto denso, conformado por cientos de hojas, complejo y casi inmanejable, hasta convertirse en un documento breve, general y orientador. Este documento debe ser aprobado por la más alta autoridad de la empresa e informa, principalmente, a la fuerza laboral y a los clientes sobre la política de calidad (texto de gran relevancia dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa).

La responsabilidad de la dirección en el tema y los objetivos de calidad de la organización que deben desprenderse de la política de calidad.

c) Procedimientos

Los procedimientos, son documentos confidenciales que sirven de sustento al Sistema de Gestión de Calidad y su objetivo es volver operacionales todos los enunciados planteados en el manual de calidad. Estos procedimientos pueden ser generales y, por ende, compartidos por varios departamentos, o específicos, aplicables a un área determinada de la empresa. En ambos casos responden a las siguientes preguntas básicas: quién, qué, cuándo, cómo y dónde se realiza la actividad. Son documentos de uso exclusivamente interno, aunque en algunos casos se permite su lectura a algunos clientes estratégicos, para que conozcan en detalle algún punto clave del método y/o los estándares aplicados a un proceso específico. En síntesis, informan sobre la secuencia lógica de cada actividad que afecta a la calidad del producto y/o servicio, detallan la organización y responsabilidades para alcanzar los objetivos planteados en el manual de calidad.

d) Instructivos

A diferencia de los procedimientos, los instructivos describen en forma mucho más específica y ordenada el cómo se realizará determinada actividad o tarea. Por ello también se les conoce con el nombre de instrucciones de trabajo. No todos los procedimientos requieren instructivos, pero éstos deberán redactarse cuando su ausencia afecte adversamente la calidad. En este tercer nivel de la documentación también se agregan, junto a los instructivos, los métodos de inspección, métodos de calibración, métodos de mantenimiento, planos, etc.

e) Registros de calidad

Un registro es una descripción escrita de una actividad, operación o proceso que se ha llevado a cabo. Los registros pueden existir en diferentes tipos de soporte (papel, medios electrónicos) y constituyen una evidencia objetiva, ya que son la prueba efectiva de que se ha llevado a cabo una actividad. Permiten medir el grado de cumplimiento de los procesos involucrados en el logro de la política de calidad y los objetivos de calidad³.

³ Faviana Gutiérrez Rôa. Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, 2016.

2.3.10. Anexo SL o Estructura de Alto Nivel de las Normas ISO.

El Anexo SL es una de las tendencias en las normas ISO 9000, surgió para atender una demanda de todos los mercados de productos y servicios, para integrar otras normas ISO. Al integrar diferentes sistemas de gestión, como calidad y medio ambiente, por ejemplo, la complejidad aumenta y genera diversas inconsistencias. Además, la integración con diferentes sistemas de gestión puede ser realizada en cualquier momento que la organización lo considere estratégico, a fin de mantener la conformidad de los productos y servicios.

La norma PAS 99 es una de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración, publicada por la Institución Británica de Estandarización. Su revisión histórica indica que es una norma publicada por primera vez en el año de 2006 y para la versión vigente esta se identifica la estructura de alto nivel. Su segunda versión en el año 2012, la cual sustituye y anula la anterior. Esta norma está diseñada para ser utilizada en combinación con especificaciones/normas nacionales e internacionales de sistema de gestión como ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22000 y OSHAS 18001, también se puede utilizar con otras especificaciones/normas nacionales e internacionales de sistemas de gestión y es aplicable a todos los tamaños y tipos de organizaciones.

PAS 99:2012 ampliamente utilizada por los responsables de sistemas de gestión en las organizaciones para la integración de sistemas de gestión, tiene los mismos principios de las normas ISO y mantiene el ciclo de mejora continua. Por lo tanto, el Anexo SL, se trata de una estructura dividida en 10 capítulos, que tiene como objetivo principal facilitar la integración de las normas de gestión de la familia ISO, aportando grandes beneficios.

Entre las mejoras de la nueva revisión, el Anexo SL introdujo comprensión y facilidad de interpretación, propicias para lograr la integración entre varios sistemas. A continuación, en la **Tabla No. 11.** se identifica la estructura de alto nivel aplicada al ciclo PHVA.

Tabla No. 11. Estructura de alto nivel de las normas ISO

ESTRUCTURA DE ALTO NIVEL		
Ciclo PHVA	Cláusula	Requisito
Planear	1	Objeto y campo de aplicación.
	2	Referencias normativas.
	3	Términos y definiciones.
	4	Contexto de la organización.
	5	Liderazgo.
	6	Planificación.
	7	Soporte.
Hacer	8	Operación.
Verificar	9	Evaluación del desempeño.
Actuar	10	Mejora.

Fuente: Adaptada de las normas de gestión ISO.

2.3.11. Origen de la Pass 99:2012

Según José Luis Miguel, con anterioridad a la publicación de PAS 99 no se disponía de ninguna especificación de “Requisitos” para sistemas de gestión integrados. Toda la documentación publicada sobre esta materia eran guías con diversos enfoques sobre la implementación de sistemas de gestión integrada. Por estos motivos existía cierta confusión en el mercado sobre lo que debía ser un sistema de gestión integrado y, en muchos casos, esta confusión ha llevado al diseño e implementación de sistemas de gestión combinados o simultáneos que realmente no integraban la gestión, sino que en la mayoría de los casos únicamente fusionaban la documentación de referencia (manuales, procedimiento) e impresos. Este enfoque se encuentra muy lejos de la gestión integrada real, cuyos requisitos establece PAS99.

Por estos motivos, existía un gran interés y demanda por parte de los usuarios de sistemas de gestión por la publicación de un documento de referencia para la implementación de una gestión integrada real y eficaz. PAS99 viene a dar respuesta a esta demanda.

a) ¿Qué es Pass 99?

PAS 99 es una Especificación de Acceso Público elaborada por British Standards Institution (Institución Británica de Normalización – BSI). A pesar de que está principalmente diseñada para ser utilizada en combinación con especificaciones/normas del sistema de gestión como ISO 9001, ISO 45001 etc., también se puede utilizar con otras especificaciones/normas nacionales e internacionales del sistema de gestión. Además, se aplica a todos los tamaños y tipos de organización.

El cumplimiento de la PAS no garantiza el cumplimiento de ninguna otra especificación/norma del sistema de gestión.

b) Estructura de Pass 99:2012

La estructura de PAS 99 se ha adaptado al reciente Anexo SL publicado por ISO, en el cual se establece la estructura común a seguir por todas las normas de sistemas de gestión de ahora en adelante. Dicha estructura es la siguiente:

- Contexto de la organización.
- Liderazgo.
- Planificación.
- Soporte.
- Operación.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.

c) Beneficios de la gestión integrada

Esta especificación ha sido elaborada para ayudar a las organizaciones a beneficiarse de la consolidación de los requisitos comunes de todas las especificaciones o normas del sistema de gestión y a gestionar estos requisitos de forma efectiva. Los beneficios que aporta esta gestión integrada pueden considerarse desde varios puntos de vista:

- **Beneficios estratégicos.** Todos los sistemas son vistos como parte de un sistema de gestión global del negocio, contribuyendo a la mejora continua de los resultados de la organización. Objetivos y planificaciones deben ser coherentes y conectados con el plan de negocio general.
- **Beneficios para la gestión.** Se evita la creación de islotes separados y aislados de gestión para calidad, seguridad y salud laboral, medio ambiente, etc., al enfocarse como partes de una gestión integrada dentro de la organización. La unificación de objetivos y propósitos contribuye a un enfoque de trabajo en equipo.
- **Ahorro de costes.** Es previsible el ahorro de costes motivado por la eliminación de tareas duplicadas para procesos como auditorías internas, control de documentación.
- **Beneficios operacionales.** La gestión integrada ayuda a asegurar que todas las consecuencias de cualquier acción son consideradas. Por ejemplo, un cambio de diseño en un producto.

d) El camino hacia la gestión integrada

Usualmente, una organización que desee implementar la gestión integrada de varios sistemas debe superar cuatro etapas típicas:

e) Gestión simultánea o combinada. El punto de partida normalmente será la disponibilidad de:

- Gestión simultánea de sistemas de gestión independientes.
- Gestión combinada de los sistemas, de un modo agregado.

a) Identificación de elementos integrables:

- Esta etapa debe considerar qué elementos pueden integrarse de forma óptima y cuáles no pueden considerarse.
- La decisión de los elementos susceptibles de integración debe considerar la posibilidad de realizar incluso cambios organizativos y funcionales en la organización, para posteriormente poder hacer una gestión de los elementos de un SIG.

2.4. Marco Legal

La propuesta del diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo se basa en el cumplimiento legal donde se detallan las principales leyes, reglamentos, convenios internacionales código de trabajo y decretos aplicables a V&M Quality, S.A de C.V, y que debe cumplir.

2.4.1. Requisitos legales en Calidad

Entre los requisitos legales a cumplir por parte de V&M Quality, S.A. de C.V; para el correcto funcionamiento de cada una de sus operaciones y que son pertinentes al desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad se identificaron:

a) Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad

A partir de la aprobación de la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño de la Calidad, nace el 21 de julio de 2011, el Consejo Nacional de Calidad, CNC, de acuerdo al decreto legislativo No. 790, como institución de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio, de carácter técnico, con autonomía económica, financiera y administrativa. De acuerdo a lo establecido en la LCSSC, el CNC está integrado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN); Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC); Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA); y Centro de Investigaciones de Metrología (CIM), como entes rectores en el país de Normalización, Reglamentación Técnica, Acreditación y Metrología, respectivamente. Dentro de la LCSSC, se establece:

Art. 35: El OSN, el OSA, el CIM y el OSARTEC deberán contar, en un plazo no mayor de tres años a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, con un Sistema de Gestión de la Calidad Acreditado y/o Certificado por entidades internacionales reconocidas. (Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, Decreto No. 790, 2011, pág. 31).

En este sentido, el servicio de normas técnicas del OSN, tiene implementado un SGC según la NTS ISO 9001:2008, que está desactualizado, al que no se le da seguimiento y no esta certificado, debido a lo anterior, se consideró un momento oportuno realizar un diagnóstico para identificar y analizar las diferencias, entre lo que tiene el actual SGC del servicio de normas técnicas, versus la última versión de la NTS ISO 9001:2015.

Esto permite evaluar el grado de cumplimiento y diseñar el plan de implementación e integración con el sistema de gestión de SST de la NTS ISO 45001:2018.

b) Ley de Formación Profesional

Según la Ley de Formación Profesional, emitida mediante el Decreto N.º 554 del 2 de junio de 1993, publicado en el Diario Oficial No. 143, Tomo No. 320, del 29 de julio de 1993. La Ley regula la Formación Profesional en los distintos niveles, iniciales y complementarios, y se aplicará a los sectores agropecuarios, industrial, comercial, de servicios, agroindustrial y demás actividades productivas, de conformidad con los planes y programas aprobados. El Sistema de Formación Profesional, dirigido por el INSAFORP, consiste en la unidad funcional del conjunto de elementos humanos y materiales, públicos y privados, establecidos en el país, para la capacitación profesional, entendiéndose ésta última como toda acción o programa, público o privado, diseñado para la capacitación en oficios y técnicas, que proporcione o incremente los conocimientos, aptitudes y habilidades prácticas ocupacionales necesarias para el desempeño de labores productivas, en función del desarrollo socio-económico del país y de la dignificación de la persona.

c) Ley de Protección al Consumidor

Según el Decreto Legislativo No. 776, referida a la Ley de Protección al Consumidor publicada en el D. O. No 166 Tomo No 368 del 8 de septiembre de 2005, en los siguientes artículos específicos se detalla lo siguiente a los consumidores y proveedores:

Art. 1. El objeto de esta Ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores. Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

Art. 2. Quedan sujetos a esta Ley todos los consumidores y los proveedores, sean estas personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes o contratación de servicios.

Art. 3. Para los efectos de la presente Ley, se entenderá por:

Consumidor o Usuario: toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen y comercializan.

Proveedor: toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, suministro, construcción, distribución, alquiler, facilitación, comercialización o contratación de bienes, transformación, almacenamiento, transporte, así como de prestación de servicios a consumidores, mediante el pago de precio, tasa o tarifa. Para efectos de esta Ley, también quedan sujetas las sociedades nulas, irregulares o de hecho, respondiendo solidariamente cualquiera de sus integrantes. Así mismo, será considerado proveedor, quien, en virtud de una eventual contratación comercial, entregue a título gratuito bienes o servicios.

En caso que el consumidor fuere el Estado, el Municipio o cualquier entidad pública, para la solución de las controversias que se susciten a consecuencia de la contratación respectiva, se estará a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública y otras Leyes que fueren aplicables.

2.4.2. Requisitos legales en Salud y Seguridad en el Trabajo

Entre los elementos legales que son de cumplimiento obligatorio por parte de V&M Quality, S.A. de C.V. en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo se identificó:

a) Constitución de la República de El Salvador

Es el fundamento y la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia de El Salvador y de su gobierno. La supremacía de esta constitución la convierte en el texto principal dentro de la política salvadoreña, y está por sobre cualquier otra norma jurídica.

Proporciona el marco para la organización del Estado salvadoreño, y para la relación entre el gobierno con la ciudadanía. Para la investigación se presentan algunos artículos específicos relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo:

Art. 1. El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común.

Art. 2. Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.

Art. 38. El trabajo estará regulado por un Código que tendrá por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos y obligaciones. Estará fundamentado en principios generales que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores.

Art. 47. Los patronos y trabajadores privados, sin distinción de nacionalidad, sexo, raza, credo o ideas políticas y cualquiera que sea su actividad o la naturaleza del trabajo que realicen, tienen el derecho de asociarse libremente para la defensa de sus respectivos intereses, formando asociaciones profesionales o sindicatos. el mismo derecho tendrán los trabajadores de las instituciones autónomas, los funcionarios, empleados públicos y municipales.

b) Convenios con la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Por el derecho que todos los trabajadores tienen a un trabajo, las normas internacionales del trabajo son instrumentos jurídicos preparados por los mandantes de la OIT (gobiernos, empleadores y trabajadores) que establecen principios y derechos básicos en el trabajo.

El Salvador tiene ratificado 30 convenios de los cuales 7 trata sobre Seguridad y Salud en el Trabajo donde se han seleccionado los más importantes los cuales son:

Convenio 29: Convenio sobre el trabajo forzoso.

Convenio 81: Convenio sobre la inspección del trabajo.

Convenio 155: Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores.

Convenio 12: Convenio sobre la indemnización por accidentes del trabajo.

Convenio 111: Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación).

Convenio 100: Convenio sobre igualdad de remuneración.

Convenio 105: Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso.

Estos convenios ratificados son los específicos aplicables a la organización en estudio para la protección y seguridad de los trabajadores.

c) Código de Trabajo

El Código de trabajo en El Salvador, tiene por objeto principal:

Armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores, estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tiendan al mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores, especialmente en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II del Título II de la Constitución (Código de trabajo, Decreto No. 15, 1972, pág. 20)

Por lo tanto, surge la necesidad de analizar dentro del servicio de normas técnicas del Organismo Salvadoreño de Normalización, el cumplimiento legal de las disposiciones establecidas en el Código de Trabajo de El Salvador, en beneficio de los empleados, sus condiciones laborales y la buena relación entre el trabajador y empleador.

d) Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo

Según el Decreto Legislativo N.º 254, del 21 enero 2010, publicado en el D.O N.º 82, Tomo N.º 387, de fecha 5 mayo de 2010; el objeto de la presente ley es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica.

e) Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (RGPRLLT)

Según el Decreto Legislativo No. 86, del 30 de abril de 2012, publicado en el D.O N.º 78, Tomo N.º 395, de fecha 27 abril de 2012, en el Art. 1. Dice: el presente Reglamento establece los lineamientos que desarrollan lo preceptuado por la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en lo referente a la gestión de este tema, la cual abarca la conformación y funcionamiento de estructuras de gestión, incluyendo los respectivos Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y delegados de prevención; la formulación e implementación del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.

Los registros documentales y notificaciones relativos a tales riesgos, conforme lo establece el Título II de la referida Ley, de conformidad con la Ley, el presente Reglamento persigue en las áreas que regula, que los trabajadores tengan igualdad de derechos, a efecto que gocen de un ambiente de trabajo seguro y saludable, tomando en cuenta sus necesidades en lo que concierne a las estructuras de gestión que se desarrollan.

Dentro del reglamento se establece en el Art. 1: Los lineamientos que desarrollan lo preceptuado por la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en lo referente a la gestión de este tema, la cual abarca la conformación y funcionamiento de estructuras de gestión, incluyendo los respectivos Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y delegados de prevención; la formulación e implementación del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales y los registros documentales y notificaciones relativos a tales riesgos. (RGPRLLT, Decreto No. 86, 2012, pág. 2).

f) Reglamento General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo

De acuerdo al objeto del Reglamento General de Prevención de riesgos en los lugares de trabajo, establece en el artículo primero: Art. 1.- Regular la aplicación de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, en lo relativo a condiciones de seguridad e higiene en que deben desarrollarse las labores, a fin de eliminar o controlar los factores de riesgo en los puestos de trabajo, a fin de proteger la vida, salud, integridad física, mental y moral de los trabajadores y trabajadoras, asimismo persigue que gocen de un ambiente de trabajo seguro y saludable. (RGPRLLT, Decreto No. 89, 2012, pág. 2).

Por la naturaleza del servicio que proporciona el OSN, fue significativo investigar si sus empleados y colaboradores desarrollan actividades de alto riesgo. Asimismo, verificar el grado de cumplimiento de aspectos ergonómicos y la adecuación de las instalaciones, tal como servicios básicos, que se consideran fundamentales para el bienestar de los empleados.

2.4.3. Otros marcos normativos

Ante la emergencia nacional y mundial por COVID-19, el Gobierno de El Salvador y la Asamblea Legislativa aprobaron decretos en los cuales se destacan el de fecha 14 de marzo de 2020, publicado la misma fecha, se declaró el “Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19” (Decreto No. 593, 2020) y en fecha 29 de marzo de 2020, se publicó en el decreto de “Ley de Restricción Temporal de Derechos Constitucionales Concretos para atender la Pandemia COVID-19” (Decreto No.611, 2020).

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

El Marco Metodológico del Trabajo de Graduación respondió a toda la información que estuvo relacionada a solventar la problemática identificada por medio de los objetivos enfocados a los Sistemas Integrados de Gestión, por lo cual se logró desarrollar el tipo de investigación aplicada con un enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto), como también se diseñó una metodología que especificó los detalles y procedimientos acerca de cómo se realizó la recolección de datos, a fin de lograr en forma coherente los objetivos de la investigación. Dentro de los cuales se entrevistó a la población de la organización, así como la medición de sus variables, hipótesis y las técnicas e instrumentos que se utilizaron.

3.1. Tipo de investigación

El propósito que persiguió el trabajo de graduación, fue mediante una investigación aplicada que no pretendió abordar problemas específicos ni la rigurosidad metodológica “científica” de las investigaciones puras, con enfoque a los sistemas integrados de gestión, principalmente en el rubro de la calidad y seguridad y salud en el trabajo, donde el estudio estuvo centrado en encontrar mecanismos o estrategias que permitieron lograr los objetivos para resolver el problema en las hipótesis propuestas para el trabajo de graduación.

Por lo tanto, la investigación aplicada en la cual el problema estuvo establecido y fue conocido por el investigador, donde se dio respuesta a preguntas específicas con énfasis en la resolución práctica de problemas.

3.2. Enfoque o ruta de la investigación

La metodología de investigación desarrollada es un enfoque mixto, que es un método complementario entre lo cualitativo y lo cuantitativo, como lo menciona Sampieri (2018) “. La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.” (p. 544). Sin embargo, por la naturaleza de esta investigación se requirió también de elementos básicos del enfoque cualitativo que lo complementaron, sobre todo en la recolección de datos.

Aunque sin medición numérica; como las entrevistas que se realizaron a todo el personal de la organización investigada, así como otras herramientas propias de este enfoque.

Por consiguiente, la utilización complementaria entre lo cuantitativo y cualitativo, con un enfoque de investigación mixto, ya que se consideró que el Diseño de un Sistema Integrado de Gestión en V&M Quality, S.A. de C.V; presenta una serie de relaciones e interrelaciones, lo que lo convierte en un trabajo de investigación multidisciplinario; contribuyendo a que se realice en equipos integrados por personas con intereses y aproximaciones metodológicas diversas, por lo que no puede orientarse a un solo enfoque, Sampieri, et al. (2014) comenta:

Realmente no hay un proceso mixto, sino que un estudio híbrido en el que concurren diversos procesos. Las etapas en las que suelen integrarse los enfoques cuantitativo y cualitativo son fundamentalmente: planteamiento del problema, diseño de investigación, el muestreo, la recolección de datos y sus procedimientos de análisis y/o interpretación de los datos. (p.540)

3.3. Alcance o tipo de estudio

En la práctica de los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V; es una actividad de especial interés para el desarrollo empresarial y económico, que mejore el crecimiento de la organización, sobre esta perspectiva se proporciona el alcance que tendrá esta investigación. Sampieri, et al (2014) comenta: “Que no se deben considerar los alcances como tipos de investigación, ya que, más que ser una clasificación, constituyen un continuo de causalidad que puede tener un estudio, exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo” (p.90).

Esta investigación por su naturaleza en su problemática y con enfoque investigativo, no pretendió situarse en un único estudio como tal, ya que pueden incluirse elementos de más de uno de estos cuatro alcances anteriormente mencionados. Sampieri, et al (2014) comenta. “Que es posible que una investigación se inicie como exploratoria o descriptiva y después llegue a ser correlacional y aun explicativa” (p.98).

Por lo tanto, este estudio tuvo los siguientes alcances de investigación:

Exploratorio: Se revisó abundante literatura sobre los Sistemas Integrados de Gestión y sobre los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V; lo cual ayuda a que este documento elaborado de fuente primaria esté disponible para futuros profesionales.

Además, es mínima la información reciente que se encontró a nivel nacional sobre los Sistemas Integrados de Gestión, por lo que se comenzó por explorar fuentes de información virtuales y analógicas a nivel internacional sobre Sistemas Integrados de Gestión principalmente en Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, y mediante entrevistas al personal de la organización en estudio tales como: Gerencia General, Ejecutivos de Ventas, Personal Administrativo, Mantenimiento, Limpieza y proveedores (capacitadores) y posteriormente generar datos sobre, los servicios de capacitación y su satisfacción y expectativas de los participantes a los cursos, esto permitió desarrollar una investigación más precisa donde se argumentan datos válidos y propios de esta investigación.

Descriptivo: La investigación realizó un estudio académico, lo que buscó describir una dinámica de interrelaciones con mayor puntualidad y se asociaron diversas variables de la oferta y la demanda de los servicios de capacitación que se investigó en V&M Quality, S.A. de C.V; y como también de los elementos principales de la organización: su infraestructura, personal, actividades o procesos en los servicios de capacitación y la oportunidad del diseño de sistemas integrados de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

3.4. El método de investigación

Los métodos de investigación identificados para el trabajo de graduación fueron la observación sistemática y la síntesis bibliográfica, primero iniciando con una observación detallada del funcionamiento del sujeto de estudio, y en la síntesis bibliográfica diseñada para la obtención de información bibliográfica de la organización, por lo cual, se detalla con mayor claridad los siguientes métodos utilizados en la investigación:

- 1) **Método Inductivo:** Consiste en la recolección de datos ordenados en variables en busca de regularidades ayuda por la observación sistemática diseñar teorías.
- 2) **El método Deductivo:** Es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. En este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos). El método deductivo puede emplearse de dos maneras, directa e indirecta.

La directa parte de una única premisa que no es contrastada con otras a su alrededor y la indirecta que se parte de un par de premisas.

La primera premisa contiene una afirmación universal y la segunda una particular; de la comparación de ambas se obtiene la conclusión general combinada.

- 3) **Observación sistemática:** Permite percibir deliberadamente ciertos rasgos existentes de la organización en estudio, por medio de un esquema conceptual previo y con los propósitos definidos generalmente por un juicio que se quiere investigar dando cumplimiento a los objetivos, hipótesis y variables del estudio.
- 4) **Síntesis bibliográfica:** Se utilizó para recopilar la información existente y relacionada con la integración de los sistemas de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo a nivel nacional e internacional.

Según Sampieri R. et al (2004), el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas. Por otro lado, el enfoque cualitativo se basa en un esquema inductivo y su método de investigación es interpretativo, contextual y etnográfico. Este método captura la experiencia de los individuos y estudia ambientes naturales. Ejemplos del enfoque cualitativo son las entrevistas y la observación no estructurada.

Para el desarrollo del proyecto se adoptará el modelo de las dos etapas donde se aplica primero un enfoque y luego el otro de manera independiente. Al usar los dos enfoques, se enriquece la investigación con una perspectiva complementaria.

3.5. Diseño metodológico

La investigación se realizó con un diseño metodológico no experimental, donde se describió la situación actual de V&M Quality, S.A. de C.V., por medio del análisis de las variables planteadas, sin la aplicación de experimentos que busquen afirmar o negar determinado comportamiento en las variables establecidas, sino enunciar las características de un diseño de sistemas de gestión por medio del análisis de la información del sujeto de estudio. Además, se visualizó de forma práctica y concreta para responder a las preguntas de investigación, describir los objetivos establecidos; lo que implica desarrollar un diseño de investigación; como lo comenta Sampieri, et al (2014): “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” (p.128).

Esta investigación, se fundamentó en un diseño metodológico no experimental. La investigación se realizó durante el año 2020, la que estuvo dividida en dos fases: la primera de indagación y descripción donde se asociaron las diversas variables en oferta y demanda provenientes de fuentes dignas académicamente.

Además, que después de un profundo estudio serán sometidas a un proceso de análisis y reflexión, para la robusta referencia teórica de la investigación.

La segunda fase exploratoria porque contó con herramientas de investigación cualitativa como: La comunicación virtual por medio de videollamadas con el personal de la organización, donde se realizaron un sistema de entrevistas virtual para recopilar información a profundidad, debido a la pandemia de Covid-19, para el cumplimiento de la cuarentena domiciliar, pero sin dejar de darle seguimiento a la investigación.

3.6. Determinación de población y muestra

La determinación de la población y muestra definió la unidad de análisis a la totalidad de la población sin delimitar con claridad sus características con base en el planteamiento del problema, las que no sólo dependieron de los objetivos de la investigación, sino de otras razones prácticas en los sistemas integrados de gestión; y posteriormente se seleccionó la muestra total del sujeto de estudio, sobre la cual se pretendió generalizar los resultados.

Por lo tanto, el trabajo de graduación se definió de la siguiente manera:

- 1) **Unidad de análisis:** Contempla interés en qué o quiénes son sujetos de estudio, lo cual depende del planteamiento de la investigación y sus alcances. Como afirma Rojas Soriano (2013): “Definir las unidades de observación, permitirá tener una idea precisa sobre las características fundamentales que deben reunir los elementos de la población” (p.74). Para mayor detalle se describe en la **Tabla No. 12**.
- 2) **Población:** Se situó claramente en una adecuada delimitación específica en torno a sus características de los sistemas integrados de gestión, de lugar y en el tiempo. Como lo define Sampieri, et al (2014): “Población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Para la ejecución de este trabajo de graduación se tomó en cuenta toda la población trabajadora como unidades de observación, tanto personal gerencial, operativo, administrativo y mantenimiento que en una totalidad suman siete personas que conforman la organización, también los proveedores que se tomó una muestra de cinco capacitadores que apoyan a la organización a impartir los cursos como se aprecia en la **Figura No. 9**.

En la organización donde se realizó el estudio investigativo, se conoció la población real compuesta por siete personas que hacen que opere de la mejor manera en sus servicios de capacitación que es el rubro de V&M Quality, S.A. de C.V.

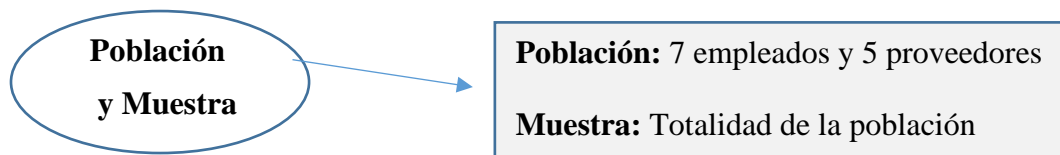
Tabla No. 12. Unidad de análisis, población y diseño de la muestra.

DETERMINACIÓN DE POBLACIÓN Y MUESTRA	
Unidad de análisis	V&M Quality, S.A. de C.V.
Población	1. Gerencia General 1. Gerente Financiero 1. Gerente de Recursos Humanos 1. Jefe Comercial 1. Gerente de Recursos Humanos 2. Ejecutivos de Ventas 1. Personal de Mantenimiento 5. Proveedores (Capacitadores)

Fuente: Elaboración propia.

3. Muestra: como explica Rojas Soriano (2013). “El diseño de la muestra responde a quiénes y a cuántas personas se aplicará el instrumento de recolección de datos” (p.285), donde se describe la totalidad de la población muestral.

Figura No. 9. Población y muestra



Fuente: Elaboración propia

3.7. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos es importante para la investigación, ya que contribuye a la fundamentación de datos confiables, válidos y objetivos, que son analizados según las actividades realizadas por el sujeto de estudio. A continuación, se detallan cada uno de estos elementos que se utilizaron para el trabajo de graduación.

3.7.1. Niveles de información del marco teórico

Esta investigación para su desarrollo teórico-conceptual, se fundamentó a fuentes históricas, monografías, estadística y a todos aquellos documentos prestigiosos e importantes sobre el turismo cultural; también se fundamentó en fuentes documentales, en información de campo, tanto para dar respuesta al problema planteado como para formular y buscar la comprobación de las hipótesis enunciadas. (Rojas Soriano, 2013, p.41) expresa tres niveles de información para construir el marco teórico conceptual como se describe en **Tabla No. 13**.

1. Primer nivel: Implica las teorías generales y los elementos teóricos sobre el problema.

2. Segundo nivel: Analizar la información empírica secundaria de distintas fuentes.

3. Tercer nivel: Manejo de información empírica primaria obtenida mediante un acercamiento con la realidad, a través de guías de observación y de entrevista a informantes claves. En este se recopilará información sobre los aspectos sobresalientes de la observación.

Tabla No. 13. Niveles de información del marco teórico.

NIVELES DE INFORMACIÓN DE MARCO TEÓRICO	
NIVELES	MARCO TEÓRICO
PRIMER NIVEL	<p>Información para este nivel estará al manejo de las teorías generales y los elementos teóricos particulares al problema.</p> <p>1) Libros</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sistemas Integrados de Gestión (SIG). b. Sistema de Gestión de Calidad (SGC). c. Sistemas de gestión de seguridad ocupacional (SGST) <p>2) Normas</p> <ul style="list-style-type: none"> a. NTS ISO 9001:2015 b. NTS ISO 45001:2018
SEGUNDO NIVEL	<p>La información analizar proviene de una forma se indirecta de distintas fuentes.</p> <p>1) Artículos</p> <p>2) Tesis</p> <p>3) Revistas</p>

NIVELES DE INFORMACIÓN DE MARCO TEÓRICO	
NIVELES	MARCO TEÓRICO
TERCER NIVEL	En este nivel la información deberá ser de carácter empírico primario o directa obtenida mediante un acercamiento con la realidad, a través de: <ol style="list-style-type: none"> 1) Entrevista directa 2) Observación directa

Fuente: Elaboración propia.

3.7.2. Fuentes de Información

Existe una gran variedad de fuentes que pueden generar ideas de investigación, entre las cuales se encuentran las experiencias individuales, materiales escritos y audiovisuales, teorías, descubrimientos producto de investigaciones, observaciones de hechos, creencias e incluso intuiciones y presentimientos. Sin embargo, Sampieri, *et al* (2019) advierte:

“Las fuentes que originan las ideas de investigación no se relacionan con la calidad de éstas” (p.24). Para poder explorar apropiadamente el problema de los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V., se requiere de información amplia, seleccionada y precisa. La presente investigación utilizó dos fuentes de información de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en para la realización de esta investigación como se detalla en **Tabla No. 14**.

- 1) **Fuentes primarias:** Datos de primera mano, recolectada mediante investigación de la observación, síntesis bibliográfica y por medio del sujeto de estudio a través de entrevistas realizadas a personal de la organización.
- 2) **Fuentes secundarias:** La información se obtuvo de libros de texto, sitios web, trabajos de graduación de grado y maestría, relacionados a los SIG.

Tabla No. 14. Fuentes de Información de la investigación

FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	
FUENTES PRIMARIAS Proporciona datos de primera mano, recolectada mediante investigación de campo directamente en el espacio geográfico del sujeto de estudio, a través de entrevistas y encuestas aplicadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Entrevistas Se realizarán las entrevistas a las personas involucradas con el sistema integrado de gestión teniendo un panorama preliminar. 2) Observación directa Son las acciones a tomar en la investigación de una forma directa observando a la organización.

FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	
<p>FUENTES SECUNDARIAS</p> <p>Con el objetivo de recopilar datos concretos y verídicos, que respalde la referencia teórica sobre la temática de la investigación aplicada; se dispondrá de una amplia investigación documental, que comprende una variedad bibliográfica especializada como: libros, textos, normativas, leyes y reglamentos, trabajos de graduación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Libros <ol style="list-style-type: none"> a) Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. b) Guía rápida de correspondencia para la integración de sistemas de gestión. AENOR c) Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. 2) Normativas técnicas <ol style="list-style-type: none"> a) NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. b) PAS 99: Sistemas de Gestión Integrado 3) Leyes y reglamentos <ol style="list-style-type: none"> a) Decreto 254 y 86. Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y su Reglamento.

Fuente: Elaboración propia.

3.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación para el diseño de sistemas integrados de gestión, se emplearon métodos y técnicas de recolección, como los define Rojas Soriano (2013): “Son herramientas metodológicas, ya que permiten instrumentar los distintos procesos de la investigación, dirigiendo actividades mentales y prácticas hacia la consecución de los objetivos formulados” (p.92). Por lo tanto, se utilizaron las técnicas e instrumentos siguientes:

- 1) **Técnicas e instrumentos para captar información primaria:** Se recopiló con el personal que labora en V&M Quality, S.A. de C.V., las técnicas e instrumentos que se utilizaron se describen en la **Tabla No. 15**.

Tabla No. 15. Información primaria, técnicas e instrumentos.

DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN PRIMARIA		
Técnicas	Instrumentos	Descripción
Entrevista estructurada	Guía de entrevista	<p>Entrevista estructurada</p> <p>La entrevista estructurada o preparada es la más estática y rígida de todas, ya que se basa en una serie de preguntas predeterminadas e invariables que deben responder todos los aspirantes a un determinado puesto.</p> <p>Guía de entrevista</p> <p>La guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista.</p> <p>Contacto con el sujeto de estudio</p>

DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN PRIMARIA		
Técnicas	Instrumentos	Descripción
		Se elaborará una guía de entrevista estructurada con preguntas cerradas y abiertas, se hará uso del correo electrónico y plataforma Google Meet con personal de V&M Quality. Link: https://meet.google.com/meet .
Encuesta	Listas de chequeo Cuestionario	<p>Encuesta</p> <p>Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información</p> <p>Lista de chequeo</p> <p>Son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática.</p> <p>Cuestionario</p> <p>Es una herramienta de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados.</p> <p>Contacto con el sujeto de estudio</p> <p>Formulación de preguntas de una o más variables a medir las hipótesis y los objetivos planteados en la investigación, se utilizará el medio del correo electrónico y plataforma Google Meet. Link: https://meet.google.com/meet.</p>

Fuente: Elaboración propia.

- 2) **Técnicas e instrumentos para captar información secundaria:** se analizó a partir de diversas fuentes bibliográficas como se describe en **Tabla No. 16**.

Tabla No. 16. Información secundaria, técnicas e instrumentos.

DESCRIPCIÓN DE INFORMACIÓN SECUNDARIA		
Técnica	Instrumento	Descripción
Sistematización bibliográfica	Ficha de trabajo para fuentes documentales	Se recopiló información sobre sistemas de gestión, de fuentes documentales para el trabajo de investigación.
	Referencia bibliográfica	Brindó la información para las referencias bibliográficas, de las fuentes documentales exploradas.

Fuente: Elaboración propia.

3.8. Matriz metodológica de variables, técnicas e instrumentos

Para la recolección de la información primaria y secundaria, se presentó una matriz, identificando los segmentos de la unidad de análisis de la población y determinación de muestra; juntamente con las variables que acompañaron a los métodos seleccionados, las técnicas y los instrumentos que se utilizaron para la recopilación de los datos de la organización como se detalla en el **Apéndice No. 4**.

3.9. Tabulación de datos y análisis de la información

La información primaria fue obtenida a través de las técnicas de entrevista estructurada y participativa, encuestas, utilizando los instrumentos de guía de entrevistas, listas de chequeo y cuestionario con el apoyo y disponibilidad del personal de V&M Quality, S.A. de C.V.

Además, para la información secundaria se utilizó sistematización bibliográfica y ficha de trabajo para fuentes documentales y referencia bibliográfica, lo anterior con el objeto recopilar los datos, estos se clasificaron y organizaron de manera que pudiera ser sintetizada para presentarse en cuadros los resultados mediante gráficos de barras y circulares, para la interpretación y análisis de los datos, mediante los instrumentos de recolección.

Por lo tanto, una vez obtenidos los datos de investigación se analizaron para facilitar su interpretación a la aplicación en el estudio académico y presentación a V&M Quality, S.A. de C.V, se presentó la redacción de los resultados a partir del análisis de los objetivos específicos para dar respuestas a las hipótesis formuladas.

3.10. Redacción y presentación de resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación de herramientas de evaluación en el sujeto de estudio para un diseño de sistema integrado de gestión fueron tabulados, analizados y graficados para dar respuesta a cada objetivo específico.

3.10.1. Evaluación de objetivo específico 1.

Determinar el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, aplicados a los servicios de capacitación de un SIG.

La metodología que se utilizó para la recopilación de la información se auxilió del instrumento de una rúbrica de chequeo para la obtención de datos sobre el sujeto de estudio, donde se le remitió dicho instrumento por correo electrónico al Gerente General para que lo compartiera con personal operativo, administrativo y capacitadores de V&M Quality, S.A. de C.V., vmquality.javanegas@gmail.com, para que fuese contestado.

Para mayor detalle se describe en **Anexo No. 8** y **Anexo No. 9**. También, se obtuvo contacto mediante videoconferencia el día 29 de marzo en el enlace <https://meet.google.com/meet> para recopilar mayor información.

Esta fue la forma de comunicación que se tuvo con el Gerente General, quien dio respuesta a dicha rúbrica de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las normas aplicados a los servicios de capacitación de un sistema integrado de gestión. La rúbrica sólo fue contestada por el Gerente General, quien se encuentra en una posición estratégica de la organización y es quien conoce el sistema integrado de gestión para ello fue oportuno obtener dicha información para enriquecer la investigación.

Es así, que el día lunes 30 de marzo se tuvo videoconferencia mediante la plataforma <https://meet.google.com/meet>, donde el Gerente General comentó que sobre la norma NTS ISO 45001:2018, no poseían datos de cumplimiento referida a los requisitos en Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo y, lo que poseían estaba relacionado con la norma NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad. Sin embargo, al hacer la consulta con los colaboradores se observa un porcentaje en el cumplimiento legal, que también es contemplado en la norma 45001:2018, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por lo tanto, las respuestas obtenidas se enfocaron a calidad mediante la rúbrica de cumplimiento de: 1. Sin enfoque formal (0%), 2. Enfoque reactivo (25%), 3. Aproximación del SIG estable (50%), 4. Énfasis en la mejora continua (75%), 5. Desempeño de mejor en su clase (100%) como se detalla en la **Tabla No. 17**.

Tabla No. 17. Rúbrica de criterios de calificación para los requisitos de las normas de un Sistema Integrado de Gestión.

CRITERIOS DE CALIFICACION		
Numeral	Nivel de madurez	Descripción/porcentaje
1	Sin enfoque formal	<p>No es cierto, ocurre en un 0 %, la práctica no se encuentra o no ha comenzado todavía, no ocurre nada.</p> <p>No hay evidencia de implementación.</p> <p>No hay un enfoque sistemático evidente, no hay objetivos reales.</p> <p>No hay mediciones, los resultados son pobres o impredecibles.</p> <p>Se tratan inadecuadamente las quejas o necesidades de los clientes.</p> <p>Tal vez algunas buenas ideas, pero no han progresado más allá de la etapa buenos propósitos.</p>
2	Enfoque reactivo	<p>Relativamente cierto, ocurre en un 25 % aproximadamente, la práctica sólo se ve en algunas áreas.</p> <p>Evidencia de implementación disponible.</p> <p>Enfoque reactivo, principalmente para corregir problemas.</p> <p>Poca evidencia de un enfoque hacia acciones correctivas.</p> <p>Información o comprensión limitada sobre las mejoras requeridas, pocos objetivos, algunos buenos resultados disponibles.</p> <p>La satisfacción del cliente se tiene en cuenta razonablemente, pero se progresa poco en la satisfacción de otras partes interesadas.</p> <p>Algún reconocimiento del enfoque hacia procesos, evidencias leves de que ocurre algo realmente útil.</p> <p>Revisiones o evaluaciones ocasionales que producen algunas mejoras y progresos.</p>
3	Aproximación del sistema de gestión estable	<p>Parcialmente cierto, ocurre en un 50 % aproximadamente, es una práctica común, pero no en la mayoría de áreas.</p> <p>La evidencia de mejora es visible.</p> <p>Es evidente el enfoque basado en procesos, es más proactivo que reactivo.</p> <p>Determinar las causas raíz con algunas buenas acciones correctivas y mejoras sistemáticas.</p> <p>Información disponible sobre objetivos y desempeño en relación con estos objetivos, algunas buenas tendencias de mejora.</p> <p>Generalmente se tiene en cuenta la satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>Evidencia de que el tema es tratado con un éxito moderado, con algunas revisiones y acciones fijadas como meta.</p> <p>Evidencias esporádicas de claras mejoras o progresos, aunque todavía hay muchas preocupaciones acerca de que el tema no se aborde completamente.</p>

CRITERIOS DE CALIFICACION		
Numeral	Nivel de madurez	Descripción/porcentaje
4	Énfasis en la mejora continua	<p>Cierto en la mayor parte, ocurre en un 75 % aproximadamente la práctica es muy típica, con algunas excepciones.</p> <p>Está bien establecido en el sistema un enfoque basado en procesos interrelacionados.</p> <p>El proceso de mejora continua está bien implantado dentro de la organización y con los proveedores clave. Resultados coherentemente buenos y se mantienen tendencias de mejora, hay evidencia clara de que el tema se trata adecuadamente.</p> <p>La satisfacción de las partes interesadas se tiene en cuenta en su mayor parte.</p> <p>Proactivo en donde es apropiado, las acciones correctivas evidencian que se ha detenido la recurrencia, y son claramente evidentes las acciones preventivas/evaluaciones de riesgos.</p> <p>Revisiones regulares y de rutina con claras mejoras y progresos, algunos temas no se están tratando en su totalidad.</p> <p>Evidencia de mejora mantenida durante en un periodo amplio, por ejemplo, al menos 1 año.</p>
5	Desempeño de “mejor en su clase”	<p>Sí, cierto en todas partes, ocurre en el 100 % o casi. La práctica se despliega en toda la organización, casi sin excepciones.</p> <p>Reconocido como el mejor de su clase, está bien situado en relación con los de su clase, proceso de mejora e información fuertemente integrado (desde el usuario final en el mercado y en toda la cadena de suministro)</p> <p>El mejor en su clase en todos los resultados demostrados fácilmente, un negocio sostenible asegurado, todas las partes interesadas satisfechas.</p> <p>Organización próspera, ágil e innovadora, que aprende. Todos los enfoques pertinentes, con éxito y tratados por completo en todas las áreas y en todos los aspectos.</p> <p>Excelente modelo a seguir. Es difícil concebir una mejora significativa, pero se realizan revisiones regulares.</p> <p>Evidencia de mejora mantenida durante un periodo amplio, por ejemplo, al menos 3 años.</p>

Fuente: Guía de Autoevaluación proporcionada por Luis Rogelio Miranda Khalil en la asignatura de Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional, MASIG, 2019.

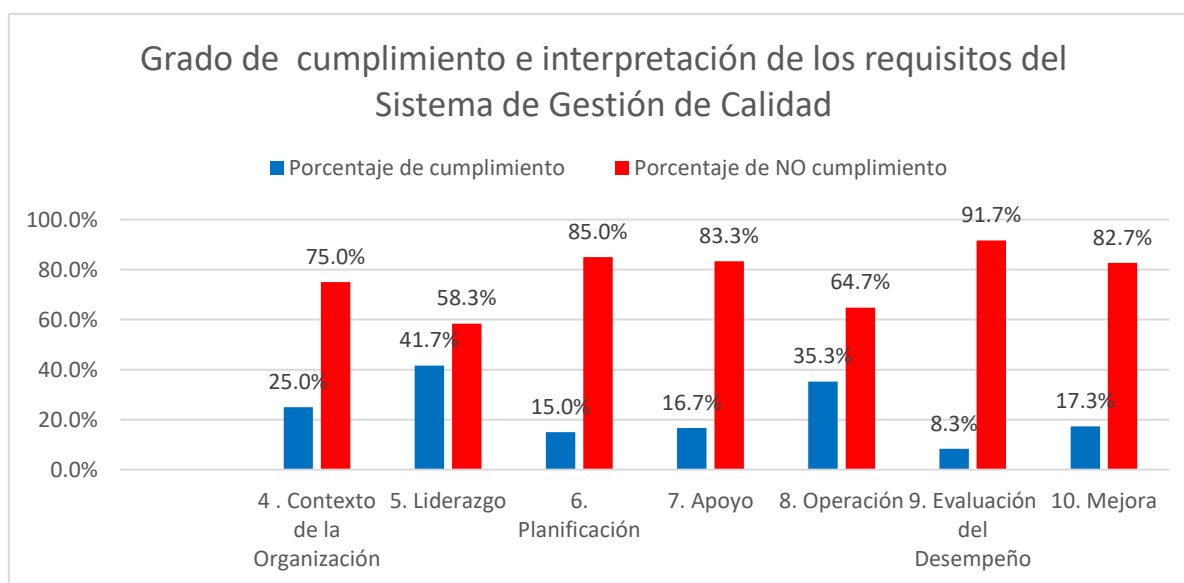
La **Tabla No. 17**, describe la evaluación de los niveles de madurez de un sistema integrado de gestión y en la **Tabla No. 18**, se presentan los resultados obtenidos de la entrevista realizada con el Gerente General de V&M Quality, S.A. de C.V; detallando el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de un sistema de gestión de calidad.

Tabla No. 18. Grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Grado de cumplimiento de los requisitos de la norma de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015													
Requisitos	Total de preguntas	1. Sin enfoque formal (0%)		2. Enfoque reactivo 25%		3. Aproximación del SIG estable (50%)		4. Énfasis en la mejora continua (75%)		5. Desempeño de mejor en su clase (100%)		Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de no cumplimiento
		Cumple	% cumple	Cumple	% cumple	Cumple	% cumple	Cumple	% cumple	Cumple	% cumple		
1. Contexto de la organización	12	1	8%	10	84%	1	8%	0	0%	0	0%	25.0%	75.0%
2. Liderazgo	6	0	0%	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%	41.7%	58.3%
3. Planificación	5	2	40%	3	60%	0	0%	0	0%	0	0%	15.0%	85.0%
4. Apoyo	9	3	33%	6	67%	0	0%	0	0%	0	0%	16.7%	83.3%
5. Operación	78	1	1%	44	57%	33	42%	0	0%	0	0%	35.3%	64.7%
6. Evaluación del desempeño	30	20	67%	10	33%	0	0%	0	0%	0	0%	8.3%	91.7%
7. Mejora	13	5	38%	7	54%	1	8%	0	0%	0	0%	17.3%	82.7%
Norma	153	32	21%	82	54%	39	25%	0	0%	0	0%	26.1%	73.9%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico No. 1. Grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de la NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: Elaboración propia.

En el presente **Gráfico No. 2**, se contempla el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en las cláusulas generales donde cumple con los estándares de la norma NTS ISO 9001:2015, en la que se detalla cada elemento que contempla cada cláusula principal lo cual da como resultado en el requisito 4. de Contexto de la Organización un 25%, de tal manera que en el requisito 5. De Liderazgo con un porcentaje de 41.7%, en cuanto al requisito 6. Planificación cuenta con un porcentaje del 15%, y en el requisito 7. Apoyo, se visualiza un cumplimiento del 16.7%.

En ambos requisitos, existe una brecha mayoritaria para el cumplimiento con un SGC.

El requisito 8. Operación, se muestra como resultado un 35.3% de cumplimiento lo que quiere decir que la organización cumple con algunas subelementos de la norma, de manera que en el requisito 9, de verificación se basa muchos en los controles investigaciones mediciones en la evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad en un 8.3% y como parte última de los requisitos en esta norma en el requisito 10. Mejora, la cual ha obtenido un cumplimiento del 17.3% en cuanto al compromiso de objetivos, metas del control y resultados y mejora continua que debe la organización desarrollar para obtener la satisfacción de los clientes y un rendimiento en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Como también, mejorando así los procesos de una forma eficiente en sus procedimientos.

En conclusión, en todos los requisitos de la normas aplicables a un sistema integrado de gestión sobresalió la norma NTS ISO 9001:2015 con un nivel de cumplimiento según los datos generales obtenidos en un 26.1% y de incumplimiento en porcentaje de 73.9%.

Ahora bien, para la norma NTS ISO 45001:2018, se presentó que no cumple con un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, debido a que no se relaciona a los procesos de la organización. Por lo cual existe una inmensa brecha del 100% para implementar mejoras e integrar un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Durante la entrevista que se tuvo con el Gerente General de V&M Quality, S.A. de C.V., el día 30 de marzo de 2020, destacaba que buscaban la certificación de un Sistema de Gestión de Calidad. Además, se identificó en el instrumento de lista de chequeo donde se recopilaron los datos de la organización para cumplir sus objetivos carecían de recursos financieros para certificarse con algún sistema de gestión como se detalla en la **Tabla No. 19**.

Tabla No. 19. Grado general de cumplimiento de la NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad

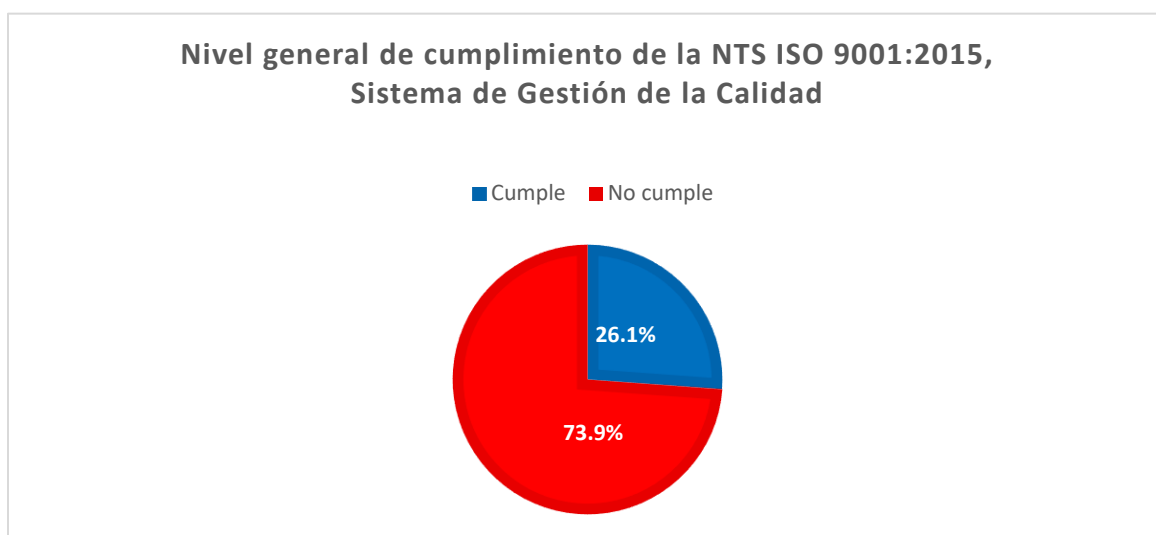
Requisitos	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de NO cumplimiento
4. Contexto de la organización	25.0%	75.0%
5. Liderazgo	41.7%	58.3%
6. Planificación	15.0%	85.0%
7. Apoyo	16.7%	83.3%
8. Operación	35.3%	64.7%
9. Evaluación del desempeño	8.3%	91.7%
10. Mejora	17.3%	82.7%
Norma	26.1%	73.9%

Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla No. 19**, muestra los datos generales por requisito del 4 al 10, considerando que se obtuvo un resultado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTS ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad de 26.1% de cumplimiento de los requisitos de la norma y un 73.9% de incumplimiento de los respectivos requisitos de dicha norma.

Por lo tanto, en el **Gráfico No. 3**, se ilustra con mayor detalle en los dos rubros de cumplimiento en cuanto a un sistema de gestión de la calidad.

Gráfico No. 2. Grado general de cumplimiento de la NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.



Fuente: Elaboración propia.

3.10.2. Evaluación de objetivo específico 2.

Diseñar la estructura documental para el cumplimiento de un sistema integrado de gestión.

Para el objetivo 2, de diseño de estructura documental se revisaron las normas NTS ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad e, NTS ISO 45001:2018, Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo y se determinó la cantidad de información documentada donde se elaboró una rúbrica para la identificación de la documentación que poseía V&M Quality, S.A. de C.V., esta fue discutida en entrevista con el Gerente General que está en la posición estratégica de la empresa ver **Apéndice No. 9**, y **Anexo No. 4**. La metodología que se utilizó fue mediante una videoconferencia el día 31 de marzo de 2020, en la plataforma virtual https://meet.google.com/_meet.

Con relación a la estructura documental para un sistema integrado de gestión, identificada como el conjunto de manuales, procesos, procedimientos, normas, instrucciones, formatos en las que se detallan procesos y mediante las respuestas obtenidas de la rúbrica contestado por el Gerente General donde manifestó que la documentación sobre los requisitos de la norma NTS ISO 45001:2018, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Donde se determinó que no cumplía con ninguna documentación, es por ello que le interesó la propuesta de diseño con NTS ISO 45001:2018, porque en V&M Quality, S.A. de C.V., sólo se identificaron documentación enfocada a NTS ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, tales como manual, política, procedimientos, instructivos y registros que fueron mostradas por el Gerente General mediante videollamada, presentando las evidencias de cumplimiento de la documentación, principalmente en gestión de la calidad, y que estas evidencias también se encuentran detalladas en el **Anexo No. 5**, de esta investigación.

El nivel de cumplimiento de la documentación de la organización en sistemas de gestión de calidad se describe a continuación para mayor detalle en la **Tabla No. 20**, donde se muestra la rúbrica de evaluación para el cumplimiento de la estructura documental de un sistema integrado de gestión, visualizando el mayor porcentaje de la documentación enfocado al sistema de gestión de calidad y con una brecha para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con la norma NTS ISO 45001:2018.

Tabla No. 20. Nivel de cumplimiento de la documentación según la NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.

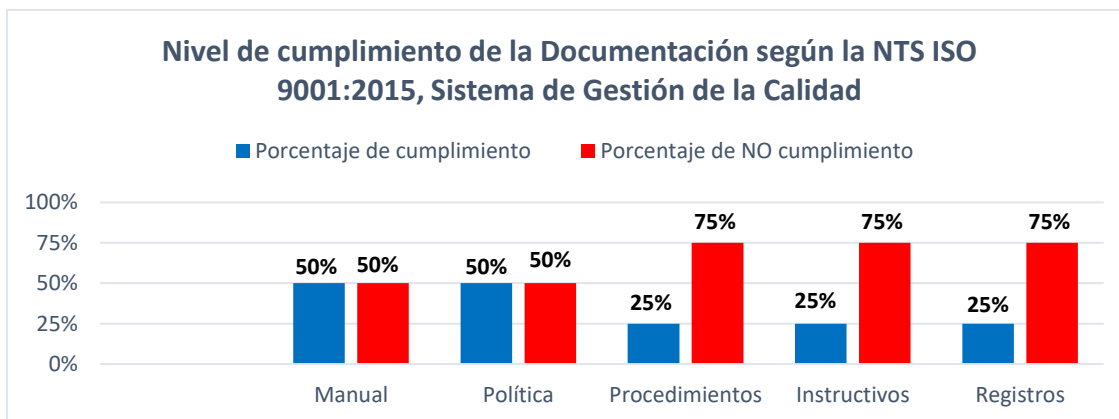
Nivel de cumplimiento de la documentación según la norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad											
Documentos	Total de preguntas	1. No posee ninguna documentación (0% - 25%)		2. La documentación es parcial y no está registrada (25% - 50%)		3. La documentación está completa y no está registrada (50% - 75%)		4. La documentación es completa y está documentada (100%)		Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de no cumplimiento
		Cumple	% cumple	Cumple	% cumple	Cumple	% cumple	Cumple	% cumple		
Manual	1	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	50%	50.0%
Política	1	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	50%	50.0%
Procedimientos	6	0	0%	6	25%	0	0%	0	0%	25%	75.0%
Instructivos	1	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	25%	75.0%
Registros	2	0	0%	2	25%	0	0%	0	0%	25%	75.0%
Norma	11	0	0%	11	25%-50%	0	0%	0	0%	35%	65%

Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla No. 20**, muestra el grado porcentual de cumplimiento de la documentación que se identificó con la norma NTS ISO 9001:2015, Gestión de Calidad. El cálculo se realizó de la sumatoria total de los porcentajes globales tales como: manual 50%, política 50% procedimientos 25%, instructivos 25% y registros 25%.

Además, obteniendo un porcentaje global de 175% dividido entre 5 que son los documentos que nos refleja un dato de cumplimiento de 35% y de incumplimiento un 65%, como se representa en el **Gráfico No. 3**, y **Gráfico No. 4**.

Gráfico No. 3. Nivel de cumplimiento de la documentación por documento según la NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.



Fuente: Elaboración propia.

En el **Gráfico No.3**, podremos apreciar los porcentajes de cumplimiento de la estructura documental mediante la norma NTS ISO 9001:2015, donde se ha obtenido un nivel de cumplimiento del 50%, en cumplimiento de un manual de calidad que necesita ser mejorado e integrado con la Norma NTS ISO 45001:208. La organización cuenta con una política para un Sistema de Gestión de Calidad, pero según las evidencias proporcionadas por el Gerente General de la organización no la poseen documentada ni actualizada menos integrada, por tal razón se calificó en un porcentaje del 50%. Pero en los procedimientos que posee la organización son mínimos específicamente referidos a calidad tales como procedimiento de capacitaciones, procedimiento de acciones correctivas, pero no cuentan con procedimientos referidos a revisión por la dirección, ni de auditoría, tampoco referente al Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo, por tal razón no existe la forma de tener un control ya que no se cuenta con procedimientos documentados y actualizados al 100%,

Existen, instructivos en un 25% que orientan al cliente cuales son los cursos de capacitación que tiene disponible la organización, mediante catálogos de servicios y brochures, pero no posee control de estos instructivos para actualizarlos y documentales.

Y en cuanto a los registros un cumplimiento de 25%, como listados de asistencia de los participantes, registros de empresas subcontratada para el cumplimiento de actividades emergentes y eventuales que el personal de planta no puede cubrir, pero no se tienen documentado un proceso para controlar sus servicios, lo cual la brecha de mejora para la organización es amplia y que puede ayudar eficazmente ser competitiva.

Por lo tanto, en los procedimientos según la entrevista realizada se detectó que, si poseen el procedimiento de información documentada, de acciones correctivas, matriz de distribución de documentos y lista maestra de documentos. Los instructivos se encontraron dentro del manual, también los registros enfocados a calidad para mayor detalle en la **Tabla No. 21**.

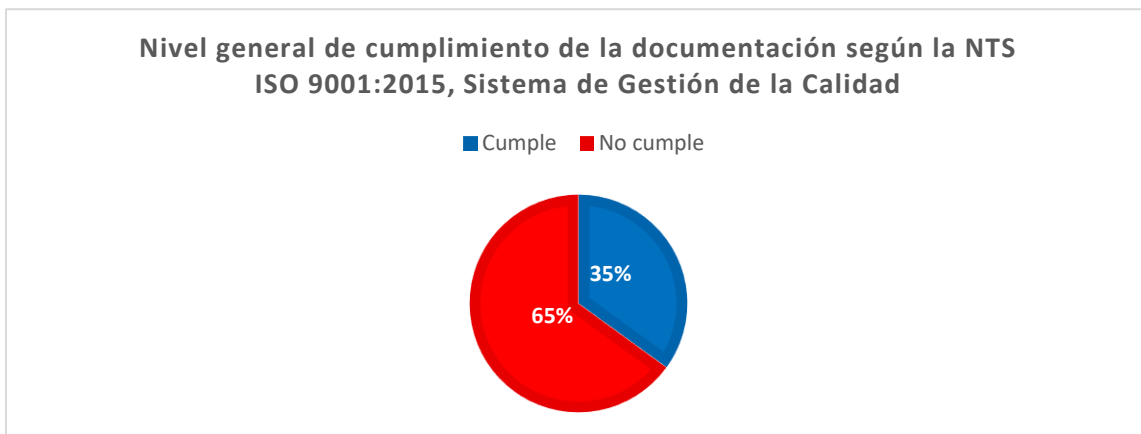
Tabla No. 21. Nivel general de cumplimiento de la documentación según la NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.

Documentos	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de NO cumplimiento
Manual	50%	50%
Política	50%	50%
Procedimientos	25%	75%
Instructivos	25%	75%
Registros	25%	75%
Norma	35%	65%

Fuente: Elaboración propia.

En la **Tabla No. 21**, se muestra el nivel general de cumplimiento y no cumplimiento de la documentación identificada con la norma NTS ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, en poseer los documentos como manual, política, procedimientos, instructivos y registros. El cálculo se realizó de la sumatoria total de los porcentajes globales tales como: manual 50%, política 50% procedimientos 25%, instructivos 25% y registros 25%, obteniendo un porcentaje global de 175% dividido entre 5 que son los tipos de documentos nos refleja un dato de cumplimiento de 35% y de incumplimiento un 65%, para más detalle se representa en el siguiente **Gráfico No. 4. Gráfico No. 4.**

Nivel general de cumplimiento de la documentación según la NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad.



Fuente: Elaboración propia.

3.10.3. Evaluación de objetivo específico 3.

Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Para identificar el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de seguridad y salud en el trabajo se realizó por medio de la técnica de encuesta con el instrumento del cuestionario, contestado por el Gerente Administrativo y Comercial, a personal Administrativa (Recepción), personal ejecutivo de venta y a personal de mantenimiento de la organización que muy amablemente y con compromiso colaboraron en contestar el cuestionario para luego estos datos proporcionados pudieran ser analizados, mediante tabulaciones y representados en los diferentes gráficos de barras y circular.

Con la persona de la Gerencia Administrativa y Comercial, se utilizó una videoconferencia en <https://meet.google.com/meet>, para realizar la entrevista y así recopilar la información según el cuestionario estructurado. La entrevista fue realizada el día 02 de abril de 2020, con el fin de obtener información de primera mano ver **Apéndice No. 6, Apéndice No. 7, Apéndice No. 10 y Anexo No. 5, Anexo No. 6, Anexo No. 7, Anexo No. 8 y Anexo No. 10.**

Para la recopilación de información para la persona administrativa (recepción), ejecutivo de ventas y personal de mantenimiento se utilizó la metodología vía correo electrónico el contacto se realizó el día 04 de abril de 2020.

Donde por este medio virtual, el personal de la organización contestó dicho instrumento (cuestionario), antes de enviárselos por correo el Gerente General de V&M Quality, S.A. de C.V., nos proporcionó los teléfonos y correos electrónicos para poder contactar con dicho personal. Por lo tanto, al tener contestado el instrumento fueron enviados a los correos de los maestrantes para luego realizar el respectivo análisis de datos los cuales se detallan en la siguiente **Tabla No. 22**, sobre el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

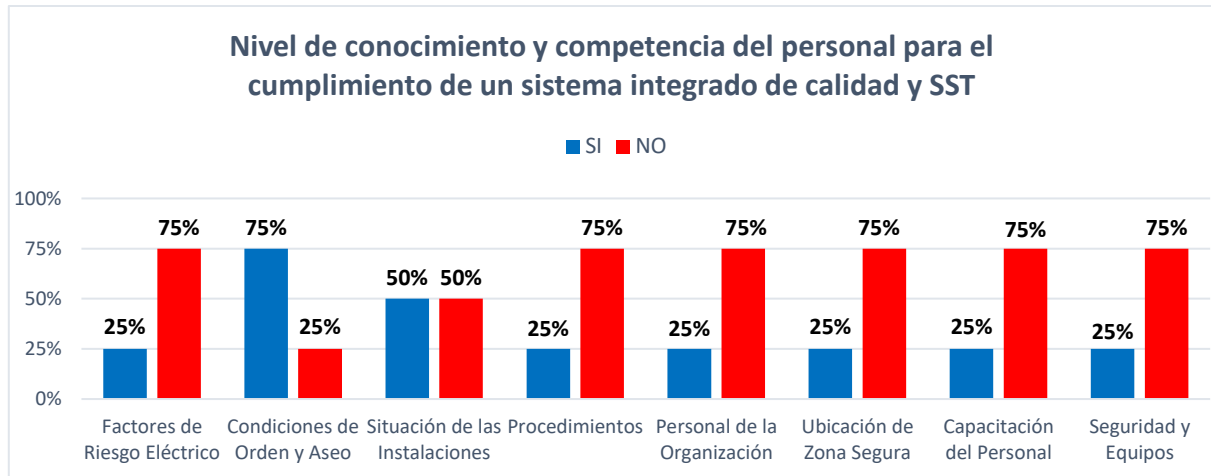
Tabla No. 22. Grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema integrado de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Rubros	Factores de Riesgo Eléctrico		Condiciones de Orden y Aseo		Situación de las Instalaciones		Procedimientos		Personal de la Organización		Ubicación de Zona Segura		Capacitación del Personal		Seguridad y Equipos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
SI	1	25%	3	75%	2	50%	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%
NO	3	75%	1	25%	2	50%	3	75%	3	75%	3	75%	3	75%	3	75%

Fuente: Elaboración propia.

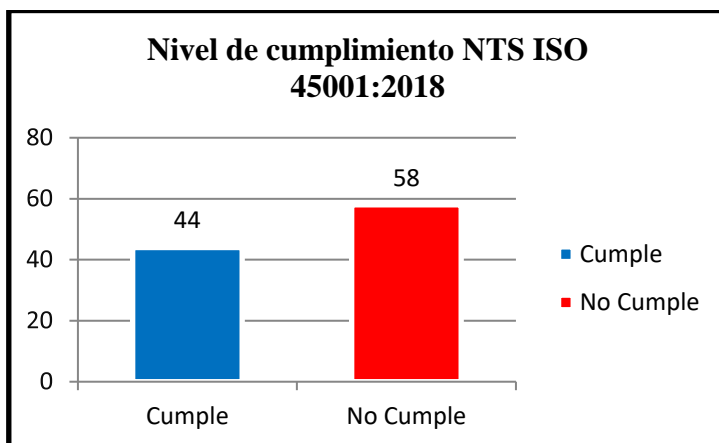
La **Tabla No. 22**, muestra los rubros y factores de evaluación en Seguridad y Salud en el Trabajo, entre ellos las opciones de respuesta SI y NO, que significa el tener o no conocimiento sobre la norma de 45001:2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo sobre los factores de riesgo eléctrico, condiciones de orden y aseo, situación de las instalaciones, procedimientos, personal de la organización, ubicación de la zona segura, medioambiente, capacitación del personal seguridad y equipos. Por lo tanto, cada factor con sus porcentajes de nivel de conocimiento del personal en Seguridad y Salud en el Trabajo se describe en el siguiente **Gráfico No. 5**, y **Gráfico No. 6**.

Gráfico No. 5. Nivel de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema integrado de calidad y seguridad y salud en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico No. 6. Nivel de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema integrado de calidad y seguridad y salud en el trabajo.



Cumplimiento NTS ISO 45001: 2018	
Criterio	Puntaje
Cumple	44
No Cumple	58
Total	102

Fuente: Elaboración propia.

En el **Gráfico No. 5**, se visualiza cada porcentaje del nivel de conocimiento y competencia del personal principalmente en la seguridad y salud en el trabajo en un cumplimiento en los factores de riesgo eléctrico con un 25%, en condiciones de orden y aseo de 75% que es el máximo porcentaje de fortaleza de la organización en estudio, también un 50% en el conocimiento de las instalaciones de la organización, y en cuanto a la documentación de procedimientos el nivel de cumplimiento es de un 25%, en cuanto a conocimiento y competencia del personal.

Se hace referencia al nivel de cumplimiento en cuanto al personal de la organización en un porcentaje del 25%, pero en el factor de zona segura de la empresa tiene un 25%, aunque el personal recibe capacitaciones en un 25%, finalizando con un 25% en el manejo de equipos con la seguridad requerida para mejorar los procesos de la organización.

La seguridad y salud de las personas es muy importante, es por esa razón que los trabajadores de la organización deben tener el conocimiento y competencia para realizar las actividades de los servicios que brinda V&M Quality, S.A. de C.V., para ello es necesario, conocer de la norma NTS ISO 45001:2018, y sobre la Ley General y Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y su reglamentos basado en los controles que efectúa la organización en cuanto al tema de seguridad y salud de las personas, implementando controles necesarios para la prevención de riesgos laborales. Además, de lo que exige la ley, para mantener los procesos ordenados y en buen funcionamiento para alcanzar la eficacia de la visión de la organización. Y en el **Gráfico No. 6**, se refleja un 44% de cumplimiento según la NTS ISO 45001:2018, y un 58% de no cumplimiento, lo cual permite accionar de inmediato para implementar mejoras.

3.10.4. Cumplimiento Legal.

A partir de la información recopilada y analizada en el **Gráfico No.7**, se indica que, en los factores de riesgo eléctrico, condiciones de orden y aseo, procedimientos, personal de la organización, ubicación de zona segura, capacitación del personal, seguridad y equipos se identificó un nivel de conocimiento del 25% el personal administrativo gerencial, ejecutivos de ventas y mantenimiento. Pero poseen carencia en seguridad y salud en el trabajo de 75%.

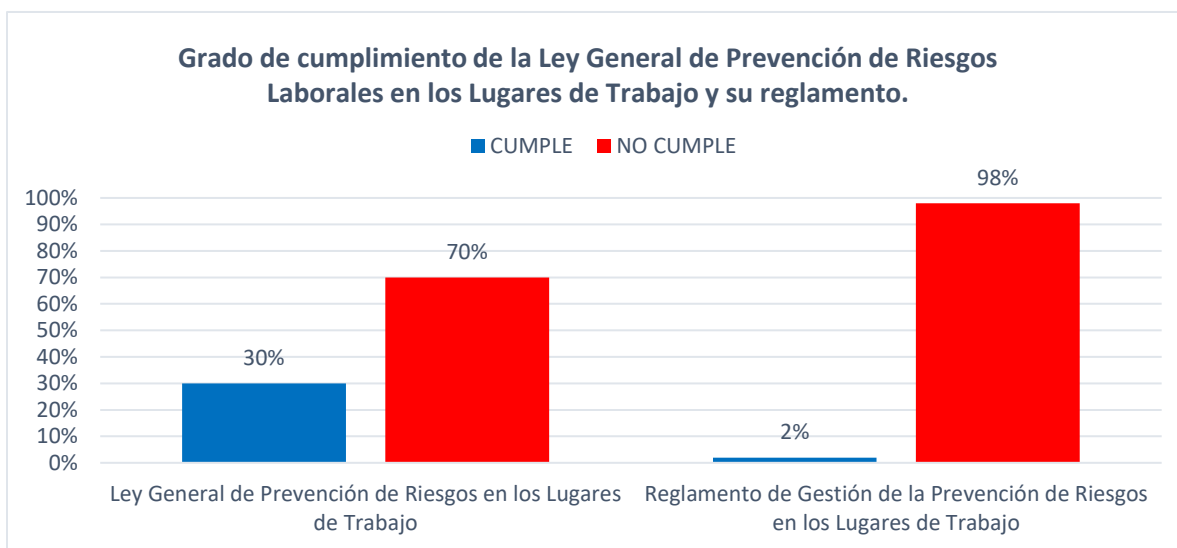
Por lo tanto, en situación el nivel de conocimiento de las instalaciones de la organización es de un 50% de las personas y el otro 50% que desconocen de seguridad y salud en el trabajo. El nivel de cumplimiento legal de V&M Quality, S.A. de C.V., una empresa orientada a los servicios de capacitación, identificando con la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, según criterios de evaluación sí cumple o no cumple con el aspecto legal ver **Apéndice No. 8**. Por lo cual, el día lunes 30 de marzo se tuvo videoconferencia mediante la plataforma https://meet.google.com/_meet, con el Gerente General de la organización y contestó un cuestionario referido a la ley y reglamento para obtener los datos siguientes en cumplimiento legal y de la norma 45001:2018 como se detalla en la **Tabla No. 23**.

Tabla No. 23. Grado de cumplimiento legal.

Grado de cumplimiento legal				
Criterios de cumplimiento	Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo		Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	
	Preguntas		Preguntas	
CUMPLE	18	30%	1	2%
NO CUMPLE	42	70%	56	98%
Marco Legal	60	100%	57	100%

Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla No. 23.** Evaluación de cumplimiento legal, muestra los datos en cumplimiento de un 30% y un incumplimiento de un 70% en la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. Por lo tanto, en el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. Donde refleja un 2% de cumplimiento y un 98% de incumplimiento legal. Se puede visualizar con mayor detalle en el siguiente **Gráfico No. Gráfico No. 7. Grado de cumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos Laborales en los Lugares de Trabajo y su reglamento.**

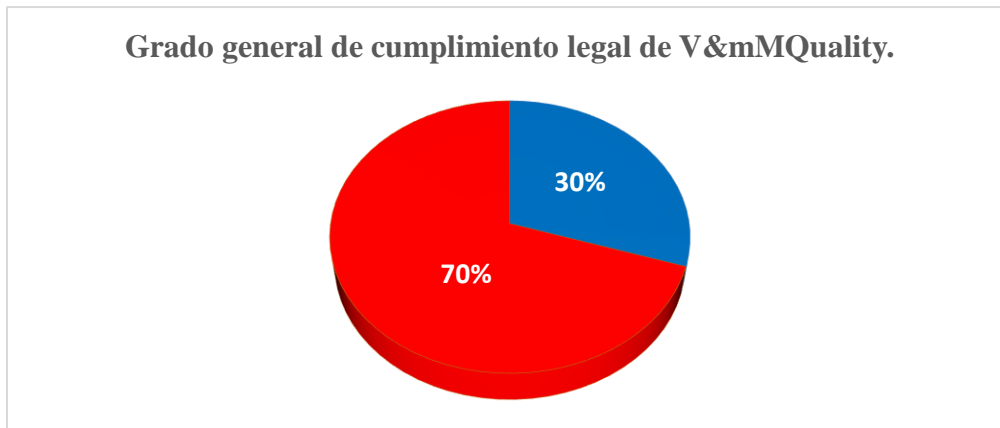


Fuente: Elaboración propia.

El **Gráfico No. 7**, muestra de manera específica el cumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo en un 30% y de incumplimiento en un 70%. De igual manera en el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, se refleja un 2% de cumplimiento y un 98% de incumplimiento. Pero en el **Gráfico No. 8**, se presenta de manera general el cumplimiento de V&M Quality, S.A de C.V.

En conclusión, la organización no cumple la Ley General de Riesgos en los Lugares de Trabajo con su reglamento. Por lo tanto, deben de implementarse planes de acción para el cumplimiento de la misma según la visión empresarial de la organización para operar libre de cualquier dificultad normativa dentro de sus procesos para la mejorar continua.

Gráfico No. 8. Grado general de cumplimiento legal de V&M Quality, S.A. de C.V.



Fuente: Elaboración propia.

De forma general como se observa en el **Gráfico No.8**, al hacer la consulta con los colaboradores se observa un porcentaje en el cumplimiento legal, que también es contemplado en la norma 45001:2018, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde el grado de cumplimiento legal para la organización es del 30%, lo cual posee una brecha para complementar la oportunidad de mejora en un 70%. Aclarar, que la organización mantiene documentación relacionada para un sistema de gestión de la calidad, no obstante, para seguridad y seguridad en el trabajo en complemento con el marco legal de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo con su respectivo reglamento, el grado de cumplimiento de V&M Quality, S.A. de C.V., es inferior a la brecha por alcanzar. De manera que la empresa tiene que implementar planes de acción para mejora y así alcanzar la eficacia de un sistema integrado de gestión.

Por lo tanto, para que los servicios de capacitación de la organización sean eficientes y seguros, es importante tomar en cuenta las propuestas de esta investigación como el conocimiento, competencia y cumplimiento de la ley.

3.11. Matriz metodológica de consistencia de la investigación

Una matriz de consistencia permite observar la lógica interna de la investigación aplicada, en consecuencia, facilita una visión general del estudio y permite al investigador ubicar las actividades que se plantean como necesarias para el cumplimiento de los objetivos. Se denomina matriz de consistencia, a la aplicación de una tabla que expresa concordancias entre el planteamiento del problema del sujeto de estudio, objetivos establecidos.

También las hipótesis y variables determinadas con su respectivo indicador de medición, presentando sintéticamente la información como se detalla en el **Apéndice No. 5**.

3.12. Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas

El estudio académico requiere respuestas puntuales a las hipótesis formuladas, que son explicaciones o respuestas tentativas, redactándolas y presentándolas en extensa narrativa, a las preguntas de investigación específicas y al final la hipótesis general.

El análisis de resultados de la investigación de campo, sus variables se evaluaron de manera empírica, en los aspectos medulares de la investigación que contribuyen a conocer, producir la información que se necesita para responder y concluir.

3.12.1. Evaluación de hipótesis 1

El grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y 45001:2018 aplicado a los servicios de capacitación, ayudan a formar parte de un sistema integrado de gestión.

Acerca del grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad y NTS ISO 45001:2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Según el personal entrevistado como Gerente General y colaboradores de la organización manifestaban y demostraban mediante videollamada que no existe cumplimiento ni se relaciona con un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, comentaban que el cumplimiento existe parcialmente en gestión de la calidad porque no poseen un sistema de gestión y que su objetivo es implementarlo y certificarse.

Los resultados obtenidos en el cumplimiento de los requisitos de las Normas de un sistema integrado de gestión se mostró un mayor porcentaje en cuanto a la norma NTS ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, según los datos obtenidos en el Requisito 4. Contexto de la Organización cumplen un 25%, y un 75 % de incumplimiento de acuerdo a los requisitos de dicha norma. En el Requisito 5. Liderazgo se obtuvo un 41.7% de cumplimiento y un 58.3% de incumplimiento. En el Requisito 6. Planificación se obtuvo el 15% de cumplimiento y el 85% de incumplimiento.

Por otra parte, el Requisito 7. Apoyo se obtuvo el 16.7% de cumplimiento y el 83.3% de incumplimiento. En el Requisito 8. Operación se obtuvo de cumplimiento en un 35.3% y de incumplimiento un 64.7%. Entre el requisito 9. Evaluación del Desempeño.

El 8.3% fue de cumplimiento y el 91.7% de incumplimiento. Para finalizar el requisito 10. Mejora se clasificó en un cumplimiento de 17.3% y de incumplimiento 82.7%.

En conclusión, en todos los requisitos de las normas aplicables a un sistema integrado de gestión sobresalió la norma NTS ISO 9001:2015 con un nivel de cumplimiento según los datos generales obtenidos en un 26.1% y de incumplimiento en porcentaje de 73.9%.

Ahora bien, para la norma NTS ISO 45001:2018, se presentó que no cumple con un sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, debido a que no se relaciona a los procesos de la organización. Por lo cual existe una inmensa brecha del 100% para implementar mejoras e integrar un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

En conclusión, la organización necesita implementar mejoras en el cumplimiento e interpretación de los requisitos de las normas de gestión anteriormente mencionadas.

3.12.2. Evaluación de hipótesis 2

La estructura documental de los procesos de V&M Quality, S.A. de C.V; se orienta a los sistemas integrados de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Para la hipótesis con enfoque a una estructura documental relacionada con la información documentada de la organización, compuesta por manuales, procesos, procedimientos, normas, instrucciones, registros en las que se detallan actividades o secuencia lógica para la información documentada. En V&M Quality, S.A. de C.V., los procesos y actividades de capacitación son esenciales para el crecimiento empresarial mayoritariamente a los SIG.

En cuanto a los resultados obtenidos de entrevista y registrado en la rúbrica de lista de chequeo para contrastar la información actual de los procesos administrativos y técnicos alcanzan una muestra en el nivel de cumplimiento específico por documento, según la norma NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad. Donde el documento manual cumple en un 50% según la norma 9001:2015, pero el 50% no cumple por la razón que la información del manual es parcial no está completa. Y de igual manera con la política, que es parcial cumpliendo en un 50% y de incumplimiento en 50%. En cuanto a los procedimientos, en una variante, según lo contestado por el Gerente General de V&M Quality, S.A. de C.V., se cumple en un 25% y procedimientos incompletos y parciales y un 75% de incumplimiento.

En instructivos y registros de igual manera se tiene un cumplimiento parcial del 25% y un 75% de incumplimiento lo cual significa una brecha amplia para implementar mejoras. Con la norma NTS ISO 45001:2015, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, no se relaciona la integración de un sistema de gestión en V&M Quality, S.A. de C.V., por la razón que no se cumple los estándares de la norma ni la parte legal de la ley y reglamento de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. La norma NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad, se relaciona parcialmente, pero hay una gran brecha para que exista una relación completa a los sistemas de calidad.

3.12.3. Evaluación de hipótesis 3

El grado de conocimiento y competencia del personal fortalecerá el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Las organizaciones que han diseñado un sistema integrado de gestión de calidad, salud y seguridad en el trabajo, que tienen personal comprometidos a gestionar sus actividades de manera imparcial y confidencial, poseen disposición y acceso a los recursos administrativos y técnicos, y que además cuentan con el conocimiento de la estructura documental y se identifica el compromiso de la alta dirección para capacitar al personal en el SST.

A partir de los resultados obtenidos de la totalidad de la muestra evaluada se obtuvo un rango en los factores de riesgo eléctrico, condiciones de orden y aseo, procedimientos, personal de la organización, ubicación de zona segura, capacitación del personal, seguridad y equipos se identificó un nivel de conocimiento del 25% el personal administrativo gerencial, ejecutivos de ventas y mantenimiento. Pero poseen un desconocimiento en SST de 75%.

Para los factores, situación de las instalaciones y medioambiente hay una variante. Por lo tanto, en situación de las instalaciones el nivel de conocimiento es de un 50% de que las personas tienen conocimiento y el otro 50% que desconocen de seguridad y salud en el trabajo e increíblemente en medioambiente que desconocen al 100%.

Además, en el marco de cumplimiento legal el 30% es de cumplimiento y el 70% de incumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo y su reglamento donde V&M Quality, S.A. de C.V., debe de tomar acciones.

Con el objetivo de reforzar el conocimiento y competencia del personal, debe impartirse formación mínima para los empleados y que sea necesaria para el diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para garantizar el conocimiento y competencia, deben realizar procedimientos de formación previa, durante el proceso de documentación, proceso de implantación y proceso de auditoría; todo lo anterior con el propósito de cumplir el ciclo de Deming y mostrar una eficacia en la seguridad del personal.

Esta formación es necesaria para todo el personal de la organización y así mejoren continuamente con una visión de diseñar e implantar un sistema de gestión con NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad y NTS ISO 45001:2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por lo tanto, en el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, refleja un 2% de cumplimiento y un 98% de incumplimiento legal en V&M Quality, S.A. de C.V., no cumple con un sistema integrado de gestión de Calidad ni de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo cual no está asociado con el grado de cumplimiento los requisitos de normas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo.

En conclusión, la organización necesita implementar mejoras para el cumplimiento en el conocimiento y competencia del personal en materia legal y normativa NTS ISO 45001:2018, sobre seguridad y salud en el trabajo, que en esta norma también enfoca a los aspectos legales. Para ello, es necesario que la organización capacite al personal en seguridad y salud en el trabajo y a los requisitos legales aplicables a la organización.

3.12.4. Evaluación de hipótesis general

Un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, mejorará a los servicios de capacitación que proporciona V&M Quality, S.A. de C.V.

En todo el trabajo de graduación a nivel de maestría se abordaron elementos claves según los objetivos planteados para esta investigación, donde se destacaron elementos fundamentales como el cumplimiento e interpretación de los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, cumplimiento de información documentada, el cumplimiento en conocimiento y competencia del personal en Seguridad y Salud en el Trabajo y requisitos legales aplicados y pertinentes a la organización.

Muchas organizaciones visualizan los sistemas de gestión de forma individualmente y no integralmente, de manera que la integración de sistemas ayuda a la minimización de recursos, es por ello que un sistema integrado debe obedecer a un sistema estratégico de la organización para que pueda hacer flexible los procesos dentro de la organización mantener información disponible y actualizada a las partes interesadas pertinentes. Por lo tanto, a partir de la información consultada, recopilada con el sujeto de estudio y de los resultados obtenidos, se evidencia que las actividades no están asociadas en su totalidad a un diseño de un sistema con la norma NTS ISO 45001:2018, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, pero si existe un porcentaje de cumplimiento legal según dicha norma y Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo en un 30%, según datos de nivel de cumplimiento legal manifestados y detallados en el instrumento del **Anexo No. 9**.

La evaluación se abordó con el apoyo del capital humano estratégico, administrativo, operativo y mantenimiento, quienes establecen el valor que aportan a la organización, son las personas en las que recaen las responsabilidades de ejecutar, monitorear y realizar las actividades de los sistemas de gestión, al considerar que el conocimiento no es estático. En conclusión, la organización tendrá que proponer acciones para la formación continua y verificar la eficacia del conocimiento adquirido. Los recursos técnicos, financieros, como los equipos, herramientas, dispositivos o máquinas en los que se apoya el personal para desarrollar las actividades vinculadas a los requisitos de cumplimiento.

Es importante indicar que, la evaluación se abordó con el apoyo del capital humano quienes establecen el valor que aportan a la organización, son las personas en las que recaen las responsabilidades de ejecutar, monitorear y realizar las actividades de los sistemas de gestión, al considerar que el conocimiento no es estático, la organización tendrá que proponer acciones para la formación continua y verificar la eficacia del conocimiento adquirido. Además, se indica que los recursos técnicos como los equipos, herramientas, dispositivos o máquinas en los que se apoya el personal de la organización para desarrollar las actividades vinculadas a los requisitos de cumplimiento de criterios, normas y especificaciones, deben de estar disponibles para todos los niveles que se requiera.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

En este capítulo se presentó la propuesta del diseño de un sistema integrado de gestión, mediante los planes de acción: manual de procesos, manual de procedimientos, manual de sistemas integrados de gestión, plan de emergencia y evacuación, mapa de procesos como política y objetivos integrados a la organización.

El trabajo de graduación se realizó en la empresa V&M Quality, S.A de C.V. que se dedica a brindar servicios de capacitación en formación continua, el objetivo principal es proponer un diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo que sirva a la empresa para la implementación posterior en caso de requerirlo lo cual le permita poder alinear y optimar la gestión de los procesos de capacitación que mantiene.

En este capítulo cuatro posterior del diagnóstico se desarrolla la fase de la propuesta del diseño de un sistema integrado de gestión donde el estudio se efectuó de la siguiente manera: se levantó información in situ y en conferencias virtuales con la alta dirección, dando un diagnóstico de la situación inicial de la empresa basado en el cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015, NTS ISO 45001:2018, posteriormente se procede en base a los resultados del diagnóstico levantado a definir el proceso del diseño del sistema integrado que permite integrar e interactuar a estos dos sistemas con sus requisitos pertinentes en los que se resalta la política integrada, Objetivos integrados, manual de procesos, manual integrado de gestión, procedimientos, control de documentos y registros, plan de emergencias que la empresa debe adoptar para el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Para llevar a cabo el diagnóstico de la investigación en la que se encuentra la empresa con respecto al conocimiento u aplicación del SIG, se ha utilizado encuestas básicas sobre conocimiento referentes a la calidad y seguridad y salud en el trabajo, se han realizado observaciones y entrevistas para conocer el grado de cumplimiento de los requisitos de las normas dentro de la empresa, al iniciar el diagnóstico.

4.1. Diseño de planes de acción

Con la metodología de investigación realizada se presentó como característica principal la utilización de enfoques, métodos y técnicas de investigación para un diseño de un sistema integrado de gestión que permite alcanzar una perspectiva integral de los servicios que brinda V&M Quality, S.A. de C.V., en sus procesos de capacitación.

A partir de los resultados obtenidos mediante instrumentos de recolección de datos para dar cumplimiento a los objetivos e hipótesis como variables de la investigación se diseñan planes de acción propuestos para la organización como primer plan se diseña el manual de procesos y manual de procedimientos como se visualiza en la **Tabla No. 24**, y en **Apéndice No. 11**.

Tabla No. 24. Plan de acción 1: Diseño de un manual de procesos y un manual de procedimientos.

Plan de Acción 1				
NOMBRE DEL PLAN	Manual de proceso y procedimiento de VMQUALITY	OBJETIVO DEL PLAN	Elaborar y cumplir con la documentación pertinente para la SIG	Fecha:4/04/2020
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Objetivo 1 del plan: Diseñar el manual de procesos				
Elaborar el mapa de procesos Nivel 1	Ovidio Menéndez	No se cuenta con la documentación pertinente para elaborar el mapa de procesos	4/04/2020	5/4/2020
Elaboración de la caracterización de cada proceso	Ovidio Menéndez	La organización actualmente no ha identificado los procesos que utilizara para el Sistema Integrado de Gestión.	4/04/2020	8/04/2020
Elaborar el manual de proceso	Ovidio Menéndez	Para elaborar el manual de procesos se debe de identificar la lista de pertinentes que deberá contribuir al SIG.	4/04/2020	9/04/2020
Objetivo 2 del plan: Diseñar el manual de procedimiento				
Seleccionar los procedimientos relacionados al sistema integrado de gestión.	Ovidio Menéndez	La organización solo cuenta con procedimientos vinculados a la calidad sin embargo con los de seguridad ocupacional se tendrán que trabajar para realizar el manual.	4/04/2020	5/4/2020
Elaborar el manual de procedimiento	Ovidio Menéndez		4/04/2020	9/04/2020
RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN COMPROMETIDOS	Información de los procesos de V&M Quality, y lista de procedimiento necesarios para la elaboración del manual de procedimiento.	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	GRUPO 1 MASIG SEGUNDA GENERACIÓN	

Fuente: Elaboración propia.

Para el diseño del segundo plan que es el manual de sistemas integrados de gestión se hizo referencia a la norma Pass 99 de integración de sistemas de gestión ver **Apéndice No. 12**.

Lo cual, para esta investigación dicho manual se diseñará la integración con la norma NTS ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad y NTS ISO 45001:2018, Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para la organización en **Tabla No. 25**.

Tabla No. 25. Plan de acción 2: Diseño del manual de Sistema Integrado de Gestión.

Plan de Acción 2				
NOMBRE DEL PLAN	Manual de Sistema Integrado de Gestión	OBJETIVO DEL PLAN	Diseñar el manual del SIG.	Fecha:4/04/2020
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Objetivo del plan: Diseñar el Manual de Sistemas Integrado de Gestión				
Reunirse con el sujeto de estudio para entablar los lineamientos e importancia del manual del SIG.	Ovidio Menéndez	Se realizó una reunión en plataforma virtual.	5/04/2020	5/04/2020
Recopilar la información del sistema integrado de gestión con el sujeto de estudio.	Ovidio Menéndez	Recopilar la información necesaria para el manual del sistema de gestión	5/04/2020	7/04/2020
Ordenar la información proporcionada para crear el manual del SIG.	Ovidio Menéndez		5/04/2020	7/04/2020
Identificar los requisitos de la norma NTS 9001:2015, y seguridad y salud en el trabajo NTS 45001:2018.	Ovidio Menéndez	Colocar la información pertinente al sistema debido a que la organización no cuenta con ella	7/04/2020	7/04/2020
Integrar los requisitos de la norma para la organización.	Ovidio Menéndez		7/04/2020	9/04/2020
Elaborar el manual del sistema integrado de gestión.	Ovidio Menéndez		7/04/2020	9/04/2020
Hacer una reunión con el sujeto de estudio para la entrega del manual del SIG.	Ovidio Menéndez	Ordenar los procesos de la organización.	7/04/2020	9/04/2020
RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN COMPROMETIDOS	Requisitos de la norma NTS 9001:2015 Requisitos de la norma NTS 45001:2018 Información de integración Pass 99		NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	GRUPO 1 MASIG SEGUNDA GENERACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

En el diseño del tercer plan de acción, consiste en un plan de emergencias y evacuación que va a permitir identificar los riesgos y vías de evacuación cuando ocurre un siniestro en la organización y así pueda tomar acciones de inmediato a la protección del personal en su seguridad y salud y al cumplimiento legal, para mayor detalle ver propuesta del plan de acción en **Apéndice No. 13**, y en la **Tabla No. 26**, se especifica el diseño de este plan.

Tabla No. 26. Plan de acción 3: Diseño de un Plan de Emergencias y Evacuación.

Plan de Acción 3				
NOMBRE DEL PLAN	Programa de prevención de riesgos en lugares de trabajo	OBJETIVO DEL PLAN	Elaborar el programa de prevención de riesgos en lugares de trabajo	Fecha:4/04/2020
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Objetivo #1 Elaborar el programa de prevención de riesgos en lugares de trabajo				
Reunión con el sujeto de estudio para indicar la importancia de elaborar el programa de prevención de riesgos en lugares de trabajo,	Ovidio Menéndez	La organización desconoce la importancia del programa de prevención de riesgos en lugares de trabajo	5/04/2020	5/04/2020
Identificar los elementos para la creación programa de prevención de riesgos	Ovidio Menéndez	La organización no cuenta con la documentación pertinente.	5/04/2020	7/04/2020
Incluir la ley de prevención de riesgo decreto 254 para la elaboración del programa.	Ovidio Menéndez	La organización posee incumplimiento legal Decreto 254.	5/04/2020	7/04/2020
Elaborar el programa de prevención de riesgos y condiciones de trabajo.	Ovidio Menéndez	No se cuenta con la información para elaborar el programa.	5/04/2020	9/04/2020
Entrega del programa con el sujeto de estudio.	Ovidio Menéndez	Se realizó una reunión virtual.	9/04/2020	9/04/2020
RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN COMPROMETIDOS	Ley de prevención de riesgos Decreto 254. Información pertinente del sujeto de estudio		NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	GRUPO 1 MASIG SEGUNDA GENERACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

En fin, para el diseño del cuarto plan se propuso a la organización, la elaboración de la política y objetivos del sistema integrado de gestión, con apoyo del Gerente General que dio el visto bueno, autorización y aprobación de este último plan para V&M Quality, S.A. de C.V; que ayudará al momento que deseo implementar un SIG, para mayor detalle en **Tabla No. 27**, a nivel de planificación para el diseño de dicho plan.

Tabla No. 27. Plan de acción 4: Elaboración de política y objetivos del sistema integrado de gestión.

Plan de Acción 4				
NOMBRE DEL PLAN	Política y objetivos del sistema integrado de gestión	OBJETIVO DEL PLAN	Elaborar la política y los objetivos del sistema integrado de gestión.	Fecha:4/04/2020
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Objetivo 1 del plan: Elaborar la política del sistema integrado de gestión				
Reunión con el sujeto para definir una política integrada de gestión.	Ovidio Menéndez	Se debe de plantear la idea de la política integrada de gestión al sujeto de estudio para tener una dirección a donde la organización se dirige.	5/04/2020	5/04/2020
Elaborar la política integrada de gestión utilizando los parámetros necesarios	Ovidio Menéndez		5/04/2020	7/04/2020
Proponer al sujeto de estudio la política del SIG.	Ovidio Menéndez		5/04/2020	7/04/2020
Objetivo 2 del plan: Elaborar los objetivos del sistema integrado de gestión				
Reunión con el sujeto para definir los objetivos relacionados al sistema integrado de gestión.	Ovidio Menéndez	Se debe de plantear la idea de los objetivos integrados de gestión al sujeto de estudio para tener una dirección a donde la organización se dirige.	5/04/2020	7/04/2020
Elaborar los objetivos integrados de gestión	Ovidio Menéndez		7/04/2020	9/04/2020
Proponer al sujeto de estudio la política del SIG.	Ovidio Menéndez		9/04/2020	9/04/2020
RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN COMPROMETIDOS	Información primaria del sujeto de estudio,		NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE	GRUPO 1 MASIG SEGUNDA GENERACIÓN

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Análisis del Ciclo PHVA, mediante la norma Pass 99:2012

José Luis Miguel en su artículo Pass 99, redacta que es una Especificación de Acceso Público elaborada por British Standards Institution (Institución Británica de Normalización – BSI). A pesar de que está principalmente diseñada para ser utilizada en combinación con especificaciones/normas del sistema de gestión como ISO 9001, ISO 45001, etc. También se puede utilizar con otras especificaciones/normas nacionales e internacionales del sistema de gestión. Además, se aplica a todos los tamaños y tipos de organización sin importar el rubro.

No está pensada para organizaciones que han basado su sistema de gestión en una única especificación/estándar, salvo como preparación para la adopción de normas o sistemas adicionales. El cumplimiento de esta Pass 99, no garantiza el cumplimiento de ninguna otra especificación/norma del sistema de gestión.

Las características generales de Pass 99 son las siguientes:

- a) Es una especificación de requisitos para sistemas integrados de gestión. Por lo tanto, es auditable si una organización cumple dichos requisitos y, por lo tanto, certificable.
- b) Considera seis requisitos comunes para los sistemas de gestión identificados en la guía ISO 72 (guía para la redacción de normas de sistemas de gestión).
- c) Incluye el modelo PDCA utilizado en la mayoría de normas de sistemas de gestión.
- d) Se pretende promover que organizaciones con más de un sistema de gestión los enfoquen de forma holística de modo que gestionen sus operaciones de forma más eficaz.

La estructura de Pass 99 se ha adaptado al reciente Anexo SL publicado por ISO, en el cual se establece la estructura común a seguir por todas las normas de sistemas de gestión de ahora en adelante. Dicha estructura es la siguiente: Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Soporte, Operación, Evaluación del desempeño, Mejora.

En esta estructura debe encuadrarse la gestión integrada de la organización. Cada norma del sistema de gestión tiene sus propios requisitos específicos, pero estos siete elementos estarán presentes en todas ellas y se podrán adoptar como la base para la integración. De acuerdo a la norma Pass99, se elabora una **Tabla No. 28**, donde mediante el Ciclo PHVA, se plantea la propuesta general de los planes de acción.

Tabla No. 28. Propuesta y planes de acción general mediante el Ciclo PHVA

CICLO PHVA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIAGNOSTICO	PROPUESTA	Planes de acción	Responsable
Planear	1.Determinar el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las normas aplicados a los servicios de capacitación de un Sistema Integrado de Gestión.	1.Cumplimiento e interpretación de requisitos del Sistema Integrado de Gestión.	La organización no cuenta con una política integrada de gestión No existe un medio de comunicación que traslade la información de un sistema integrado de gestión No cuentan con los procedimientos necesarios para implementar el sistema integrado de gestión. La organización carece de la participación y consulta de los trabajadores La organización no tiene el conocimiento de cómo abordar los riesgos y oportunidades La organización no cuenta con objetivos del sistema integrado de gestión Las organizaciones no tienen conocimiento de cómo llevar la información documentada No cuenta con el conocimiento para reaccionar ante una respuesta de emergencia La organización no cuenta con un sistema de evaluación de desempeño La organización desconoce del procedimiento para elaborar una auditoria y la revisión por la dirección	Procedimiento para la elaboración de la política de calidad Procedimiento para la realización de los procesos del sistema integrado de gestión. Procedimiento para la elaboración de comunicación al sistema integrado de gestión. Procedimiento de consulta y participación de los trabajadores Procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades de un sistema integrado de gestión Procedimiento para la elaboración de los objetivos Procedimiento de la información documentada de un sistema integrado de gestión. Procedimiento de preparación y respuesta a emergencia. Procedimiento de evaluación de desempeño Procedimiento de auditoría interna y revisión por la dirección Procedimiento para las compras del sistema integrado de gestión. Procedimiento para la selección de los contratistas. Procedimiento para las finanzas de la organización	Elaboración del manual de procesos y procedimiento Riesgos y oportunidades	Maestrante Ovidio Menéndez
	2.Diseñar la estructura documental para el cumplimiento de un sistema integrado de gestión.	2.Documentación del sistema integrado de gestión.	La organización no cuenta con la política integrada de gestión La organización No cuenta con el Manual de sistema integrado de gestión. La organización no cuenta con un mapa de proceso nivel 1. La organización no cuenta con la documentación relacionada al comité de seguridad ocupacional	Elaborar el Manual de sistema integrado de gestión Elaborar el mapa de procesos Nivel 1 Elaborar el procedimiento para la creación de brigadas que sustituirán el comité por la cantidad del personal.	Elaborará manual de sistema integrado de gestión	
		3.Conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de seguridad y salud en el trabajo.	La organización no cuenta con la planificación de los objetivos integrados de gestión. La organización no cuenta con la matriz de requisitos legales o reglamentarios. La organización no cuenta con los registros de accidentes laborales de la organización.	Elaborar el procedimiento para planificar objetivos integrados de gestión. Elaborar con el procedimiento de registros de accidentes y el formato que se debe de cumplir.		
	3.Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Cumplimiento legal.	La organización no cuenta con el cumplimiento de la señalización de la empresa. No se encuentra con un programa de evacuación No se cuenta con un mapa de riesgos de la institución No existen brigadas que apoyen el sistema de gestión No están identificado los riesgos y peligros	Plan de Emergencias y Evacuación. Matriz de Gestión y Análisis de Riesgo: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)	Elaborar Plan de Emergencias y Evacuación. Elaborar Matriz IPER.	
		Accidentes laborales	Procedimiento para abordar los accidentes Programa para la elaboración de brigadas	Procedimiento para abordar los accidentes Programa para la elaboración de brigadas		
Hacer	La organización al tener la información proporcionada por	Implementación del SIG, elaborado por el Gerente General.	La organización no cuenta con la implementación del sistema integrados de gestión de calidad ISO NTS 9001:2015, y Seguridad Ocupacional ISO NTS 45001:2018	Elaborar la política integrada de gestión Elaborar los objetivos integrados de gestión	Elaborar la política y los objetivos del sistema integrado de gestión.	Gerente General
Verificar			Implementar el sistema integrado de gestión			
Actuar			Elaborar partes interesadas			

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Propuestas de planes de acción entregables

Los entregables propuestos se elaboraron de acuerdo a los resultados de la investigación, donde se detectaron brechas de mejora como una oportunidad para que la organización pueda aplicar los diseños brindados tales como: Manual de Procesos, Manual de Procedimientos, Mapa de procesos, Manual de Sistemas Integrado de Gestión, Plan de Emergencias y Evacuación, Política de Sistemas Integrados de Gestión y Objetivos de Sistemas Integrados de Gestión. Considerando que las propuestas están relacionadas a los Sistemas Integrados de Gestión y que ayudará a la organización a flexibilizar y agilizar sus procesos.

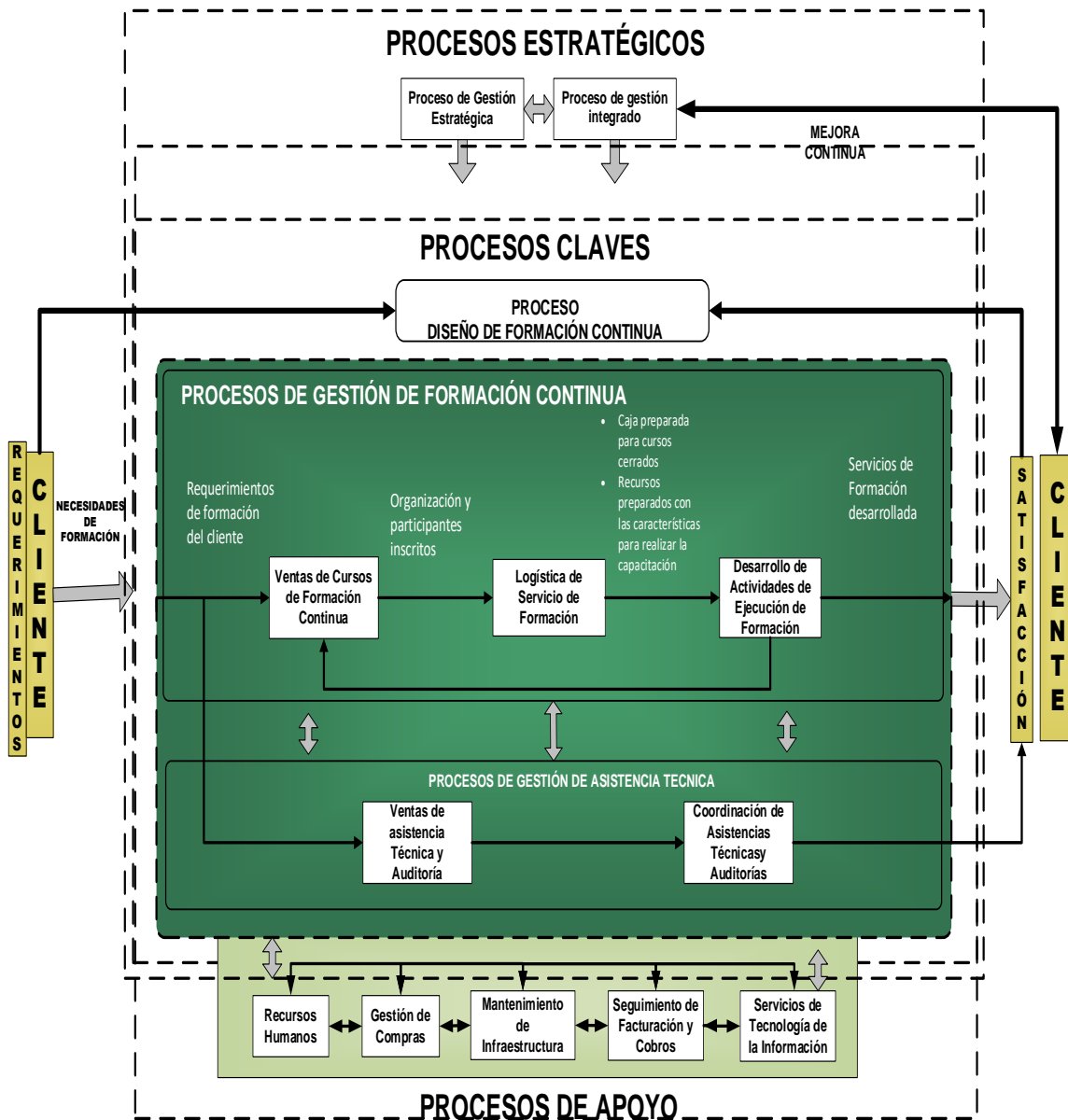
4.3.1. Propuesta de Mapa de Procesos

Es importante mencionar que la norma NTS ISO 9001:2015, tiene en su estructura los principios de la gestión de la calidad con enfoques al cliente, liderazgo, compromiso enfoque a procesos y mejora continua. De igual manera, la NTS ISO 45001:2018, se enfoca a los trabajadores, prevención de riesgos y peligros con la relación que mantienen ambas normas la estructura de alto nivel con requisitos comunes. Además, las normas de gestión tienen un enfoque basado en procesos que ayudará a la organización a identificar las interrelaciones de cada proceso, garantizando la imparcialidad, confidencialidad, liderazgo, optimización de recursos y compromiso del personal para alcanzar la eficacia y eficiencia del SIG.

Es necesario mencionar que el mapa de procesos de primer nivel, permitirá observar una perspectiva de los procesos de V&M Quality, S.A. de C.V; donde se identifique los procesos estratégicos, claves y de apoyo de la organización como se ilustra en la **Figura No. 10**.

La importancia de un mapa de procesos es que mediante un diagrama de valor representa de manera de inventario gráfico, los procesos de una organización en forma interrelacionada. El mapa de procesos recoge la interrelación de todos los procesos que realiza una organización. Existen diversas formas de hacer un mapa de procesos, en primer lugar se seleccionan los procesos estratégicos, luego los procesos misionales o claves y por último los procesos de apoyo o soporte como se visualiza en la **Figura No. 10**.

Figura No. 10. Mapa de procesos nivel 1.



Fuente: Mapa de procesos brindado por Gerente General de V&M Quality, y mejorado por los maestrantes.

4.3.2. Propuesta de Manual de Procesos y Manual de Procedimientos

Para presentar la propuesta del manual de procesos y de procedimientos se tomó como base las normas de gestión NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, y se muestra en el apéndice No. 11, para el manual de procesos y **Apéndice No. 11y Apéndice No. 12**, para el manual de procedimientos. Además, se muestra la interrelación de los requisitos de las normas de gestión, Anexo SL y la normas Pas 99:2012, tal como se ve en la **Tabla No. 29**.

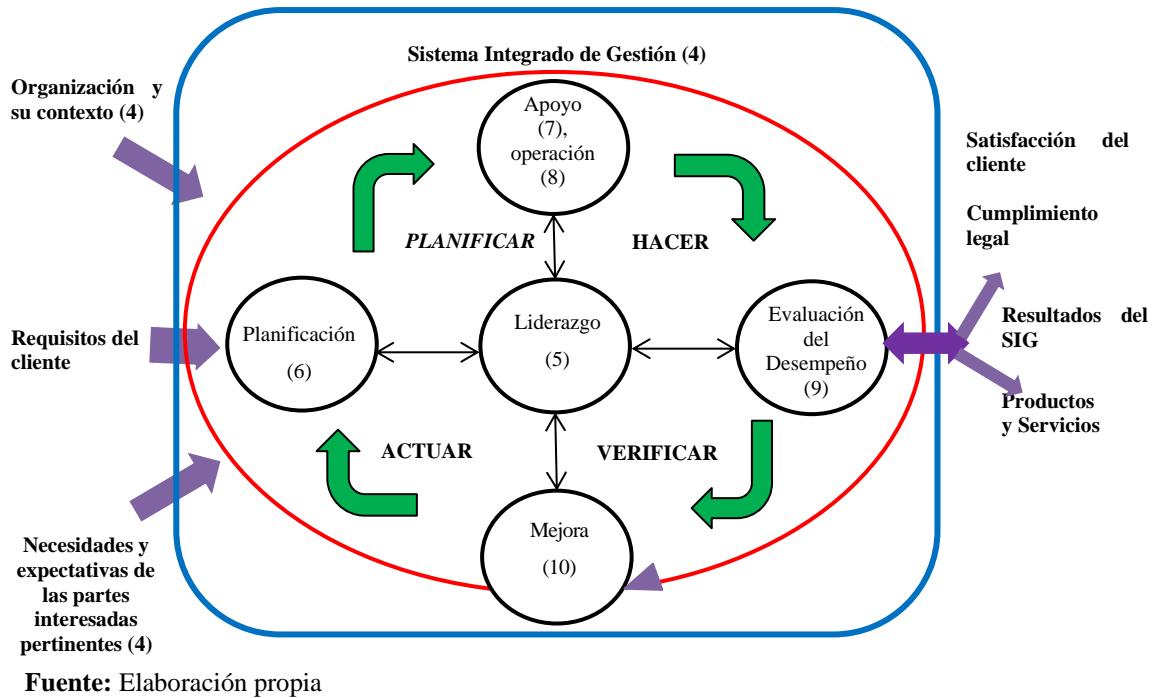
Tabla No 29. Interrelación del Ciclo PHVA y normas de gestión

Interrelación del Ciclo PHVA y normas de gestión				
Ciclo PHVA	Norma Pass 99:2012	Anexo SL	Norma NTS ISO 9001:2015	Norma NTS ISO 45001:2018
Planificar	Contexto de la organización Liderazgo Planificación Apoyo	4.Contexto de la organización 5.Liderazgo y compromiso 6.Planificación 7.Apoyo	4.Contexto de la organización 5.Liderazgo 6.Planificación 7.Apoyo	4.Contexto de la organización 5.Liderazgo 6.Planificación 7.Apoyo
Hacer	Operación	8.Operación	8.Operación	8.Operación
Verificar	Evaluación del Desempeño	9.Evaluación del Desempeño	9.Evaluación del Desempeño	9.Evaluación del Desempeño
Actuar	Mejora	10.Mejora	10.Mejora	10.Mejora

Fuente: Elaboración propia.

Para identificar de forma gráfica la interrelación del Ciclo PHVA, y vincular la estructura de los requisitos de las normas de NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 en **Figura No. 11**.

Figura No. 11. Interrelación del Ciclo PHVA



4.3.3. Propuesta de un Manual de Sistemas Integrados de Gestión

La metodología utilizada para la propuesta del Manual de Sistemas Integrados de Gestión, se realizó considerando la norma Pass 99:2012 para lo cual se puede consultar en el **Apéndice No. 13**. La norma de integración de sistemas está diseñada para ser utilizada en combinación con normas de sistemas de gestión que presentan una estructura de alto nivel.

El Manual del Sistema Integrado de Gestión, es utilizado por las organizaciones como guía de los elementos principales que conforman su sistema como se detallan a continuación:

- Alcance del sistema de gestión
- Procedimientos establecidos para el sistema.
- Descripción de la interacción de los procesos

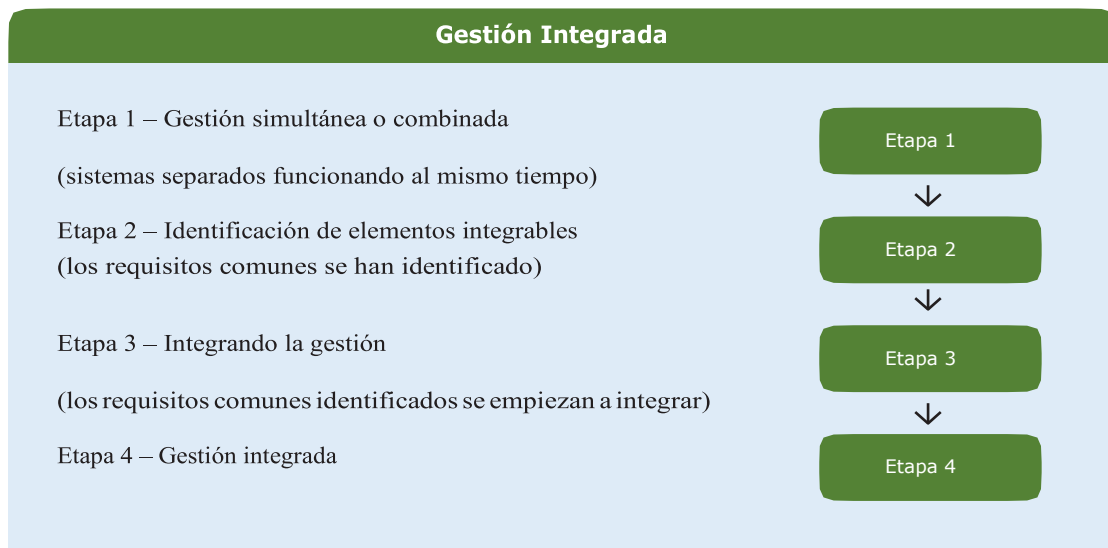
En la norma anterior de la NTS ISO 9001:2008, se establecían los siguientes elementos para conformar un manual ahora en la versión vigente NTS ISO 9001:2015, ya no se consideran, pero queda abierto a que las organizaciones voluntariamente puedan tenerlo.

El manual permite organizar de mejor manera sus procesos mediante los elementos que conforma un manual como se describen a continuación:

- Título y alcance
- Tabla de contenido
- Documentos que certifican el sistema de gestión
- Política y objetivos que determinan el sistema de gestión
- Estructura de la organización
- Referencias, que contribuyen la relación con otros documentos del manual
- Descripción del sistema
- Anexos

Según la norma Pass 99:2012, describe ciertas etapas para un Sistema Integrado de Gestión, para mayor detalle ver la **Figura No. 12**.

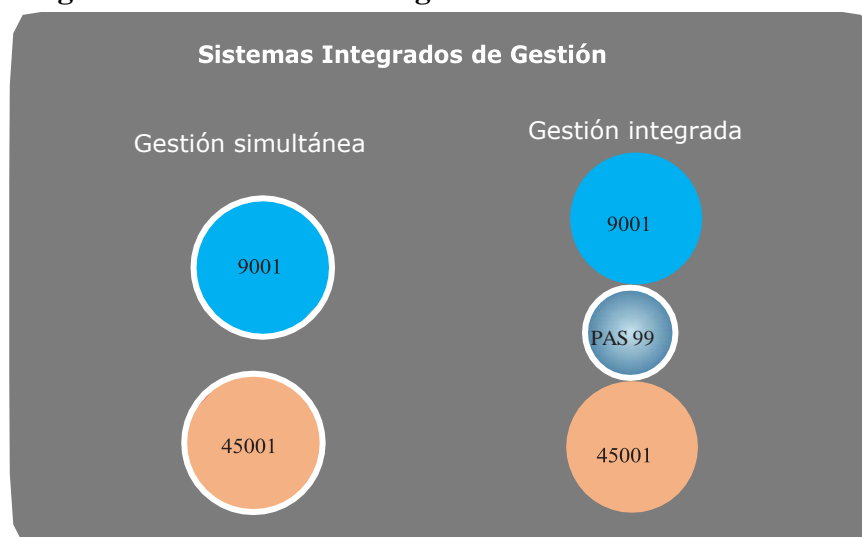
Figura No. 12. Etapas de un Sistema Integrado de Gestión



Fuente: Elaboración propia.

En la **Figura No. 13**. Se muestra gráficamente la transición de la implementación de normas de gestión individual e integración de sistemas de gestión.

Figura No. 13. Sistemas Integrados de Gestión



Fuente: Elaboración propia.

Además, para el diseño del manual Integrado de Gestión, se identificaron los requisitos comunes entre las normas de gestión NTS ISO 9001:2015 y la norma NTS ISO 45001:2018, como se muestra en la **Tabla No. 30**.

Tabla No. 30. Requisitos comunes para el manual de Sistemas Integrados de Gestión.

Requisitos comunes para el manual del SIG	ISO 9001 SGC	ISO 45001 SGSST
1. Objetivo y campo aplicación	✓	✓
2. Referencias normativas	✓	✓
3. Términos y definiciones	✓	✓
4. Contexto de la organización:	✓	✓
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto:	✓	✓
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:	✓	✓
4.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión-SIG:	✓	✓
4.4 Sistema integrado de gestión:	✓	✓
4.5 Evaluación de riesgo de soborno	✓	✓
5. LIDERAZGO	✓	✓
5.1 Liderazgo y compromiso:	✓	✓
5.2 Política del SIG	✓	✓
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades:	✓	✓
6. PLANIFICACION	✓	✓

Requisitos comunes para el manual del SIG	ISO 9001 SGC	ISO 45001 SGSST
6.1 Acciones para tratar riesgo y oportunidades	✓	✓
6.2 Objetivos, metas y programas	✓	✓
6.3 Planificación de los cambios:	✓	✓
7. APOYO	✓	✓
7.1 Recursos	✓	✓
7.2 Competencia	✓	✓
7.3 Toma de conciencia	✓	✓
7.4 Comunicación:	✓	✓
7.5 Información documentada:	✓	✓
8. OPERACION	✓	✓
8.1 Planificación y control operacional:	✓	✓
8.2 Requisitos de los productos y servicios	✓	✓
8.3 Diseños de los productos y servicios:	✓	
8.4 Control de los procesos, productos y servicio suministrados externamente	✓	
8.5 Producción y prestación del servicio-PPS	✓	
8.6 Liberación de los productos y servicios	✓	
8.7 Control de las salidas no conformes-SNC	✓	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO:	✓	✓
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	✓	✓
9.2 Auditoría Interna:	✓	✓
9.3 Revisión por la Dirección	✓	✓
9.4 Revisión por el oficial de cumplimiento antisoborno	✓	✓
10. MEJORA:	✓	✓
10.1 Generalidades	✓	✓
10.2 Incidentes, no Conformidades y acción correctiva:	✓	✓
10.3 Mejora continua:	✓	✓

Fuente: Elaboración propia.

4.3.4. Propuesta de un Plan de Emergencias y Evacuación

El plan de emergencia es la planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y o económicas que puedan derivar ser la situación de emergencia.

Además, incluye las medidas de protección que se deben llevar a cabo, así como los procedimientos de emergencias que ocurran en las instalaciones ver **Apéndice No. 14**.

El plan de evacuación se definió como el procedimiento y las rutas de evacuación de las personas de la organización la cual presenta las siguientes características:

- a) Prevenir la ocurrencia de un siniestro o emergencia interna.
- b) Salvaguardar a los ocupantes.
- c) Evacuar las instalaciones en caso de que fuera necesario.
- d) Controlar la emergencia: acciones de extinción, contención de derrames, primeros auxilios entre otros factores que se consideran importantes al evacuar.
- e) Evitar daños mayores, proteger los bienes materiales y las instalaciones.

Según Martínez F; Betancur G; Vanegas C; (2003) “el modelo para la elaboración del programa de salud en el trabajo contiene una descripción práctica de los principales elementos que conforman los sistemas de seguridad y salud en el trabajo a partir de los parámetros establecidos por las normas NTS ISO 45001:2018 y siguiendo los delineamientos generales de los sistemas de gestión que tienen como plataforma los procesos de mejoramiento continuo, que ayudan a la generación de una cultura sostenible de seguridad en la empresa. Estos procesos buscan mejorar las condiciones de salud y seguridad de la empresa a partir de una política de salud en el trabajo que incluya los objetivos clave que deben guiar a los equipos de trabajo para alcanzar los resultados en materia de condiciones de trabajo y la satisfacción del personal.

También es propio de los procesos de mejoramiento continuo, el asignar responsabilidades a los jefes de área en materia de la salud y seguridad, partiendo de la identificación y evaluación de los riesgos, pasando por la definición de los planes de acción hasta llegar al control y evaluación de la efectividad de las medidas, para establecer nuevos ciclos de mejora. Esta responsabilidad lleva implícita la participación de los equipos de trabajo en la identificación de los peligros y la definición de las medidas de prevención y control” (pág. 1). Por lo tanto, es necesario que las organizaciones diseñen e implementen un programa de prevención de riesgos en los lugares de trabajo para dar cumplimiento marco legal.

Además, la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo en el Art. 8 describe que “Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa” y en el Art. 13. Menciona que “los empleadores tendrán la obligación de crear Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, en aquellas empresas en que laboren quince o más trabajadores o trabajadoras; en aquellos que tengan menos trabajadores, pero que, a juicio de la Dirección General de Previsión Social, se considere necesario por las labores que desarrollan, también se crearán los comités mencionados. Los miembros de los comités deberán poseer formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales. Habrá Delegados de Prevención, los cuales serán trabajadores o trabajadoras que ya laboren en la empresa, y serán nombrados por el empleador o los comités mencionados en el inciso anterior, en proporción al número de trabajadores, de conformidad a la escala siguiente:

De 15 a 49 trabajadores 1 Delegado de Prevención

De 50 a 100 trabajadores 2 Delegados de Prevención

De 101 a 500 trabajadores 3 Delegados de Prevención

De 501 a 1000 trabajadores 4 Delegados de Prevención

De 1001 a 2000 trabajadores 5 Delegados de Prevención

De 2001 a 3000 trabajadores 6 Delegados de Prevención

De 3001 a 4000 Trabajadores 7 Delegados de Prevención

De 4001 o más trabajadores 8 Delegados de Prevención” (pág. 4, 5 y 6)

4.3.5. Matriz de riesgos de un sistema integrado de gestión

Se procedió a diseñar una matriz de riesgos que incluya aspectos estratégicos y operacionales que permitan a V&M Quality, S.A de C.V. determinar los escenarios positivos y negativos potenciales dentro del Sistema Integrado de Gestión.

Esta matriz se elaboró con el objetivo de que la organización sea capaz de anticipar riesgos del Sistema Integrado de Gestión a nivel estratégico, así como dentro de cada proceso en aspectos de calidad y en seguridad y salud en el trabajo al identificar los peligros por puesto de trabajo, de esta manera le permitirá establecer acciones preventivas que contrarresten las fallas potenciales o impulsen en caso de oportunidades que se hayan identificado como se describe en la **Tabla No. 31**. Y para los criterios que definen la probabilidad se encuentran en la **Tabla No. 32**. Y para la definición de las consecuencias se describe en la **Tabla No. 33**.

Tabla No. 31. Identificación de peligros (basado en clasificación OIT)

Identificación de peligros (basado en clasificación OIT)	
<p>1. Mecánico</p> <p>Caídas de personas en el mismo nivel</p> <p>Caídas de personas desde distinto nivel</p> <p>Caída de herramientas, materiales desde altura (derrumbes)</p> <p>Pisadas sobre objetos</p> <p>Atropamiento por o entre objetos</p> <p>Atropamiento por vuelco de máquinas o vehículos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choques contra objetos inmóviles • Choques contra objetos móviles • Golpes por o contra • Golpes con partes de máquinas (en movimiento o estáticas) • Proyección de fragmentos o partículas • Sobreesfuerzo 	<p>5. Físicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruido • Carga térmica • Radiaciones no ionizantes • Radiaciones ionizantes • Vibraciones,
	<p>6. Biológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infecto Contagioso • Picaduras Insectos • Vegetales
	<p>7. Fisiológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gasto energético excesivo

Identificación de peligros (basado en clasificación OIT)	
<ul style="list-style-type: none"> • Cortes con objetos • Contactos térmicos • Contactos con sustancias cáusticas o corrosivas • Atropello por vehículos 	
<p>2. Eléctrico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto eléctrico directo • Contacto eléctrico indirecto • Electricidad estática 	<p>8. Biomecánicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Movimiento repetitivo • Sobrecarga postural • Uso de fuerza excesiva en extremidades superiores • Manejo manual de carga de forma inadecuada
<p>3. Fuego y Explosión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuego y explosión de gases • Fuego y explosión de líquidos • Fuego y explosión de sólidos • Fuego y explosión combinados • Incendios • Incendios eléctricos • Incendios – Medios de lucha • Incendios Evacuación 	<p>9. Mentales y/o Psicosociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elevadas exigencias cognitivas (atención sostenida o simultaneidad de tareas que exigen manejo de información) • Elevada probabilidad de error con consecuencias importantes • Tareas muy poco variadas que se repitan a lo largo de la jornada • Trabajo con turnos
<p>4. Químicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Polvos (Sílice, granos, otros) • Metales (Soldaduras, Fundición y otros) 	<p>10. Otros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asaltos • Hurtos

Identificación de peligros (basado en clasificación OIT)	
<ul style="list-style-type: none"> • Solventes orgánicos (pinturas, barnices, desengrasantes, lavado de piezas, otros) • Ácidos • Alcalis (soda cáustica, otros) • Gases y Vapores • Plaguicidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Altura Geográfica • Hiperbárisimo (ej. Buzos) • Trabajo en espacios confinados

Fuente. Elaboración propia.

Tabla No. 32. Criterios que definen la Probabilidad

Criterios que definen la Probabilidad	VALOR
Posible que ocurra un Incidente con lesión y/o daño material leve (la organización debe definir una cantidad de veces que puede ocurrir un incidente de este tipo en un período de tiempo y fijarla como estándar) Improbable de una enfermedad profesional.	BAJA 1
Probable que ocurra un incidente con lesión y/o daño material (la organización debe definir una cantidad de veces que puede ocurrir un incidente de este tipo en un período de tiempo y fijarla como estándar). Probabilidad media de adquirir una enfermedad profesional.	MEDIA 2
Muy Probable que ocurra un Incidente con Lesión y/o daño material serio (la organización debe definir una cantidad de veces que puede ocurrir un incidente de este tipo en un período de tiempo y fijarla como estándar). habilidad de adquirir una enfermedad profesional.	ALTA 3

Fuente. Elaboración propia.

Tabla No. 33. Criterios que definen la Probabilidad

Criterios que definen las consecuencias	VALOR
Incidentes sin lesiones (accidentes sin tiempo perdido). Alteraciones a la salud reversibles (no se produce enfermedad profesional)	BAJA 1
Incidentes con lesiones y/o con daño material importante. Enfermedad Profesional reversible	MEDIA 2
Incidentes con lesión muy grave o mortal (Invalidez total / Muerte). Enfermedad Profesional irreversible	ALTA 3

Fuente. Elaboración propia.

En base en la clasificación definida en la matriz, los niveles de riesgo para V&M Quality, S.A. de C.V; se clasifican de la siguiente manera en la **Tabla No. 34**. Y en la **Tabla No. 35**, se describen los niveles de significancia y magnitud.

Tabla No. 34. Niveles de riesgo

Riesgo	Nivel de riesgo
Riesgo Tolerable (A)	
Riesgo Moderado (MO)	
Riesgo Intolerable ó Critico	

Fuente. Elaboración propia.

MR=PROBABILIDAD X CONSECUENCIA

Tabla No. 35. Nivel de significancia y magnitud.

			Consecuencia (C)		
			Aceptable (A)	Moderado (MO)	Critico
		Nivel de significancia	1	2	3
		Probabilidad (P)	Aceptable	1	1
Moderado	2		2	4	6
Critico	3		3	6	9

Fuente. Elaboración propia.

El nivel de significancia se debe registrar en la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos. Todos los Riesgos Críticos que se identifiquen en las actividades de V&M Quality, S.A. de C.V; se analizarán para definir las medidas para su control, lo que deberá ser registrado en la Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos ver **Tabla No. 36**.

Tabla No. 36. Matriz de Gestión y Análisis de Riesgo: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)



 Matriz de Gestión y Análisis de Riesgo: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)																		
Proceso	ACTIVIDAD DEL PROCESO	PUESTO DE TRABAJO	ESCENARIO POTENCIAL (¿Que podría suceder ?)	PELIGRO / CAUSA (¿Por qué podría suceder?)	FUENTE GENERADORA DEL PELIGRO	RIESGO (EFECTO DEL PELIGRO)	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ASPECTO	SIN CONTROL				CONTROLES ACTUALES	CON CONTROL				
									PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DEL RIESGO	CONTROLES ADICIONALES (ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA)
DIR. ESTRATÉGICA	Seguimiento aspectos legales	Gerente General	Incumplimiento legal	No se realiza seguimiento y control de los aspectos legales	Pocos cambios en la legislación aplicable	Multas por parte de los entes de vigilancia. Afectación de la imagen de la empresa	Negativo	Estratégico	2	5	10	Medio	Establecer procedimiento para el seguimiento a la legislación aplicable	2	4	8	Bajo	Establecer mecanismos de control y seguimiento de aspectos legales referente al SIG.
	Estudio de Mercado	Gerente Financiero	Retiro de los mayores competidores del mercado	Mala administración de los recursos y la empresa en general	N/A	Cientes pueden avocarse a nuestra empresa	Positivo	Estratégico	3	5	15	Alto	Monitoreo de los competidores	4	5	20	Alto	Ofrecer promociones y fortalecer el servicio al cliente para lograr fidelización por parte de los clientes.
PROVEEDORES	Capacitadores	Gerente de RR.HH	No adquirir los productos de mayor demanda, pedido incompleto	Fallo de comunicación con proveedores. Productos solicitados se desfasaron por los proveedores	Proveedores	Insatisfacción del cliente. Pérdida de volumen de venta por cambio de modelo comercial	Negativo	SGC	3	4	12	Medio	Negociación con proveedores	3	2	6	Bajo	Considerar nuevos proveedores.
VENTAS	Conquistar clientes	Jefe Comercial	Aumento de canales de comunicación vendedor - cliente	Comunicación boca a boca de clientes con otras personas sobre los productos / servicios ofrecidos	N/A	Aumento de la cartera de clientes al atender sus solicitudes	Positivo	SGC	3	5	15	Alto	Establecer procedimiento para los canales de comunicación de los clientes	4	5	20	Alto	Aprovechar la información que dejan los clientes cada vez que interactúan con las marcas, para entender sus necesidades reales y predecir su comportamiento
	Venta de cursos	Vendedor	Jornada larga de trabajo	Movimientos y posturas inadecuadas	Posturas inapropiadas para movilización (sacar, mostrar y guardar nuevamente) piezas a los clientes	Lesiones debidas a sobrecargas bruscas de la columna vertebral, lesiones osteoarticulares, lumbalgias	Ergonómico	SST	5	4	20	Alto	Capacitación en promoción de servicios cursos	3	3	9	Medio	Adquisición de equipos de movilización manual (pallets) y carretillas para movilizar piezas.

Tabla No. 36. Matriz de Gestión y Análisis de Riesgo: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)

 Matriz de Gestión y Análisis de Riesgo: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER)																		
Proceso	ACTIVIDAD DEL PROCESO	PUESTO DE TRABAJO	ESCENARIO POTENCIAL (¿Que podría suceder ?)	PELIGRO / CAUSA (¿Por qué podría suceder?)	FUENTE GENERADORA DEL PELIGRO	RIESGO (EFECTO DEL PELIGRO)	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ASPECTO	SIN CONTROL				CONTROLES ACTUALES	CON CONTROL			CONTROLES ADICIONALES (ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA)	
									PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN DEL RIESGO		NIVEL DEL RIESGO
MANTENIMIENTO	Orden y aseo	Personal de mantenimiento	Jornada con actividades monótonas de escritorio	Posición sentada prolongado	Trabajo administrativo	Lesiones osteoarticulares, lumbalgias, síndrome del codo de tenis (que afecta los músculos del antebrazo) síndrome del túnel carpiano	Ergonómico	SST	4	3	12	Medio	Sillas ergonómicas	3	1	3	Bajo	Se ha contemplado implementar un programa de pausas activas

Fuente. Elaboración propia.

4.3.6. Propuesta de política de un Sistema Integrado de Gestión

Para el visto bueno y aprobación de la política integrada propuesta para el Sistema Integrado de Gestión de V&M Quality, S.A. de C.V; se ha considerado el requisito 5.2 de la Pass 99:2012, que sirve para evaluar elementos que debe cumplir para el establecimiento y comunicación de la política. Además, se considera el requisito 5.2 de la norma NTS ISO 9001:2015, requisito 5.2 de la norma NTS ISO 45001:2018, y las valoraciones del Gerente General de la organización para la validación y visto bueno de la política que se describe a continuación:

En V&M Quality, S.A. de C.V; somos una empresa que brinda servicios de Formación Continua y Asistencia Técnica para el desarrollo organizacional, de forma eficaz, con atención personalizada y oportuna; que opera bajo normas de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Comprometiéndonos a mejorar continuamente los procesos y el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, a través de la participación de los colaboradores con el cumplimiento de la política en los factores siguientes:

1. La satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas. para gestionar la calidad y los requisitos relacionados con la seguridad y salud en trabajo.
2. El compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos y la prevención de enfermedades y lesiones, protección de la salud y seguridad de los colaboradores y terceros que mantienen relación con nuestra organización.
3. La optimización de recursos mediante la mejora continua de los procesos de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
4. Los requisitos legales aplicables y otros requisitos.

Para la redacción de la política integrada se realizó un análisis para determinar el grado de cumplimiento entre los objetivos de la organización y las normas NTS ISO 9001:2015, y NTS ISO 45001:2018, como se muestra en la siguiente **Tabla No.37**.

También, fue de suma importancia la colaboración y visto bueno del Gerente General de la organización, que aportó sus ideas y enfoque empresarial para a la integración de la política, enfocada a los servicios de capacitación e impacto a la sociedad en la formación de talento capacitado para desarrollarse en el sector empresarial.

La organización con una política integrada, reforzará la agilidad en atención al cliente mediante sus procesos que interactúan entre las partes interesadas que se hayan valorado y que son pertinentes en un SIG, para la empresa como se detalla en la **Tabla No. 38**.

Tabla No. 37. Grado de cumplimiento de la propuesta de la política de sistemas integrados de gestión.

Grado de cumplimiento de la propuesta de la política de sistemas integrados de gestión	
La política integrada es apropiada al propósito y contexto de V&M Quality, S.A. de C.V., apoyando la alta dirección estratégica en sus procesos y servicios.	Sí cumple parcialmente, porque su política actual está enfocada sólo a gestión de la calidad, que es lo que requieren los servicios de capacitación.
Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos integrados de gestión.	Sí cumple parcialmente, debido a que su política está enfocada a calidad con la norma NTS ISO 9001:2015, y no integrada con seguridad y salud en el trabajo.
Incluye un compromiso en cumplir los requisitos aplicables de las normas de calidad y seguridad en el trabajo.	Sí cumple parcialmente, debido a que la organización opera bajo la normativa de calidad NTS ISO 9001:2015.
Incluye un compromiso en cumplir los requisitos legales y otros requisitos.	Sí cumple parcialmente, lo que corresponde a normativas financieras y contabilidad, Ley del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional. Cumple parcialmente con la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo.
Incluye un compromiso de mejora continua al sistema integrado de gestión.	Si cumple parcialmente, según lo redactado en la política haciendo uso del PHVA.
Se mantiene como información documentada y está disponible para las partes interesadas.	Sí cumple parcialmente, debido a que sólo está disponible para el personal interno de la organización.
Cómo se comunica y aplica dentro de V&M Quality, S.A. de C.V.,	A través del correo electrónico por medio de charlas al personal.
Cómo estará disponible para las partes interesadas (clientes, proveedores y entes reguladores).	Estará disponible en el manual de calidad.

Fuente: Elaboración propia. Adaptada a información proporcionada por el Gerente General de V&M Quality, S.A. de C.V., Ing. Jorge Armando Vanegas Navas.

Tabla No. 38. Identificación de requisitos de normas para la política de un Sistema Integrado de Gestión.

Requisitos de normas para cumplimiento	
<p>Requisito 5.2 de la Norma de Integración de Sistemas de Gestión PAS99:2012</p>	<p>La alta dirección debe establecer una política que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Es apropiado para el propósito de la organización. b) Proporciona un marco para establecer los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG). c) Incluye un compromiso para satisfacer los requisitos aplicables. d) Incluye un compromiso para mejorar constantemente la efectividad del Sistema Integrado de Gestión. <p>La política del Sistema Integrado de Gestión deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Estar disponible como información documentada. 2. Ser comunicada dentro de la organización. 3. Estar disponible para las partes interesadas según corresponda.
<p>Requisito 5.2 de la Norma NTS ISO 9001:2015</p>	<p>La alta dirección de la empresa establece, revisa y mantiene su política de calidad que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a). Es adecuada a la Misión de la empresa y el contexto de la organización por medio de un análisis de su situación interna y externa. b). Es el marco para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad se describen en el Plan Estratégico de V&M Quality, S.A. de C.V. c). La Política se ha comunicado al personal, midiendo su conocimiento por medio de evaluaciones para comprobar su entendimiento acerca de la política de calidad. d). La política de calidad está disponible a las partes interesadas en la web, redes sociales y es transmitida a las partes interesadas por medio de una carta firmada por la alta dirección.
	<p>La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la SST que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. incluya un compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y que sea apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización y a la naturaleza específica de sus riesgos para la SST y sus oportunidades para la SST;

Requisitos de normas para cumplimiento	
Requisito 5.2 de la Norma NTS ISO 45001:2018	<ul style="list-style-type: none"> b. proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la SST; c. incluya un compromiso para cumplir los requisitos legales y otros requisitos; d. incluya un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST (véase 8.1.2); e. incluya un compromiso para la mejora continua del sistema de gestión de la SST; f. incluya un compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores. <p>La política de la SST debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a). estar disponible como información documentada; b). comunicarse dentro de la organización; c). estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado; d). ser pertinente y apropiada.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.7 Propuesta de objetivos de un Sistema Integrado de Gestión

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, son una propuesta para V&M Quality, S.A. de C.V., donde es importante mencionar que los objetivos son coherentes con la política del Sistema Integrado de Gestión que pueden ser medibles para diferenciar el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión, donde aborda el compromiso con los requisitos aplicables y pertinentes como el apoyo de la alta dirección, que pueden ser monitoreados por los líderes de procesos, donde se, se elaboraron los siguientes objetivos como propuesta:

1. Satisfacer al cliente a través de una oferta de formación de modalidad abierta y cerrada que cumpla con sus expectativas y necesidades, asegurando la calidad y los requisitos pactados.
2. Contar con instalaciones y ambientes de trabajo seguros, eliminar los peligros, reducir los riesgos y la prevención de enfermedades y lesiones, garantizando la salud y seguridad de los trabajadores y participantes en los eventos de formación.

3. Racionalizar los recursos a través de la gestión presupuestal para un eficaz control de gastos de operación de V&M Quality, S.A. de C.V.,
4. Asegurar las competencias del capital humano de V&M Quality, S.A. de C.V., por medio de formación continua.
5. Desarrollar nuevos productos de Formación Continua, puntuales a organizaciones para cerrar brechas de conocimientos empresariales en las diferentes áreas funcionales a través de acciones articuladas de las organizaciones.
6. Aumentar las ventas de V&M Quality, S.A. de C.V., a través del incremento de la cartera de participantes en las modalidades de capacitaciones abiertas y cerradas, para lograr un crecimiento empresarial sostenible.
7. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nivel nacional e internacional tanto en calidad como en seguridad y salud en el trabajo.

Estos son los objetivos integrados como propuesta para la organización, donde los enfoques van orientados al sistema de gestión de la calidad y de seguridad y salud en el trabajo. Esta propuesta beneficiará a la empresa a que pueda implementar un sistema integrado para facilitar los procesos y convertirlos flexibles y rápidos en todas las interacciones que realiza V&M Quality, S.A. de C.V. En este sentido, la organización tiene disponible la documentación requerida y pertinente que exige un sistema integrado de gestión para luego implementarlo, la alta dirección lo considera viable para su empresa y posteriormente apostarle a obtener una certificación.

Los Sistemas Integrados de Gestión (SIG) o Sistemas, ayudan a las organizaciones a mejorar permanente la calidad de los productos y servicios, a establecer y evaluar programas, política, control y objetivos. Aunque existen empresas que asumen los principios y requisitos establecidos por la norma ISO 9001 y 45001 que admiten su compromiso para la satisfacción del cliente y la mejora continua son dos elementos clave para si organización.

Establecer objetivos es el punto inicial para implementar un Sistema Integrado de Gestión en la empresa. Aquellas existen organizaciones que admiten su compromiso con la calidad y seguridad de las personas en los lugares de trabajo y reconocen que la satisfacción del cliente y la mejora continua son dos elementos clave para su organización, ver **Tabla No. 39**.

Tabla No. 39. Relación de la política con los objetivos del Sistema Integrado de Gestión

Palabra clave de la política del Sistema Integrado de Gestión	Objetivos Integrados del Sistema de Gestión
1.La satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas. para gestionar la calidad y los requisitos relacionados con la seguridad y salud en trabajo.	1.Satisfacer al cliente a través de una oferta de formación de modalidad abierta y cerrada que cumpla con sus expectativas y necesidades, asegurando la calidad y los requisitos pactados.
2.El compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos y la prevención de enfermedades y lesiones, protección de la salud y seguridad de los colaboradores y terceros que mantienen relación con nuestra organización.	2. Contar con instalaciones y ambientes de trabajo seguros, eliminar los peligros, reducir los riesgos y la prevención de enfermedades y lesiones, garantizando la salud y seguridad de los trabajadores y participantes en los eventos de formación.
3. La optimización de recursos mediante la mejora continua de los procesos de calidad y seguridad y salud en el trabajo	<p>3.Racionalizar los recursos a través de la gestión presupuestal para un eficaz control de gastos de operación de V&M Quality, S.A. de C.V.</p> <p>4. Asegurar las competencias del capital humano de V&M Quality, S.A. de C.V., por medio de formación continua.</p> <p>5. Desarrollar nuevos productos de Formación Continua, puntuales a organizaciones para cerrar brechas de conocimientos empresariales en las diferentes áreas funcionales a través de acciones articuladas de las organizaciones.</p> <p>6. Aumentar las ventas de V&M Quality, S.A. de C.V;a través del incremento de la cartera de participantes en las modalidades de capacitaciones abiertas y cerradas, para lograr un crecimiento empresarial sostenible.</p>
4. Los requisitos legales aplicables y otros requisitos.	7. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nivel nacional e internacional tanto en calidad como en seguridad y salud en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones son los resultados del análisis de los objetivos e hipótesis de la investigación. Por lo tanto, ese es su orden de presentación dirigidas a la organización en estudio y a las demás empresas interesadas en el diseño e implementación de un SIG.

5.1. Conclusiones

Mediante los resultados obtenidos del cumplimiento de los objetivos de investigación y análisis de las hipótesis se concluye lo siguiente:

Objetivo 1 “Determinar el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, aplicados a los servicios de capacitación de un sistema integrado de gestión”.

1. De acuerdo al análisis de resultados en el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de la norma NTS ISO 9001:2015, se concluye que el 26.1%, está asociado al Sistema de Gestión de Calidad lo que significa que tiene una oportunidad de mejora del 73.9%. Ahora bien, existe un incumplimiento total e interpretación sobre los requisitos de la norma NTS ISO 45001:2018.
2. Se evidencia por medio de los resultados específicos el máximo cumplimiento en los requisitos de liderazgo 41.7% y en un mínimo cumplimiento de un 8.3% en evaluación del desempeño según los requisitos de la Norma NTS ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad. Lo que trae como consecuencia que la empresa tiene una visión amplia de mejora. Sin embargo, en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo existe una debilidad total en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTS ISO 45001:2018.

Objetivo 2 “Diseñar la estructura documental para el cumplimiento de un SIG”.

1. En cuanto a la estructura documental sobre el sistema integrado de gestión se poseen fortalezas de cumplimiento con el 35% de documentación relacionados al Sistema de Gestión de Calidad. Debido a que se encontraron procesos, procedimientos, política, manual, instructivos y registros con avances en su estructura documental, por lo que se concluye que hay una brecha de mejora del 65%.

Por lo tanto, no se evidenció existencia de documentación que estuvieran vinculados con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo con la norma NTS ISO 45001:2018. Ante este escenario, la empresa presenta debilidades para la prevención de riesgos.

2. Específicamente según el análisis realizado en la estructura documental de la organización se evidencia con mayor porcentaje del 50% del cumplimiento en la documentación referidos al Sistema de Gestión de Calidad para el manual y política de calidad, y en cuanto a los procedimientos, instructivos y registros en un 25%. Por lo que se observó una brecha para que la empresa pueda fortalecer a un máximo nivel una estructura documental integrada con la norma NTS ISO 45001:2018, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
3. A pesar que la organización cuenta con un mapa de procesos asociado al sistema de gestión de calidad, donde da prioridad a las relaciones entre los procesos estratégicos y de apoyo, dejando sin importancia los misionales. Por lo tanto, se concluye que el mapa de procesos no está integrado al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, dejando una brecha para que la empresa implemente mejoras.

Objetivo 3 “Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y de seguridad y salud en el trabajo”.

1. Se identifica que el personal recibe capacitación sobre seguridad y salud en el trabajo en un nivel de cumplimiento del 25%. Por lo tanto, existe una brecha del 75% que la organización debe mejorar en capacitar al personal y fortalecer sus competencias para dar cumplimiento a un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. En otras temáticas de conocimiento, el personal posee competencias en un 75% en condiciones de orden y aseo y en un 50% en situación de las instalaciones de la organización. En este sentido, se concluye que el personal operativo posee conocimientos en otros temas que no son los sistemas integrados de gestión.
3. Según el personal, la organización tiene un cumplimiento legal del 30% en cuanto a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y su reglamento. Sin embargo, no se encontraron evidencias que respaldaran dicho cumplimiento.

Por lo tanto, se concluye que la empresa tiene una brecha del 70% para implementar mejoras en la parte legal y a los requisitos de la norma de gestión NTS ISO 45001:2018.

5.2. Recomendaciones

De las conclusiones detalladas anteriormente, como de la teoría, observación, análisis de los resultados de la investigación, surgen recomendaciones para la organización como para las demás empresas que deseen diseñar e implementar un sistema integrado de gestión, lo cual se mencionan a continuación:

5.2.1. Recomendaciones a V&M Quality, S.A. de C.V.

1. Implementar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo según las normas NTS ISO 9001:2015, y NTS ISO 45001:2018, tomando como base el diseño propuesto en esta investigación, para mejorar los procesos de capacitación y prevenir riesgos en los lugares de trabajo.
2. Aplicar los planes de acción propuestos los cuales se detallan a continuación:
 - a) Manual de procesos.
 - b) Manual de procedimientos.
 - c) Manual de sistemas integrados de gestión.
 - d) Plan de emergencias y evacuación.
 - e) Política de sistemas integrados de gestión.
 - f) Objetivos integrados de gestión.

La organización al implementar los planes de acción le permitirá cerrar la brecha de la no existencia de un sistema integrado de gestión.

3. Realizar un programa de capacitaciones anual para fortalecer los conocimientos del personal operativo e interpretación de los requisitos con las Normas NTS ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad y NTS ISO 45001:2018.
4. Establecer y documentar los procedimientos aplicables requeridos por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, para mejorar la eficacia de la estructura documental integrada.
5. Llevar registros de los accidentes e incidentes que podrían presentarse en la empresa, con el fin de cumplir con los requisitos legales que beneficien a los trabajadores y así la empresa pueda evitar multas.

6. Contar con la señalización requerida que indique donde están los puntos de encuentro o las zonas de evacuación por lo cual, se recomienda que se elabore un video que informe a los usuarios donde debe de dirigirse ante cualquier incidente.
7. Utilizar la infraestructura de la calidad para aplicar las normas técnicas salvadoreñas que emite el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN); para diseñar e implementar un Sistema Integrado de Gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, garantizando que existan procesos y procedimientos que permiten a la organización controlar sus actividades, reducir potencialmente los tiempos improductivos, los costos asociados a la producción, y la satisfacción de sus partes interesadas pertinentes.
8. Cumplir con la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo como su reglamento y los convenios emitidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), para garantizar un ambiente agradable de satisfacción a los trabajadores dentro de las empresas y así evitar posibles multas por el Ministerio de Trabajo al evidenciar violaciones a los derechos de los trabajadores.
9. Obtener la certificación en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo, como una competencia en el mercado empresarial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AENOR. (2005). UNE 66177:2005. *Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión*. Madrid: AENOR editoriales.
- Aguilar Hernández, S; López García P, y Anaya Alas A. (2016). *propuesta de implementación de un sistema de gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de Boca Olas Resort*. 5ª. Universidad Don Bosco. El Salvador.
- Alvarenga Marroquín N; Mira de Arévalo B. (2017). *Estudio de factibilidad para la integración de sistemas de gestión en AES El Salvador fase II*. Universidad Don Bosco. San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (27 de 04 de 2012). Decreto No. 86. *Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en los Lugares de Trabajo*. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Diario Oficial.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (9 de noviembre de 1972). Decreto No. 15. *Código de Trabajo de la República de El Salvador*. El Salvador: Diario Oficial.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2010). Decreto No. 254. *Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo*. El Salvador: Diario Oficial.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (21 de enero de 2010). Decreto No. 286. *Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo*. El Salvador: D.O.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (11 de agosto de 2011). LCSSC, Decreto No. 790. *Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad*, 28. San Salvador, El Salvador: Diario Oficial.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (23 de noviembre de 2012). Decreto No. 127. *Ley de Formación Profesional*, San Salvador, El Salvador: Diario Oficial.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (20 de marzo de 2020). Decreto No. 602. *Ley de Protección al Consumidor*, San Salvador, El Salvador: Diario Oficial.
- Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (27 de 04 de 2012). Decreto No. 89.

Reglamento general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo. San Salvador, San Salvador, El Salvador: Diario Oficial.

Ayala, Karla Teresa Cristina; García Elías, Diana Marilú (2020). Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad (NTS ISO 9001:2015), y de seguridad y salud en el trabajo (NTS ISO 45001:2018); aplicado a Import Car's, S.A. de C.V. El Salvador.

BSI Group, (2015). *Documento técnico Introducción al Anexo SL*, Recuperado de: <https://www.bsigroup.com/LocalFiles/esES/Documentos%20tecnicos/Revisiones%20ISO/ISO%209001/BSI-Anexo%20SL-ISO-9001-2015.pdf>. consultado en marzo 2020.

Cardona Burgos S; Lira Fuentes C, y Riasco Campos P. (2014). *Diseño de un instrumento de evaluación para verificar el cumplimiento de la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo y su reglamento en El Salvador.* Universidad Don Bosco.

Cienfuegos Gayo, S. (2013). *Guía rápida de correspondencia para la integración de sistemas.* AENOR. Madrid, España.

Chanto Herrera, W. (2017). Estrategia para el desarrollo de un Sistema Integrado de Gestión: calidad, ambiente y responsabilidad social en Instituto Nacional de Estadística y Censos. Instituto Centroamericano de Administración Pública). Costa Rica.

Cruz de Rubio, Misaida A; Gómez Mendoza, N; Orellana Portillo, A. (2014). *Diseño de un programa de seguridad y salud ocupacional para prevenir riesgos profesionales en la Asociación Cooperativa de Producción Agropecuaria de Ciudad Barrios de R., Municipio de Ciudad Barrios, Departamento de San Miguel.* UES. El Salvador.

Escuela Europea de Excelencia. (2015). *Identificar y cumplir los requisitos legales en ISO 45001.* Recuperado: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/10/identificar-y-cumplir-los-requisitos-legales-en-iso-45001/>. consultado el 4 de marzo 2020.

Hernández Burgos, K. y Nájera Ramírez, G. (2018). Propuesta para la implementación de la norma ISO/IEC DIS 17025:2016 (E) en el laboratorio de control de calidad de una empresa de pinturas y recubrimientos certificada bajo las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, Universidad Don Bosco El Salvador.

Herrera Silva F; Salazar Ramírez M, y Marengo Rodríguez O. (2017). *propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en CISA.* Universidad Don Bosco. El Salvador.

- Institución de Estándares Británicos. (2012). *Norma PAS 99 - Especificación de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración*. Recuperado de: <http://www.bsigroup.com/>. Consultado 21 10 de marzo de 2020.
- ISOTools Excellence. (2015). *ISO 9001:2015 y la estructura del sistema documental*. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/12/iso-9001-2015-estructura-sistema-documental/>. Consultado el 2 de marzo 2020.
- ISOTools Excellence. (2015). *¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua?* Recuperado de: <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/> Consultado el 10 de marzo de 2020.
- ISOTools Excellence. (2016). *¿En qué consiste el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo?* Recuperado de: <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-saludtrabajo-sg-sst/>. Consultado el 8 de marzo de 2020.
- Karapetrovic S.; Willborn W. (1998). *Integration of quality and environmental management systems*, TQM Magazine, 10 (3), pp. 204–213.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Convenios Internacionales del Trabajo*. Recuperado de: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:11200:0::NO::P11200_COUNTRY_ID:102835, Consultado el 6 de marzo 2020.
- Orozco Velásquez, Mónica Maricela (2015). Documentación de los procesos del sistema integrado de gestión en el departamento de Recursos Humanos, dirigido a las áreas de producción y mantenimiento para la Empresa Tubac S. A. (Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala), Recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/1812/>
- Paz de Alvarado, Ana Jessica; Paz de Ramos, Erika Yessenia (2020). Diseño de un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015, gestión de calidad y NTS ISO 45001:2018, gestión de seguridad salud en el trabajo, para el servicio de información de la Biblioteca Nacional de El Salvador, UES. San Salvador.

- Palomo Villalobos, E., Palomo Villalobos, K., Palomo Villalobos, P. (2018). *Mapeo del Proceso Productivo como base fundamental para implementar un Sistema Integrado de Gestión desde las disciplinas de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad & Salud Ocupacional en la planta de dulces de Yulay's Snacks & Caramelos S.A. de C.V.* Universidad Don Bosco. El Salvador.
- Ponce Alcocer, G. (2015). *Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2017, ISO 14000:2004.* Ecuador.
- Puente, Jesús A. y Sánchez-Toledo Ledesma, A. (2012). *Aspectos claves de la integración de sistemas de gestión*, AENOR. España. Pág. 29.
- Romero de Ulloa, Mónica; Rosales Padilla, Mario Roberto. (2020). *Diseño de un sistema integrado según NTS ISO 9001:2015 de Gestión de calidad y NTS ISO 45001:2018 de gestión de seguridad y salud en el trabajo; para el servicio de normas técnicas del Organismo Salvadoreño de Normalización, UES.* El Salvador.
- Sampieri, R. H., Collado, C.F. y Baptista, María del Pilar. (2014). *Metodología de la investigación.* 6ª Edición. México D.F: Editorial McGRAW-HILL.
- Tafur, Raúl. (2008). *Metodología de investigación, pautas para hacer tesis.* Tesis Universitaria. Editorial Montero. Tercera Edición. Lima Perú.

BIBLIOGRAFÍA

- AENOR. (2005). UNE 66177:2005. *Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión*. Madrid: AENOR editoriales.
- Institución de Estándares Británicos. (2012). *Norma PAS 99 - Especificación de los requisitos comunes del sistema de gestión como marco para la integración*. Recuperado de: <http://www.bsigroup.com/>. Consultado el 10 de marzo de 2020.
- Lerma González, H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyectos*. (pp. 32 – 42) 5ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Organismo Salvadoreño de Normalización. (2015). NTS ISO 9000: 2015. *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. San Salvador, El Salvador: OSN.
- Organismo Salvadoreño de Normalización. (2015). NTS ISO 9001:2015. *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. San Salvador, El Salvador: OSN.
- Organismo Salvadoreño de Normalización. (2018). NTS ISO 45001: 2018. *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso*. San Salvador, El Salvador: Organismo Salvadoreño de Normalización.
- Organismo Salvadoreño de Normalización. (2018). NTS ISO 9004: 2018. *Gestión de la calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido*. Organismo Salvadoreño de Normalización. (2019). *Catálogo de Normas*. Recuperado de <http://www.osn.gob.sv/servicios/normalizacion/catalogo-de-normas/>
- Rojas Soriano, R. (2013). *Técnicas e instrumentos para recopilar la información. Guía para realizar investigaciones sociales*. (pp. 202 – 203). México D.F.: Ed. Plaza y Valdés.

Apéndice No. 1. Matriz diagnóstica para plantear el problema de investigación.

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018; APLICADO A LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DE V&M QUALITY S.A. DE C.V. SAN SALVADOR.						
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	SÍNTOMAS Y SIGNOS	CAUSAS	PRONÓSTICOS	CONTROL PRONÓSTICO	FORMULACIÓN	SISTEMATIZACIÓN
<i>Descripción o antecedentes de la situación problemática.</i>	<i>Hechos o situaciones que se observan al analizar el objeto de investigación.</i>	<i>Hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados.</i>	<i>Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas.</i>	<i>Acciones por las cuales como investigador puede anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos</i>	<i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar</i>	<i>Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i>
	Variables					
	Dependientes	Independientes				
Se ha identificado que la empresa V&M Quality, S.A. de C.V; existe desconocimiento en el personal sobre los sistemas integrados de gestión e interpretación de los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. Además, que el personal no recibe capacitaciones constantes en las diferentes temáticas de los servicios que brinda la organización y de los SIG.	1.Sistema integrado de gestión (dependiente)	1)Cumplimiento e interpretación de requisitos del SIG. 2) Documentación del sistema integrado de gestión. 3) Conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y SST. 4)Cumplimiento legal conceptual y operacionalmente 5) Accidentes Laborales	Las empresas que necesitan subsistir en el mercado deben de presentar buenos servicios que reflejen la calidad. En los cursos que ofrece V&M Quality, S.A. de C.V; se debe de cambiar su visión e incursionar a nuevos servicios y condiciones laborales que mejoren las oportunidades de crecimiento de la organización.	Las acciones creadas por la falta de publicidad e independencia que el sujeto de estudio posee limita a su crecimiento y al no identificarla no se tendrán mejoras sus servicios y los beneficios de los trabajadores tanto en un bienestar de las condiciones laborales y no contribuirán a los beneficios que se pretenden lograr a futuro.	¿Cómo integrar un Sistema de Gestión de la Calidad, NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, en los procesos de capacitación a V&M Quality, S.A. de C.V.?	1. ¿Cuál es el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las normas aplicados a los servicios de capacitación de un SIG? 2. ¿Cuál es el grado de cumplimiento de la documentación para un SIG? 3. ¿Cuál es el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de seguridad y salud en el trabajo? 4) Nivel de cumplimiento legal. 5) Nivel de cumplimiento legal.

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. pág. 170.

Apéndice No. 2. Matriz de consistencia marco referencial práctica.

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018; APLICADO A LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DE V&M QUALITY S.A. DE C.V. SAN SALVADOR.					
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
				Variables	Medición (indicadores)
<i>Descripción o antecedentes de la situación problemática.</i> Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)	<i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa y definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i>	<i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i>	<i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i>	<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>	<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)</i>
Se ha identificado que la empresa V&M Quality, existe desconocimiento en el personal sobre los sistemas integrados de gestión e interpretación de los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. Además, que el personal no recibe capacitaciones constantes en las diferentes temáticas de los servicios que brinda la organización y de los Sistemas Integrados de Gestión.	<p><i>¿En qué forma los aspectos de organización interna y del entorno han afectado los rendimientos y utilidades en la operación de la empresa manufacturas salvadoreña?</i></p> <p align="center">General</p> <p><i>¿Cómo diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, en los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.?</i></p> <p align="center">Específicas</p> <p>1) ¿Cuál es el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y 45001:2018 aplicados a los servicios de capacitación de un sistema integrado de gestión?</p> <p>2) ¿Cuál es el grado de cumplimiento de la documentación para un SIG?</p> <p>3) ¿Cuál es el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo?</p>	<p align="center">General</p> <p>Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS 45001:2018 para los servicios de capacitación de V&M Quality.</p> <p align="center">Específicos</p> <p>1) Determinar el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, aplicados a los servicios de capacitación de un sistema integrado de gestión.</p> <p>2) Diseñar la estructura documental para el cumplimiento de un SIG.</p> <p>3) Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p align="center">General</p> <p>Un sistema integrado de gestión de la calidad NTS ISO 9001:2015 y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018, mejorará a los servicios de capacitación que proporciona V&M Quality, S.A. de C.V.</p> <p align="center">Específicas</p> <p>1) El grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y 45001:2018 aplicados a los servicios de capacitación, ayudan a formar parte de un SIG.</p> <p>2) La estructura documental de los procesos de V&M Quality, S.A. de C.V; se orienta a los sistemas integrados de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>3) El grado de conocimiento y competencia del personal fortalecerá el cumplimiento de un sistema de calidad y SST.</p>	<p>1) Cumplimiento e interpretación de requisitos del SIG.</p> <p>2) Documentación del sistema integrado de gestión.</p> <p>3) Conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>4) Cumplimiento legal conceptual y operacionalmente</p> <p>5) Accidentes Laborales</p>	<p>1) Grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las normas.</p> <p>2) Grado de cumplimiento de la documentación del SIG.</p> <p>3) Grado de conocimiento y competencia del personal en cumplimiento de un sistema de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>4) Nivel de cumplimiento legal.</p> <p>5) Nivel de cumplimiento legal.</p>

Fuente: Adaptado de Méndez Álvarez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales*. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. México. pág. 170.

Apéndice No. 3. Viabilidad técnica.

San Salvador, 24 de enero de 2020

Mcs. Julio César Valle Valdez
Director MASIG - UES
Universidad de El Salvador
Presente

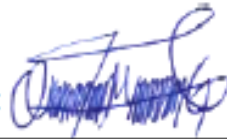
Reciba saludos cordiales, deseándole éxitos en sus gestiones.

Por este medio respetuosamente el maestrante MENÉNDEZ GARCÍA, OVIDIO (MG071166), hago del conocimiento que soy el responsable directo y cuento con las competencias técnicas necesarias en los Sistemas Integrados de Gestión, por lo tanto, me comprometo en finalizar el Trabajo de Graduación, en un período de seis meses comprendido desde enero hasta junio del 2020.

Además, se detalla el tema preliminar de la investigación con el enfoque de "Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, aplicado a V&M Quality S.A de C.V.".

Sin otro particular, me suscribo.

Firma:



Ovidio Menéndez García
Maestrante MASIG

RECIBIDO 15 FEBRERO 2020



Fuente: Elaboración propia.

Apéndice No. 4. Matriz metodológica de variables, técnicas e instrumentos.

La matriz de metodología de variables, técnicas e instrumentos de recolección de información, retoma la información del Marco Referencial y de la identificación de la necesidad del sujeto de estudio. Se considera como unidad de análisis los procesos que añaden valor al sujeto de estudio.

Para las variables planteadas están orientadas a los objetivos específicos y logro de la integración de sistema de gestión; los métodos a utilizar para el levantamiento y recolección de datos permitirá la construcción de propuesta de cumplimiento de requisitos de gestión, se utilizan técnicas con las que se recopilará la información a través de instrumentos.

MATRIZ INTEGRAL METODOLÓGICA DE VARIABLES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS						
Unidad de análisis	Muestra	Variables	Método	Técnica	Instrumentos	Enfoque
Gerencia General	Se tomó la población total que fueron 7 personas del sujeto de estudio.	1) Cumplimiento e interpretación de requisitos del SIG. 2) Documentación del sistema integrado de gestión. 3) Conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de seguridad y salud en el trabajo. 4) Cumplimiento legal 5) Accidentes Laborales	Observación sistemática. Síntesis bibliográfica. Método inductivo.	Entrevista estructurada. Encuesta.	Guía de entrevista. Lista de chequeo. Cuestionario.	Cualitativo y Cuantitativo
Departamento de recepción						
Departamento de Administración						
Departamento de Ventas						
Departamento de Mantenimiento						

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice No. 5. Matriz metodológica de consistencia de la investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MACROVARIABLES	MICROVARIABLES	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	INDICADORES	MEDICIÓN	
¿Cómo integrar un Sistema de Gestión de la Calidad, NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018, en los procesos de capacitación a V&M Quality, S.A. de C.V.?	Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018 para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.	Un sistema integrado de gestión de la calidad NTS ISO 9001:2015 y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018, mejorará a los servicios de capacitación que proporciona V&M Quality, S.A. de C.V.	<i>Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, y Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	4.contexto de la organización	4.1 La comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance 4.4 Sistema de gestión de la calidad	1) cumplimiento e interpretación de requisitos del SIG.	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de /Total de requisitos x 100	Grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
	1) Determinar el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, aplicados a los servicios de capacitación de un sistema integrado de gestión.	1) El grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de las NTS ISO 9001:2015 y 45001:2018 aplicados a los servicios de capacitación, ayudan a formar parte de un SIG. 2) La estructura documental de los procesos de V&M Quality, S.A. de C.V; se orienta a los sistemas integrados de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.		5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso. 5.2 Política de calidad 5.3 Roles de la organización	2) Documentación del SIG.	Grado de cumplimiento de la documentación del SIG.	Grado de cumplimiento de la documentación del SIG.
	2) Diseñar la estructura documental para el cumplimiento de un SIG.	2) El grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.		6.planificación	6.1 Acciones para abordar los riesgos 6.2 Objetivo de calidad y planificación 6.3 Planificación de los cambios.	3) Conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.	Grado de conocimiento y competencia del personal y cumplimiento de SST.	Grado de conocimiento y competencia del personal y cumplimiento de SST.
	3) Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal para el cumplimiento de un sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.	3) El grado de conocimiento y competencia del personal fortalecerá el cumplimiento de un sistema de calidad y SST.		7.soporte	7.1 Recursos 7.2 Competencias 7.3 toma de conciencia. 7.4 comunicación. 7.5 información documentada.	3) Cumplimiento legal. 4) Accidentes laborales	_____x100 R: requisitos L: legales T: total	Nivel de cumplimiento legal.
				8.operación	8.1 Planificación y control. 8.2 determinación de los requisitos 8.4 Control de los productos y servicios 8.5 Producción y prestaciones 8.6 Liberación de productos 8.7 control de salidas no conformes			
				9.evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento y medición 9.2 Auditorías internas 9.3 revisión por la dirección.			
				10. Mejora	10.2 No conformidades y acciones correctivas 10.3 Mejora continua	Accidentes Laborales	$\frac{\#de\ accidentes\ R}{Año\ incidente}$	Grado de cumplimiento legal en SST.

Fuente: Elaboración propia.



Apéndice No. 6. Cuestionario de conocimiento del personal en Sistemas Integrados de Gestión.



Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality.

OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal de V&M Quality, para cumplir con un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Coloque una x según corresponda.

SITUACION A OBSERVAR	SI			NO			N/A			OBSERVACIONES
	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO										
1. ¿Las subestaciones y cuartos eléctricos permanecen cerrados y a ellos solo entra personal autorizado?										
2. ¿Todos los factores de riesgo eléctrico están debidamente señalizados?										

SITUACION A OBSERVAR	SI			NO			N/A			OBSERVACIONES
	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO										
3. ¿Existe un programa de mantenimiento periódico de todos los equipos e instalaciones eléctricas?										
4. ¿Existen estándares de seguridad para trabajos que impliquen electricidad?										
CONDICIONES DE ORDEN Y ASEO										
5. ¿Los productos, insumos o materia prima están bien apoyados y ordenados en forma adecuada?										
6. ¿Se tiene un programa de reciclaje y protección al medio ambiente?										
7. ¿Los recipientes donde se recolecta la basura son adecuados en tamaño?										
8. ¿Los recipientes donde se recolecta la basura tienen bolsas según la legislación?										
SITUACION A OBSERVAR										
9. ¿Los pisos tienen superficies seguras y adecuadas para el trabajo?										
10. ¿Las entradas y plantas de producción están libres de obstrucciones?										
11. ¿Los extintores están debidamente señalizados y libres de obstrucciones?										
12. ¿Los equipos se encuentran limpios y libres de materiales innecesarias o colgantes?										

SITUACION A OBSERVAR	SI			NO			N/A			OBSERVACIONES
	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO										
13. ¿Los baños están debidamente dotados y en cantidad suficiente para el personal?										
14. ¿Las paredes y ventanas están razonablemente para trabajar en el lugar?										
15. ¿Las áreas de almacenamiento están señalizadas y demarcadas?										
16. ¿Existen vías de circulación y están debidamente demarcadas?										
17. ¿Existen normas de seguridad en el lugar y se están aplicando?										
18. ¿Existe una política clara de inventarios? El sistema es eficiente?										
19. ¿El sistema de iluminación y ventilación en el lugar es eficiente?										
20. ¿El personal utiliza elementos de protección personal y están en buen estado?										
PROCEDIMIENTOS										
21. ¿La organización guarda registros de la encuesta de satisfacción de cliente?										
22. ¿Cumplen con los requisitos de los clientes?										
23. ¿El personal aplica correctamente los procedimientos, actividades y tareas desarrolladas?										
24. ¿Existen normas de seguridad de acuerdo a la actividad desarrollada?										

SITUACION A OBSERVAR	SI			NO			N/A			OBSERVACIONES
	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO										
25. ¿El personal conoce y aplica las normas de seguridad de acuerdo a la labor desempeñada?										
26. ¿El personal conoce los conceptos de incidentes, accidentes de trabajo, actos y condiciones inseguras?										
27. ¿El personal conoce el procedimiento de evacuación en caso de situación de emergencia?										
28. ¿La operación cuenta con un botiquín y se tiene la cantidad suficiente de elementos según el estándar?										
29. ¿Las rutas de escape o circulación están libres de obstáculos?										
30. ¿Existe un plan para incrementar la cartera de clientes?										
31. ¿La organización posee un manual de calidad?										
32. ¿La organización posee registros de los movimientos de los clientes?										
33. ¿Existe procedimientos que ayuden a mejorar el control documental de la organización?										
LA ORGANIZACIÓN										
34. ¿La organización les ha comprado uniformes?										
35. ¿Con que frecuencia la organización les ha brindado el uniforme para poder trabajar?										

SITUACION A OBSERVAR	SI			NO			N/A			OBSERVACIONES
	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO										
36. ¿Se ha premiado algún trabajador por el esfuerzo que ha desempeñado?										
37. ¿La organización les paga horas extra?										
38. ¿Si sale en horas de la noche la organización les paga transporte?										
39. ¿Posee sillas ergonómicas en el trabajo??										
UBICACIÓN DE ZONA SEGURA.										
40. ¿Están identificadas las zonas seguras?										
41. ¿El personal conoce donde están ubicadas las zonas seguras?										
42. ¿El personal conoce la ubicación de los extintores?										
43. ¿Existe señalización de advertencia frente a riesgos específicos?										
MEDIO AMBIENTE										
44. ¿Existe un plan de reciclaje dentro de la organización?										
45. ¿El personal recibe charlas de protección al medio ambiente?										
CAPACITACION DEL PERSONAL										
46. ¿El personal está enterado de los riesgos específicos del uso de herramientas y/o equipos?										
47. ¿Están capacitados en riesgos por el mal uso o estados de herramientas y equipos?										
48. ¿Se hace inspección de herramientas y equipos antes y durante su uso?										

SITUACION A OBSERVAR	SI			NO			N/A			OBSERVACIONES
	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO										
49. ¿El personal está capacitado para hacer analizar las no conformidades de la organización?										
50. ¿El personal está capacitado para desempeñar el cargo al cual fue contratado?										
51. ¿Cuándo fue la última vez que fue capacitado para el área en el cual se desenvuelve en la organización?										
SEGURIDAD/EQUIPOS										
52. ¿El personal de limpieza posee el equipo necesario para desempeñarse?										
53. ¿El personal de ornato y limpieza cuenta con su equipo actualizado?										
54. ¿El personal de jardinería posee el equipo necesario para desempeñarse?										
55. ¿El personal es concentrado en su labor y no realiza acciones desconcentradas o peligrosas (correr, jugar, comer, hablar por celular, etc.) en el área?										
Total										

Fecha de inspección:	Responsable:

Cargo:	Área:	Firma:
		C.C.

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice No. 7. Cuestionario de cumplimiento legal.



Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.

OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal de V&M Quality, para cumplir con un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Coloque una x según corresponda.

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.				
ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
8	Existe el PGPRO ⁴			
	Se asignan los recursos financieros para su ejecución			
	Existen mecanismos de evaluación periódica del PGPRO			

⁴ PGPRO “Plan de gestión de riesgo ocupacional”.

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	Se tiene un registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos			
	Se tiene un plan de emergencia y evacuación			
9	Los trabajadores subcontratados o temporales gozan de la misma protección en materia de seguridad y salud ocupacional			
10	Se adoptan medidas necesarias para evitar la exposición a los riesgos ocupacional de los trabajadores/as			
11	El tratamiento de los aspectos relacionados con la seguridad, la salubridad, la higiene, la prevención de enfermedades y en general es acorde a las características físicas y biológicas de los trabajadores.			

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
12	La organización cuenta con más de 15 trabajadores.			
13	Existe un comité de seguridad y salud ocupacional.			
	Los miembros del CSSO ⁵ poseen formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales.			
14	Los delegados de prevención ejercen con efectividad sus funciones.			
15	Ha sido capacitado el CSSO por el MTPS ⁶			
16	El CSSO ha sido formado por el representante del empleador y representante de los trabajadores			
	Existe un representante del sindicato en el CSSO.			
	Se ha notificado la creación del CSSO al MTPS dentro de los ocho días hábiles.			

⁵ CSSO “Comité de seguridad y salud ocupacional”

⁶ MTPS “Ministerio de trabajo”

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
17	Se tiene una política de SSO			
18	El empleador permite que el CSSO realice sus diferentes actividades sin ningún impedimento.			
19	Los planos de construcción de edificios destinados a lugares de trabajo están diseñados conforme a las especificaciones exigidas por dirección general de prevención social			
20	Los puestos de trabajo garantizan la seguridad e higiene ocupacional frente a riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales			
21	La infraestructura e instalaciones en general están acondicionados para personas con discapacidad de acuerdo con lo establecido en la normativa técnica de la accesibilidad			

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
24	Los pisos de los lugares de trabajo reúnen las condiciones requeridas por la naturaleza del tipo de trabajo que en ella se realiza, de acuerdo con lo establecido al reglamento respectivo			
25	¿Las pinturas que se aplican a las paredes y techos a los locales de trabajo son de colores claros o mates?			
26	Las paredes y techos están impermeabilizados según la actividad que realizan			
27	El área de cada puesto de trabajo es acorde a los estándares establecidos			
28	Existe señalización vial dentro de las instalaciones			
30	Existe un plan de ergonomía			
31	Existe un comedor para empleados dentro de la institución que reúna las condiciones de salubridad e higiene			

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
36	Las instalaciones están debidamente señalizadas tales como, evacuación, salidas de emergencia etc.			
38	El empleador provee EPP a los trabajadores cuando así se requiere			
41	Existen iluminación difusa			
42	Están los lugares de trabajo debidamente iluminados, poseen luz uniforme y al nivel adecuado a las actividades que se realizan			
43	¿El sistema de ventilación es el adecuado para no poner en peligro la salud de los trabajadores, tomando en cuenta las normativas medioambientales?			
44	Existe un sistema de ventilación artificial que asegure la renovación del aire donde se requiere			
50	¿Están expuestos los trabajadores a ruidos y			

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	vibraciones que afectan su salud?			
52	Son los depósitos que contienen productos químicos los adecuados para evitar riesgos durante su uso, almacenamiento			
52	¿Esta personal capacitado para el uso, manipulación, almacenamiento, disposición y medidas en caso de emergencia de sustancias químicas?			
53	¿Existen medidas profilácticas y sanitarias para la prevención de enfermedades de acuerdo con el Código de Salud?			
56	Poseen los lugares de trabajo servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres			
57	¿Existe un adecuado sistema de lavado de manos?			
58	Existen suficientes baños			

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
59	¿Existe un sitio específico y apropiado para el almacenaje de materiales y productos, dependiendo de la clase, tipo y riesgo que puede representar?			
60	¿Se encuentran los pasillos y salidas libres de obstáculos?			
61	Son los desechos removidos diariamente y depositados en recipientes adecuados y seguros. ¿Se encuentran aislados de las áreas de trabajo e identificados?			
62	¿Poseen los trabajadores la debida protección en los lugares de trabajo donde es necesario el aseo frecuente y hay una elevada dispersión de partículas?			
63	¿Son los trabajadores sometidos a exámenes médicos cuando la actividad que realizan implica un riesgo a la salud, vida o integridad física?			

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
64	¿Son tomadas las medidas administrativas correspondientes para los trabajadores que, por recomendación de un profesional en Medicina del Trabajo, del Instituto Salvadoreño del Seguro Social debe ser transferido a desempeñar trabajos más adecuados a su estado de salud y capacidad?			
65	¿Son elaborados los planes de emergencia y evacuación en casos de accidentes o desastres de acuerdo con la naturaleza de las labores y del entorno? ¿Es conocido por todo el personal? ¿Está capacitado para llevar a cabo las acciones contempladas en dicho plan?			
66	Los accidentes laborales se notifican a la Dirección General de Prevención			

LEY GENERAL DE PREVENCION DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, Art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	Social en el tiempo estipulado por la Ley			
67	Se evita la exposición de las trabajadoras en estado de gravidez, posparto y lactancia a agentes, procedimientos o condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en su salud y en la persona que está por nacer.			
	TOTAL CUMPLIMIENTOS			

DECRETO 86

Evaluación los requisitos legales y reglamentarios establecidos en el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en los Lugares de Trabajo, art. 5-61 (Decreto 86).

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
5	El Comité de SSO no se ocupa de tramitar asuntos referentes a la relación laboral			
6	La ORGANIZACIÓN es responsable de las obligaciones referentes a las condiciones generales (infraestructura, herramientas, EPP ⁷ , exámenes, etc.) de seguridad y salud de todos los trabajadores			
9	Los miembros del comité de SSO electos por el empleador, cumplen con los requisitos establecidos en el art. 9 del Decreto 86			
10	Las capacitaciones pertinentes al Comité de SSO comprenden como mínimo 48 horas			
10	Las capacitaciones fueron impartidas en un periodo no mayor a 6 meses contados a partir de su nombramiento			
10	Las capacitaciones fueron impartidas por una empresa acreditada y especialistas en SSO			

⁷ EPP “Equipo de protección ocupacional”

10	Las capacitaciones incluyeron como mínimo los temas definidos en el artículo 10 del Decreto 86			
11	La ORGANIZACIÓN brindó capacitación inicial de 8 horas a los miembros del comité			
15	La proporción de representantes del comité en relación con la cantidad de trabajadores es conforme al art. 15 del Decreto 86			
15	El Comité está conformado por al menos un miembro del sindicato			
16	La elección de los representantes de los trabajadores se efectuó mediante Reunión General			
17	Otorga el empleador tiempo y recursos para la consecución de actividades del Comité de SSO, garantizando la participación de al menos la mitad más uno de los integrantes			
18	La ORGANIZACIÓN garantiza la presencia de al menos un miembro del comité durante cada jornada de trabajo			
19	Los miembros del comité de SSO permanecen 2 años ejerciendo su función			

20	Transcurrido el periodo del comité se procede al nombramiento de nuevos representantes			
21	El empleador envió durante los 8 días hábiles después de la capacitación inicial, los documentos pertinentes para la acreditación de los miembros del comité de SSO			
22	Asistieron todos los miembros propuestos a la capacitación inicial de 8 horas impartida en el MITRAB			
23	Las posteriores elecciones de los miembros del comité se notifican al MITRAB dentro de los 8 días siguientes			
24	Las modificaciones establecidas en el art. 24 del Decreto 86 se comunican oportunamente al MITRAB			
25	Existe evidencia de las reuniones ordinarias mensuales realizadas por los miembros del Comité de SSO			
25	La ORGANIZACIÓN provee los recursos necesarios para las reuniones del comité			
26	La ORGANIZACIÓN cuenta con un reglamento de funcionamiento del comité que atiende a las condiciones particulares del lugar de trabajo			

27	Las convocatorias a las reuniones ordinarias del comité son realizadas por el secretario			
27	Las convocatorias a las reuniones extraordinarias del comité son realizadas por el presidente			
28	La junta directiva del comité está conformada por al menos los establecido en el art. 28 del Decreto 86			
29	La presidencia del comité es ejercida en forma rotativa de acuerdo con el art. 29 del Decreto 86			
30	Existe evidencia de las agendas de las sesiones del comité			
32	Las medidas de carácter preventivo y recomendaciones en materia de investigación de accidentes se dan a conocer al empleador por escrito			
33	El empleador reporta por escrito al comité las acciones de cumplimiento a las medidas preventivas o recomendaciones			
35	Existe evidencia documentada del Programa de Gestión de Riesgos Ocupacionales			

37	El Empleador es el responsable final de la promoción, ejecución, supervisión y evaluación del programa			
39	Los mecanismos de evaluación cumplen contienen al menos los aspectos definidos en el art. 39 del Decreto 86			
40	Se ha efectuado la identificación de los riesgos existentes en cada etapa de acuerdo con lo definido en el Art. 40 del Decreto 86			
41	Se efectúa estudios de medición de riesgos cuando el caso lo amerita para la evaluación de estos			
42	El control de Riesgos comprende acciones que permiten el manejo efectivo, incluyendo su identificación, priorización y evaluación			
43	Cuenta la ORGANIZACIÓN con un mapa de riesgos según lo establecido en el art. 43 del Decreto 86			
44	El empleador implementa medidas preventivas especiales para preservar la salud y seguridad de personas sensibles a riesgos			
45	Se realiza una nueva evaluación de riesgos cuando suceden condiciones como las presentadas en el art. 45 del Decreto 86			

46	Se cuenta con un registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos de acuerdo con el art. 46 del Decreto 86			
47	Se conservan registros de los accidentes de trabajo por lo menos en un plazo de 5 años			
47	Se establece mecanismos para que los trabajadores informen oportunamente			
48	En la Investigación de accidentes de trabajo, se recopila la información, se analiza el accidente y las medidas de prevención			
49	Se cuenta con un plan de emergencia y evacuación de acuerdo con el art. 49 del Decreto 86			
50	Se garantiza que los trabajadores reciban entrenamiento teórico y práctico en materia de SSO			
52	El programa de exámenes médicos y de laboratorio está basado en la identificación y evaluación de los riesgos			
53	Se realizan programas complementarios para establecer medidas educativas y de sensibilización de acuerdo con el art. 53 del Decreto 86			
54	Existe evidencia del Programa de Difusión de Actividades Preventivas y de fomento a			

	la cultura de prevención de riesgos ocupacionales			
55	los programas preventivos y de sensibilización incluyen la participación de un conocedor de la materia			
56	El programa es actualizado cada año por el empleador y se mantiene procedimiento para el control de este			
58	Se cuenta con una política en materia de SSO			
59	La política de SSO cuenta como mínimo con los principios y objetivos definidos en el art. 59 del Decreto 86			
60	La política de SSO cumple con las características definidas en el art. 60 del Decreto 86			
61	La política se da a conocer y es accesible a los trabajadores y sus representantes y está a disposición de las autoridades competentes en la materia			
	TOTAL, DE REQUISITOS CUMPLIDOS			

Fuente: Elaboración propia.



Apéndice No. 8. Cuestionario de la identificación de la documentación del SIG.

Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality.

OBJETIVO ESPECIFICO

Diseñar la estructura documental del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo para V&M Quality.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Coloque el número de la escala según el nivel de la documentación.

ESCALA				DESCRIPCIÓN											
1	No posee ninguna documentación			La documentación no está registrada y no posee ningún registro.											
2	La documentación es parcial y no está registrada.			La documentación tiene alguna información, pero no está registrada en ningún manual.											
3	La documentación está completa y no está registrada.			La documentación es completa pero no se tuvo el tiempo en registrarla en un manual.											
4	La documentación es completa y está documentada.			La documentación está completa y la tienen registrada en un manual.											
GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA													Observación	Evidencia
	1. 0% - 25% No posee ninguna documentación			2. 25% - 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 50% - 75% La documentación está completa y no está registrada			4. 75% - 100% La documentación es completa y está documentada					
	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG			
1.Existe un manual de sistema de gestión															
2.La política del sistema de gestión está documentada.															
3.Se han elaborado procedimientos para el funcionamiento de la organización															

GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA												Observación	Evidencia
	1. 0% - 25% No posee ninguna documentación			2. 25% - 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 50% - 75% La documentación está completa y no está registrada			75% - 100% La documentación es completa y está documentada				
	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG		
4.Existe un procedimiento que incluya la aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.														
5. Existe un procedimiento que incluya la revisión, actualización y re aprobación de los documentos.														
6.Existe un procedimiento que incluya la identificación los cambios y la revisión vigente.														
7.Existe un procedimiento que incluya la disponibilidad n los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.														
8.Existe un procedimiento que incluya los mecanismos para asegurar la identificación de los documentos.														
9.Existe instrucciones documentadas.														
10.Los registros proporcionan evidencias de la conformormidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.														

GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA												Observación	Evidencia
	1. 0% - 25% No posee ninguna documentación			2. 25% - 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 50% - 75% La documentación está completa y no está registrada			75% - 100% La documentación es completa y está documentada				
	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG	Calidad	SST	SIG		
11.Existe un registro para la identificación y almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros.														
Total														

Fuente: Elaboración propia.



Apéndice No. 9. Rúbrica de cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

DIAGNOSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS 9001:2015	
Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.	
<p>Objetivos: Objetivo General: Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar el grado de cumplimiento de la situación actual de V&M Quality, S.A. de C.V; contra los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 calidad y NTS ISO 45001:2018 SST.</p>	
<p>Introducción En la siguiente información podemos identificar una herramienta para medir el grado de cumplimiento en una organización bajo el esquema de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, en ella se pueden identificar los criterios de calificación en el cual podemos encontrar el nivel de madurez y su descripción que tomaremos para identificar en la herramienta que se evaluará al análisis del diagnóstico. También se encuentra una herramienta elaborada con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en el cual podemos comparar si la organización esta cumplimiento los puntos de dicha norma. Por último se verifica el grado de cumplimiento que se tiene y se analizan las gráficas y la tendencia de la investigación.</p>	
<p>Descripción del proceso de evaluación: Se evaluará cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la organización V&M Quality, S.A. de C.V. de manera que se pueda determinar el grado de cumplimiento de dichos requisitos dentro de la organización. La puntuación utilizar para dicha evaluación es la siguiente:</p>	
CRITERIOS DE CALIFICACION:	
Nivel de madures	Descripción
1 Sin enfoque formal	No es cierto, ocurre en un 0 %, la práctica no se encuentra o no ha comenzado todavía, no ocurre nada. No hay evidencia de implementación. No hay un enfoque sistemático evidente, no hay objetivos reales. No hay mediciones, los resultados son pobres o impredecibles. Se tratan inadecuadamente las quejas o necesidades de los clientes. Tal vez algunas buenas ideas, pero no han progresado más allá de la etapa buenos propósitos.
2 Enfoque reactivo	Relativamente cierto, ocurre en un 25 % aproximadamente, la práctica sólo se ve en algunas áreas. Evidencia de implementación disponible. Enfoque reactivo, principalmente para corregir problemas. Poca evidencia de un enfoque hacia acciones correctivas. Información o comprensión limitada sobre las mejoras requeridas, pocos objetivos, algunos buenos resultados disponibles. La satisfacción del cliente se tiene en cuenta razonablemente, pero se progresa poco en la satisfacción de otras partes interesadas. Algún reconocimiento del enfoque hacia procesos, evidencias leves de que ocurre algo realmente útil. Revisiones o evaluaciones ocasionales que producen algunas mejoras y progresos.

<p>3 Aproximación del sistema de gestión estable</p>	<p>Parcialmente cierto, ocurre en un 50 % aproximadamente, es una práctica común, pero no en la mayoría de áreas. La evidencia de mejora es visible. Es evidente el enfoque basado en procesos, es más proactivo que reactivo. Determinar las causas raíz con algunas buenas acciones correctivas y mejoras sistemáticas. Información disponible sobre objetivos y desempeño en relación con estos objetivos, algunas buenas tendencias de mejora. Generalmente se tiene en cuenta la satisfacción de las partes interesadas. Evidencia de que el tema es tratado con un éxito moderado, con algunas revisiones y acciones fijadas como meta. Evidencias esporádicas de claras mejoras o progresos, aunque todavía hay muchas preocupaciones acerca de que el tema no se aborde completamente.</p>
<p>4 Énfasis en la mejora continua</p>	<p>Cierto en la mayor parte, ocurre en un 75 % aproximadamente la práctica es muy típica, con algunas excepciones. Está bien establecido en el sistema un enfoque basado en procesos interrelacionados. El proceso de mejora continua está bien implantado dentro de la organización y con los proveedores clave. Resultados coherentemente buenos y se mantienen tendencias de mejora, hay evidencia clara de que el tema se trata adecuadamente. La satisfacción de las partes interesadas se tiene en cuenta en su mayor parte. Proactivo en donde es apropiado, las acciones correctivas evidencian que se ha detenido la recurrencia, y son claramente evidentes las acciones preventivas/evaluaciones de riesgos. Revisiones regulares y de rutina con claras mejoras y progresos, algunos temas no se están tratando en su totalidad. Evidencia de mejora mantenida durante en un periodo amplio, por ejemplo, al menos 1 año.</p>
<p>5 Desempeño de “mejor en su clase”</p>	<p>Sí, cierto en todas partes, ocurre en el 100 % o casi. La práctica se despliega en toda la organización, casi sin excepciones. Reconocido como el mejor de su clase, está bien situado en relación con los de su clase, proceso de mejora e información fuertemente integrado (desde el usuario final en el mercado y en toda la cadena de suministro) El mejor en su clase en todos los resultados demostrados fácilmente, un negocio sostenible asegurado, todas las partes interesadas satisfechas. Organización próspera, ágil e innovadora, que aprende. Todos los enfoques pertinentes, con éxito y tratados por completo en todas las áreas y en todos los aspectos. Excelente modelo a seguir. Es difícil concebir una mejora significativa, pero se realizan revisiones regulares. Evidencia de mejora mantenida durante un periodo amplio, por ejemplo, al menos 3 años.</p>

No.	NUMERALES	CRITERIO DE AUTOEVALUACIÓN				
		1	2	3	4	5
		Sin enfoque formal	Enfoque reactivo	Aproximación del SG estable	Énfasis en la mejora continua	Desempeño de "mejor en su clase"
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.					
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.					
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SIG						
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para los sistemas integrados de gestión					
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.					
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN						
5	El alcance del SIG, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica					
6	¿El alcance del SIG se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?					
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.					

8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?					
4.4 sistemas integrados de gestión Y SUS PROCESO						
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización					
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.					
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.					
5. LIDERAZGO						
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE						
14	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.					
15	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.					
5.2 POLÍTICA						
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD						
16	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.					
17	La política es comunicada a todos los trabajadores dentro de la organización.					
18	Se mantiene como información documentada.					
19	Está disponible para todas las partes interesadas.					
5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD						

20	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.					
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
21	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.					
6. PLANIFICACIÓN						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
22	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SIG logre los resultados esperados.					
23	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.					
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
24	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?					
25	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos					
6.2 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS						
26	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SIG y la gestión de su implementación?					
7. APOYO						
7.1 RECURSOS						
7.1.1 GENERALIDADES						
27	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)					
7.1.2 PERSONAS						

28	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del sistema de gestión de la SST.					
7.1.3 INFRAESTRUCTURA						
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES						
32	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.					
7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN						
32	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.					
7.2 COMPETENCIA						
33	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SIG son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria					
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.						
34	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.					
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
7.5.1 GENERALIDADES						
36	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SIG.					
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN						
37	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.					

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
38	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SIG.					
8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
39	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.					
40	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.					
41	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.					
42	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.					
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE						
43	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.					
44	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.					
45	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.					
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
46	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.					
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
47	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.					

48	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.					
49	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.					
50	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.					
51	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.					
8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
52	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.					
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.3.1 GENERALIDADES						
53	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para controlar la compra de productos y servicios.					
8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO						
54	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.					
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO						
55	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.					
56	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.					
57	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.					

8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO						
58	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.					
59	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.					
60	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.					
61	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación					
62	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.					
8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO						
63	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas					
64	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios					
65	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la política de la SST.					
66	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la SST.					
67	Existe conocimiento sobre las implicaciones y las consecuencias de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST.					
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO						
68	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios					

69	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.					
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						
8.4.1 GENERALIDADES						
70	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.					
71	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.					
72	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.					
73	Se conserva información documentada de estas actividades					
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DE CONTROL						
74	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.					
75	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.					
76	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.					
77	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen					

	dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.					
78	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.					
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS						
79	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.					
80	Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.					
81	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.					
82	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.					
83	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.					
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO						
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO						
84	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.					
85	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.					
86	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.					
87	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados					
88	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.					

89	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.					
90	Se controla la designación de personas competentes.					
91	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.					
92	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.					
93	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.					
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD						
94	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.					
95	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.					
96	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.					
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS						
97	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.					
98	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.					
99	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.					
8.5.4 PRESERVACIÓN						

100	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.					
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA						
101	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.					
102	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.					
103	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.					
104	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.					
105	Considera los requisitos del cliente.					
106	Considera la retroalimentación del cliente.					
8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS						
107	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.					
108	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.					
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
109	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.					
110	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.					
111	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.					

112	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.					
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						
113	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.					
114	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.					
115	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.					
116	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras					
117	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.					
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1.1 GENERALIDADES						
118	La organización determina que necesita seguimiento y medición.					
119	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.					
120	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.					
121	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.					
122	Evalúa el desempeño y la eficacia del SIG.					
123	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.					

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
124	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.					
125	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.					
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN						
126	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.					
9.2 AUDITORIA INTERNA						
127	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.					
128	Las auditorías proporcionan información sobre el SIG conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.					
129	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.					
130	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.					
131	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.					
132	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.					
133	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.					
134	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.					
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.						
9.3.1 GENERALIDADES						
135	La alta dirección revisa el SIG a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y					

	alineación continua con la estrategia de la organización.					
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
136	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.					
137	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG.					
138	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SIG.					
139	Considera los resultados de las auditorías.					
140	Considera el desempeño de los proveedores externos.					
141	Considera la adecuación de los recursos.					
142	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.					
143	Se considera las oportunidades de mejora.					
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
144	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.					
145	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SIG.					
146	Incluye las necesidades de recursos.					
147	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.					
10. MEJORA						
10.1 GENERALIDADES						
148	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias					

	para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.					
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA						
149	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.					
150	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.					
151	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.					
152	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.					
153	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.					
154	Hace cambios al SIG si fuera necesario.					
155	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.					
156	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.					
157	Existe información documentada respecto a la mejora continua.					
10.3 MEJORA CONTINUA						
158	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG.					
159	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.					
Total =						

Fuente: Elaboración propia.



Apéndice No. 10. Rúbrica de cumplimiento de requisitos de SST.

DIAGNOSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL NTS 45001:2018	
Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.	
Objetivo: Identificar el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de la NTS ISO 45001:2018, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.	
Introducción: En la siguiente información podemos identificar una herramienta para medir el grado de cumplimiento en una organización bajo el esquema de la NTS ISO 45001: 2018, en ella se pueden identificar los criterios de calificación en el cual podemos encontrar el nivel de madurez y su descripción que tomaremos para identificar en la herramienta que se evaluará al análisis del diagnóstico. También se encuentra una herramienta elaborada con los requisitos de la NTS ISO 45001:2018 en el cual se podrá comparar si la organización esta cumplimiento sobre los requisitos de la NTS ISO 45001:2018.	
Descripción del proceso de evaluación: Contestar con una X en el apartado que considere que cumple la organización.	
CRITERIOS DE CALIFICACION:	
Nivel de Madurez	Descripción
1 Sin enfoque formal	No es cierto, ocurre en un 0 %, la práctica no se encuentra o no ha comenzado todavía, no ocurre nada. No hay evidencia de implementación No hay un enfoque sistemático evidente, no hay objetivos reales No hay mediciones, los resultados son pobres o impredecibles Se tratan inadecuadamente las quejas o necesidades de los clientes Tal vez algunas buenas ideas, pero no han progresado más allá de la etapa buenos propósitos
2 Enfoque reactivo	Relativamente cierto, ocurre en un 25 % aproximadamente, la práctica sólo se ve en algunas áreas. Evidencia de implementación disponible. Enfoque reactivo, principalmente para corregir problemas. Poca evidencia de un enfoque hacia acciones correctivas. Información o comprensión limitada sobre las mejoras requeridas, pocos objetivos, algunos buenos resultados disponibles. La satisfacción del cliente se tiene en cuenta razonablemente, pero se progresa poco en la satisfacción de otras partes interesadas. Algún reconocimiento del enfoque hacia procesos, evidencias leves de que ocurre algo realmente útil. Revisiones o evaluaciones ocasionales que producen algunas mejoras y progresos

<p>3 Aproximación del sistema de gestión estable</p>	<p>Parcialmente cierto, ocurre en un 50 % aproximadamente, es una práctica común, pero no en la mayoría de áreas. La evidencia de mejora es visible. Es evidente el enfoque basado en procesos, es más proactivo que reactivo. Determinar las causas raíz con algunas buenas acciones correctivas y mejoras sistemáticas. Información disponible sobre objetivos y desempeño en relación con estos objetivos, algunas buenas tendencias de mejora. Generalmente se tiene en cuenta la satisfacción de las partes interesadas. Evidencia de que el tema es tratado con un éxito moderado, con algunas revisiones y acciones fijadas como meta. Evidencias esporádicas de claras mejoras o progresos, aunque todavía hay muchas preocupaciones acerca de que el tema no se aborde completamente.</p>
<p>4 Énfasis en la mejora continua</p>	<p>Cierto en la mayor parte, ocurre en un 75 % aproximadamente la práctica es muy típica, con algunas excepciones. Está bien establecido en el sistema un enfoque basado en procesos interrelacionados. El proceso de mejora continua está bien implantado dentro de la organización y con los proveedores clave. Resultados coherentemente buenos y se mantienen tendencias de mejora, hay evidencia clara de que el tema se trata adecuadamente. La satisfacción de las partes interesadas se tiene en cuenta en su mayor parte. Proactivo en donde es apropiado, las acciones correctivas evidencian que se ha detenido la recurrencia, y son claramente evidentes las acciones preventivas/evaluaciones de riesgos. Revisiones regulares y de rutina con claras mejoras y progresos, algunos temas no se están tratando en su totalidad. Evidencia de mejora mantenida durante en un periodo amplio, por ejemplo, al menos 1 año.</p>
<p>5 Desempeño de "mejor en su clase"</p>	<p>Sí, cierto en todas partes, ocurre en el 100 % o casi. La práctica se despliega en toda la organización, casi sin excepciones. Reconocido como el mejor de su clase, está bien situado en relación con los de su clase, proceso de mejora e información fuertemente integrado (desde el usuario final en el mercado y en toda la cadena de suministro) El mejor en su clase en todos los resultados demostrados fácilmente, un negocio sostenible asegurado, todas las partes interesadas satisfechas. Organización próspera, ágil e innovadora, que aprende. Todos los enfoques pertinentes, con éxito y tratados por completo en todas las áreas y en todos los aspectos.</p>

Excelente modelo a seguir. Es difícil concebir una mejora significativa, pero se realizan revisiones regulares. Evidencia de mejora mantenida durante un periodo amplio, por ejemplo, al menos 3 años.

No.	NUMERALES	CRITERIO DE AUTOEVALUACIÓN.				
		1	2	3	4	5
		Sin enfoque formal	Enfoque reactivo	Aproximación del sistema de gestión estable	Énfasis en la mejora continua	Desempeño de "mejor en su clase"
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito				X	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE OTRAS PARTES INTERESADAS						
2	Se determinan las otras partes interesadas además de los trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión.					
3	Se determinan las necesidades y expectativas (Requisitos) de los trabajadores y de otras partes interesadas.					
4	Se identifican cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales aplicables y otros requisitos.					
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST						
5	Se determinan los límites y aplicabilidad para establecer el alcance					
6	Se consideran las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito.					

7	Se tienen en cuenta los requisitos tanto de los trabajadores como de otras partes interesadas					
8	Se tienen en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo (Realizadas y programadas)					
9	El alcance se mantiene como información documentada.					
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST						
10	La Organización mantiene un Sistema de Gestión de la SST.					
11	Se mantiene y mejora continuamente este sistema.					
5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.						
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO						
12	Existe un compromiso por parte de la alta dirección asumiendo la responsabilidad total en la prevención de lesiones de los trabajadores y el deterioro de la salud de los mismos relacionados con el trabajo, así como también brindar ambientes de trabajo seguros y saludables.					
13	La alta dirección establece una política de SST, así como sus objetivos.					
14	Se integran los requisitos del sistema de gestión de la SST en los procesos de negocio de la organización.					
15	Se proveen los recursos necesarios por parte de la alta dirección para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST.					
16	Existe un aseguramiento por parte de la alta dirección para alcanzar los resultados previstos dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la SST.					
17	Existe un compromiso por parte de la alta dirección para proteger a quienes informen sobre incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.					
18	Existen procesos para asegurar la participación y consultas de los trabajadores.					
19	Se establecen y apoyan la conformación y funcionamiento de comités de Seguridad y Salud.					

5.2 POLÍTICA DE LA SST.						
20	Existe una política de SST.					
21	La política es apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización, así como también a la naturaleza de sus riesgos específicos y oportunidades para la SST.					
22	La política es comunicada a todos los trabajadores dentro de la organización.					
23	Se mantiene como información documentada.					
24	Está disponible para todas las partes interesadas.					
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES, RENDICION DE CUENTAS Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
25	Existe información documentada acerca de las autoridades y responsabilidades dentro del sistema de gestión de la SST.					
26	Las autoridades y responsabilidades son comunicadas dentro de todos los niveles de la organización.					
5.4 PARTICIPACION Y CONSULTA						
27	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la participación y consulta por parte de los trabajadores.					
28	Se controla la existencia de obstáculos o barreras respecto a la participación (falta de respuesta a los aportes o sugerencias de los trabajadores, barreras de idiomas o alfabetización, represalias o amenazas de represalias y políticas que desalienten la participación y consulta de los trabajadores)					
6. PLANIFICACIÓN.						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.						
6.1.1 GENERALIDADES.						
29	La organización tiene en cuenta los peligros a los cuales se ven enfrentados.					
30	La organización tiene consideración acerca de los riesgos en relación a la SST y otros riesgos a los cuales se ven					

	enfrentados. (Mantiene información documentada).					
31	Las oportunidades en relación a la SST y otras oportunidades. (Mantiene información documentada).					
32	Se consideran los requisitos legales aplicables y otros requisitos.					
6.1.2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PARA LA SST.						
6.1.2.1 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.						
33	Existen procesos de identificación continua y proactiva de los peligros.					
34	Estos procesos son llevados a cabo según los criterios definidos por la norma. Considerando entre otros: Factores sociales, carga de trabajo, horario de trabajo, acoso, bullying-Infraestructura (Equipos y materiales)-consideración de empresas contratistas y sus actividades- situaciones del entorno a la empresa no controlados por esta, etc.					
6.1.2.2 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PARA LA SST Y OTROS RIESGOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST.						
35	Se establecen procesos para evaluar los riesgos relacionados a la SST a partir de la identificación de los peligros.					
36	Las metodologías y criterios de evaluación de los riesgos de la SST se mantienen como información documentada.					
6.1.2.3 EVALUACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES PARA LA SST Y OTRAS OPORTUNIDADES.						
37	Existen procesos para evaluar las oportunidades relacionadas a la SST, así como adaptar el trabajo o la organización de éste a los trabajadores. En el caso de que corresponda evalúan también otras oportunidades.					
6.1.3 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS.						
38	Se mantienen procesos para determinar y tener accesos a los requisitos legales vigentes y aplicables al tipo de organización.					

39	Se mantiene información documentada respecto a los requisitos legales aplicables a la organización.					
40	Se identifican otros requisitos que no sean legales (Ejemplo: Requisitos de los trabajadores, vecinos, etc).					
6.1.4 PLANIFICACIÓN PARA TOMAR ACCIONES.						
41	Se planifican acciones para abordar riesgos y oportunidades.					
42	Se planifican acciones para abordar requisitos legales y otros requisitos.					
43	Se planifican acciones con el objetivo de prepararse y responder ante situaciones de emergencia.					
44	Se evalúa la eficacia de las acciones descritas anteriormente.					
45	Se tienen en cuenta las jerarquías de controles al momento de planificar las acciones.					
6.2 OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.						
6.2.1 OBJETIVOS DE LA SST						
46	Se mantienen objetivos para evaluar y mejorar continuamente el sistema de gestión.					
47	Los objetivos son coherentes con la política de SST.					
48	Los objetivos son medibles en el tiempo y evaluables (Desempeño).					
49	Al momento de definir los objetivos se consideran los requisitos aplicables, evaluación de riesgos y oportunidades, resultados de consulta de los trabajadores.					
50	Los objetivos se comunican y/o actualizan según sea el caso.					
6.2.2 PLANIFICACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA SST.						
51	La organización planifica el cómo logrará los objetivos considerando el qué se hará, recursos necesarios, quién será el responsable, como se evaluarán los resultados, como se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocios de la organización.					

52	La organización mantiene como información documentada los planes para lograr los objetivos.					
7. APOYO.						
7.1 RECURSOS.						
53	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del sistema de gestión de la SST.					
7.2 COMPETENCIA.						
54	La organización determina las competencias necesarias de los trabajadores que afectan o pueden afectar el desempeño en la SST.					
55	La organización se asegura que los trabajadores sean competentes basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.					
56	La organización toma acciones para adquirir y mantener las competencias necesarias					
57	La organización ha documentado la información como evidencia de la competencia.					
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.						
58	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la política de la SST.					
59	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la SST.					
60	Existe conocimiento sobre las implicaciones y las consecuencias de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST.					
61	Los trabajadores toman conciencia sobre los incidentes y los resultados de investigación.					
62	Los trabajadores toman conciencia sobre alejarse de situaciones de trabajo que se consideren como un peligro inminente para su vida o salud.					
7.4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN						
63	Existe un método implementado por la organización para establecer las comunicaciones internas y externas del SG de la SST (Considerando género,					

	idioma, cultura, alfabetización y discapacidad).					
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.						
7.5.1 GENERALIDADES.						
64	La organización ha establecido la documentación documentada requerida por esta norma.					
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.						
65	Los documentos utilizados por la organización se ajustan a lo descrito por la norma (Identificación y descripción, formato, revisión y aprobación).					
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.						
66	Existe un control de la información de tal modo que cualquier interesado en el sistema de gestión de la SST pueda tener acceso.					
67	Esta información se encuentra debidamente protegida.					
8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
8.1.1 GENERALIDADES						
8.1.2 ELIMINACION DE PELIGROS Y REDUCIR RIESGOS						
68	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para eliminar el peligro y reducir los riesgos. (Considerando la jerarquía de control de riesgos).					
8.1.2 GESTIÓN DEL CAMBIO.						
8.1.4 COMPRAS.						
71	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para controlar la compra de productos y servicios.					
8.1.4.2 CONTRATISTAS.						

72	La organización ha coordinado sus procesos de compra con sus contratistas para identificar los peligros y evaluar los riesgos.					
73	La organización se ha asegurado que los contratistas y sus trabajadores cumplan con los requisitos de su sistema de gestión de SST.					
74	La organización ha definido y aplicado los procesos de compra en base a los criterios de seguridad y salud en el trabajo para la selección de contratistas.					

8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.

75	Existen procesos para la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia potenciales.					
76	Se actualizan estos procesos.					
77	Se realizan pruebas periódicas y ejercicios de la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores.					
78	Los contratistas, visitantes se encuentran informados en base al proceso de preparación y respuesta ante emergencias.					
79	Existe información documentada respecto a estos procesos.					

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1.1 GENERALIDADES.

80	Existen procesos para evaluar el seguimiento y realizar análisis del desempeño de la organización.					
81	Se identifican cuales son los procesos que necesitan ser medidos y evaluados. (Requisitos legales aplicables, logro de objetivos, eficacia de los controles operacionales, actividades relacionadas con los peligros).					
82	Existe una planificación de seguimiento.					
83	La organización evalúa el desempeño y eficacia de su sistema de gestión de la SST.					

9.1.2 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS						
84	Se ha determinado la frecuencia y los métodos para evaluar el cumplimiento.					
85	En caso de ser necesario se toman acciones de la evaluación del cumplimiento.					
86	Se conserva la información documentada de los resultados.					
9.2 AUDITORIA INTERNA						
9.2.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA						
87	Se han realizado auditoria internas dentro de la organización.					
88	Son planificados, se implementan y mantienen las auditorías internas dentro de la organización.					
9.2.2 PROCESO AUDITORIA INTERNA						
89	Existen programas de auditoría interna.					
90	Existen informes y resultados respecto a auditorías internas anteriores.					
91	Existen registros respecto a las acciones definidas para levantar las no conformidades.					
92	Existen documentos como evidencia de la implementación de los programas de auditoría interna.					
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.						
93	Existen registros de los resultados de la revisión por la dirección.					
10. MEJORA						
10.1 INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.						
94	Existen procesos para informar e investigar incidentes y no conformidades.					
95	Existen registros de las acciones correctivas.					
96	Se involucran partes interesadas en las acciones correctivas para contribuir a la eliminación de la causa raíz del incidente o no conformidad. (Elaboración de informes de					

	investigación, revisión del incidente, si ocurrió con anterioridad)					
97	Se comunican los resultados a los trabajadores y/o partes interesadas.					
10.2 MEJORA CONTÍNUA.						
98	Se incluyen a los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del sistema de gestión de la SST.					
99	Se comunican los resultados de la mejora continua a los trabajadores.					
100	Existe información documentada respecto a la mejora continua.					
10.2.1 OBJETIVOS DE LA MEJORA CONTINUA						
101	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad adecuación y eficacia del SGSST					
10.2.2 PROCESOS DE MEJORA CONTINUA						
102	Se debe implementar, planificar, establecer o mantener uno o varios procesos de mejora continua					
103	Se debe comunicar los resultados de la mejora continua a sus trabajadores					
104	La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados de la mejora continua					
Total						

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 1 de 39

Apéndice No. 11. Manual de procesos.

V&M QUALITY, S.A. DE C.V.

MANUAL DE PROCESOS

Elaborado por:

	Elaborado	Revisado	Autorizado
FIRMA			
NOMBRE	Lic. Ovidio Menéndez García	Maestría en sistema de gestión.	Ing. Jorge Armando Vanegas
PUESTO	Maestrante	Jurado	Gerente General

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 2 de 39

CONTENIDO

MAPA DE PROCESO NIVEL 1	3
P01-PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	4
P02-PROCESO DE GESTIÓN INTEGRADA.....	7
P3- PROCESO DE VENTAS DE CURSOS DE FORMACIÓN CONTINUA.....	10
P04-PROCESO DE LOGÍSTICA DE SERVICIO DE FORMACIÓN	13
P5-PROCESO DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN DE FORMACIÓN.....	16
P6-VENTAS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y AUTORÍA	19
P08-PROCESO DE RECURSOS HUMANOS	25
P09-PROCESO COMPRAS.....	28
P10-PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	31
P011-PROCESO DE SEGUIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBROS.....	34
P012- SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	37



MANUAL DE PROCESOS

Código: MA-PE-GC-02
Edición: 01
Fecha: 10/05/2020
Página 3 de 39

MAPA DE PROCESO NIVEL 1



	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 4 de 39

P01-PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

1.OBJETIVO

Gestionar el diseño e implementación de las estrategias obteniendo como resultado el seguimiento y direccionando a V&M Quality, S.A. de S.V.

2.ALCANCE

El Proceso de Gestión Estratégica aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión de V&M Quality, S.A. de S.V.

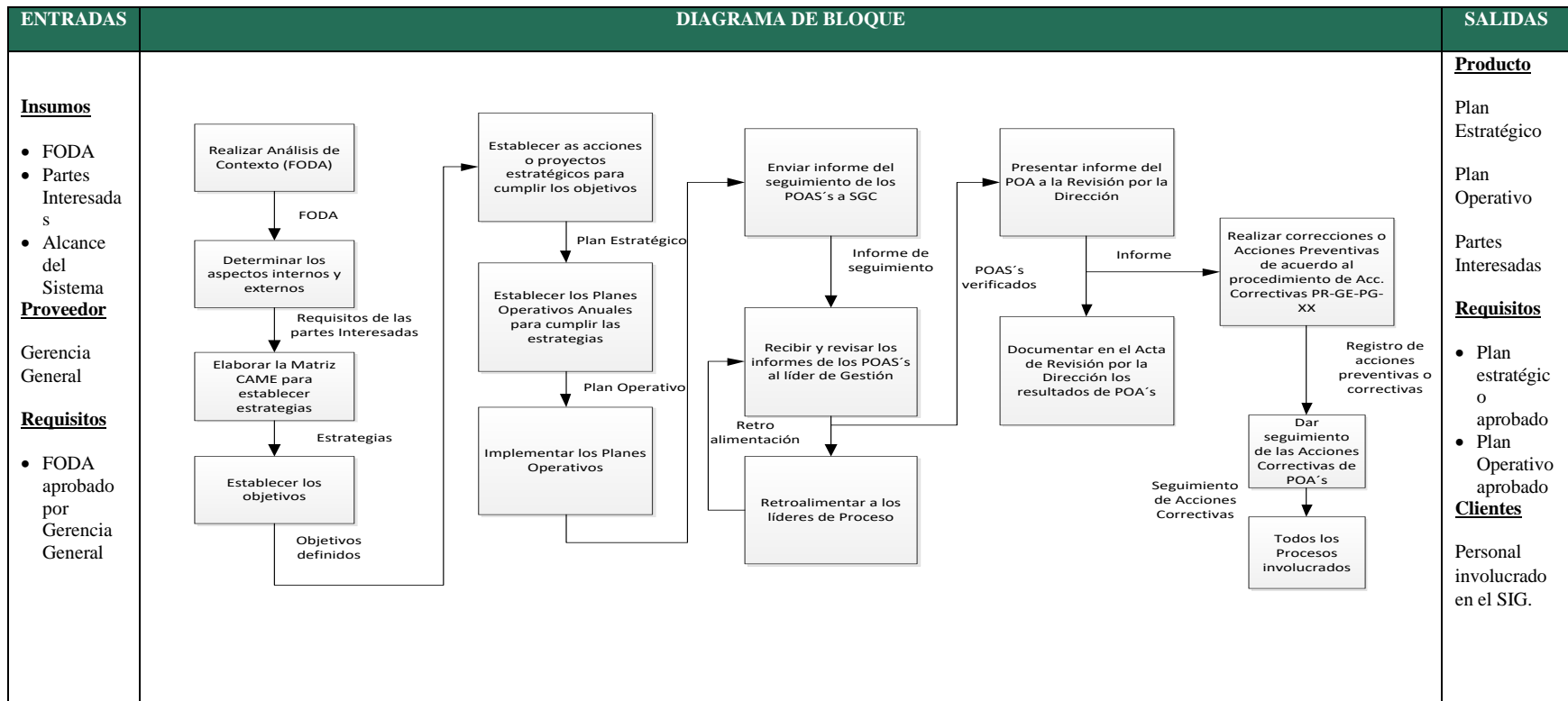
3.RESPONSABILIDADES

3.1 Gerente General: Autorizar el presente proceso y los documentos que sean necesarios del sistema.

3.2 Ingeniero de Proyectos: Elaborar la planificación del Sistema Integrado de Gestión, velar por su implementación y la verificación del cumplimiento o cambio de fechas de la misma si es necesario.

	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 5 de 39

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



	MANUAL DE PROCESOS	Código:MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 6 de 39

2.INDICADOR DE GESTIÓN

Formato Matriz de Indicadores del Proceso de Gestión Estratégica

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

3.COMPETENCIAS DEL PERSONAL

Ver MA-PA-RH-01 Manual de Organización y Funciones

4.DOCUMENTOS ASOCIADOS (manuales, políticas procedimientos, normas.

5.AMBIENTE DE TRABAJO

Área de oficina limpio y ordenado, con suficiente iluminación, sin ruido excesivo.

6.INFRAESTRUCTURA

- Escritorios
- Equipo informático: computadora, impresora.
- Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office, Outlook

7.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Formato de matriz de riesgo del Proceso de Gestión Estratégica

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 7 de 39

P02-PROCESO DE GESTIÓN INTEGRADA

1. OBJETIVO

Encargado de administrar y controlar el sistema integrado de gestión de calidad y seguridad ocupacional.

2. ALCANCE

2.1 Este Proceso aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión de V&M Quality, S.A. de S.V.

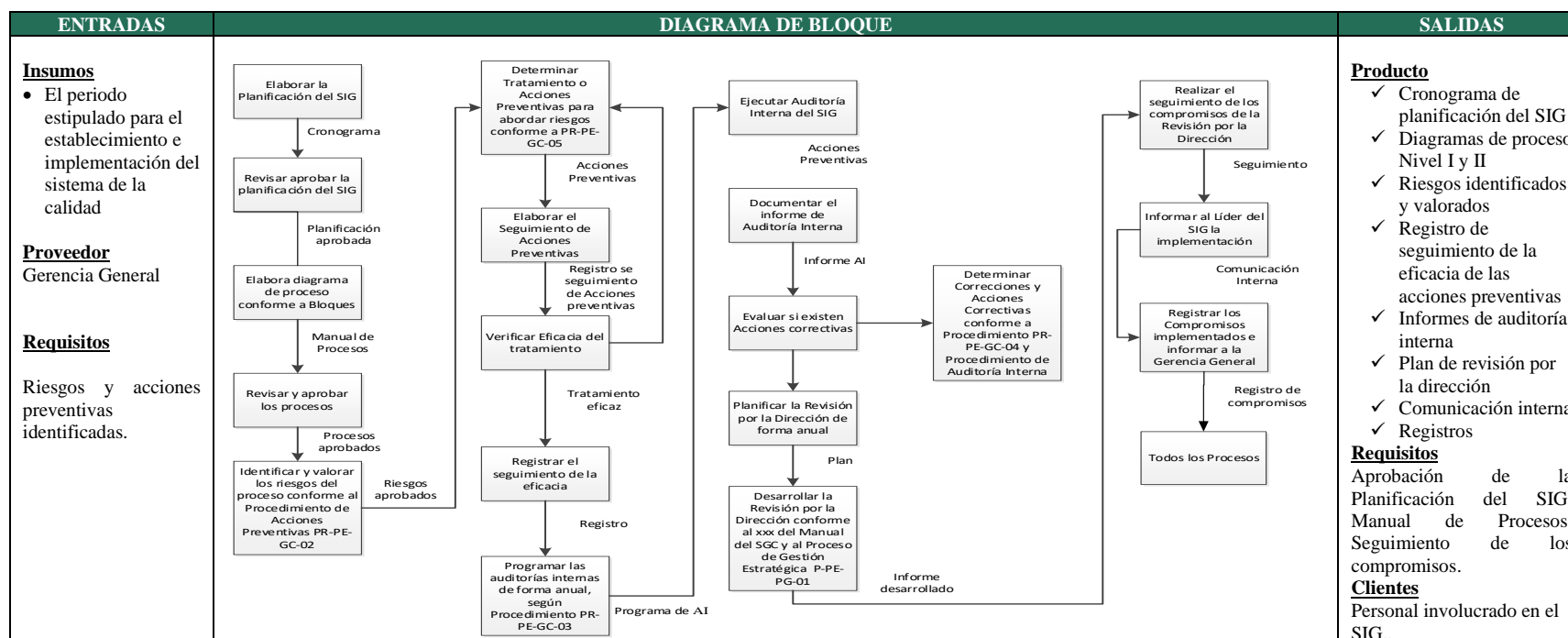
3. RESPONSABILIDADES

3.1 **Gerente General:** Autorizar el presente proceso y los documentos que sean necesarios del sistema.

3.2 **Ingeniero de Proyectos:** Elaborar la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, velar por su implementación y la verificación del cumplimiento o cambio de fechas de la misma si es necesario.

	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 8 de 39

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN INTEGRADA



	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 9 de 39

5. INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6. COMPETENCIAS DEL PERSONAL

- Ver MA-PA-RH-01 Manual de Organización y Funciones

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS (manuales, políticas procedimientos, normas registros)

- IT-PE-GC-01 Instructivo para elaborar Documentos.
- MA-SIG-VM-01 Manual de Sistemas Integrados de Gestión V&M Quality
- PR-PE-GC-02 Procedimiento de Acciones Preventivas
- PR-PE-GC-03 Procedimiento de Auditoría Interna
- PR-PE-GC-04 Procedimiento de Acciones Correctivas

8. AMBIENTE DE TRABAJO

- Área de oficina limpio y ordenado, con suficiente iluminación, sin ruido excesivo.

9. INFRAESTRUCTURA

- Escritorios
- Equipo informático: computadora, impresora.
- Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office, Outlook

10. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 10 de 39

P3- PROCESO DE VENTAS DE CURSOS DE FORMACIÓN CONTINUA

1.OBJETIVO

Establecer la metodología para la Comercialización de Seminarios Abiertos y Cerrados in-Company y ofrecer a nuestros clientes un servicio de capacitación con eficacia, satisfaciendo sus necesidades.

2.ALCANCES

2.1 El presente proceso es de aplicación en todas las áreas de formación organizacional de las empresas para la venta de los cursos y seminarios abiertos y cerrados.

3.RESPONSABILIDADES

3.2 Es responsabilidad del Gerente General revisar el contenido y aprobar el presente proceso y sus modificaciones.

3.3 Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas preparar el presente proceso y presentarlo para su revisión y aprobación al Gerente General y coordinar su ejecución.

3.4 Es responsabilidad de los Asesores de Ventas ejecutar el presente proceso y seguir las instrucciones establecidas en el proceso.



MANUAL DE PROCESOS

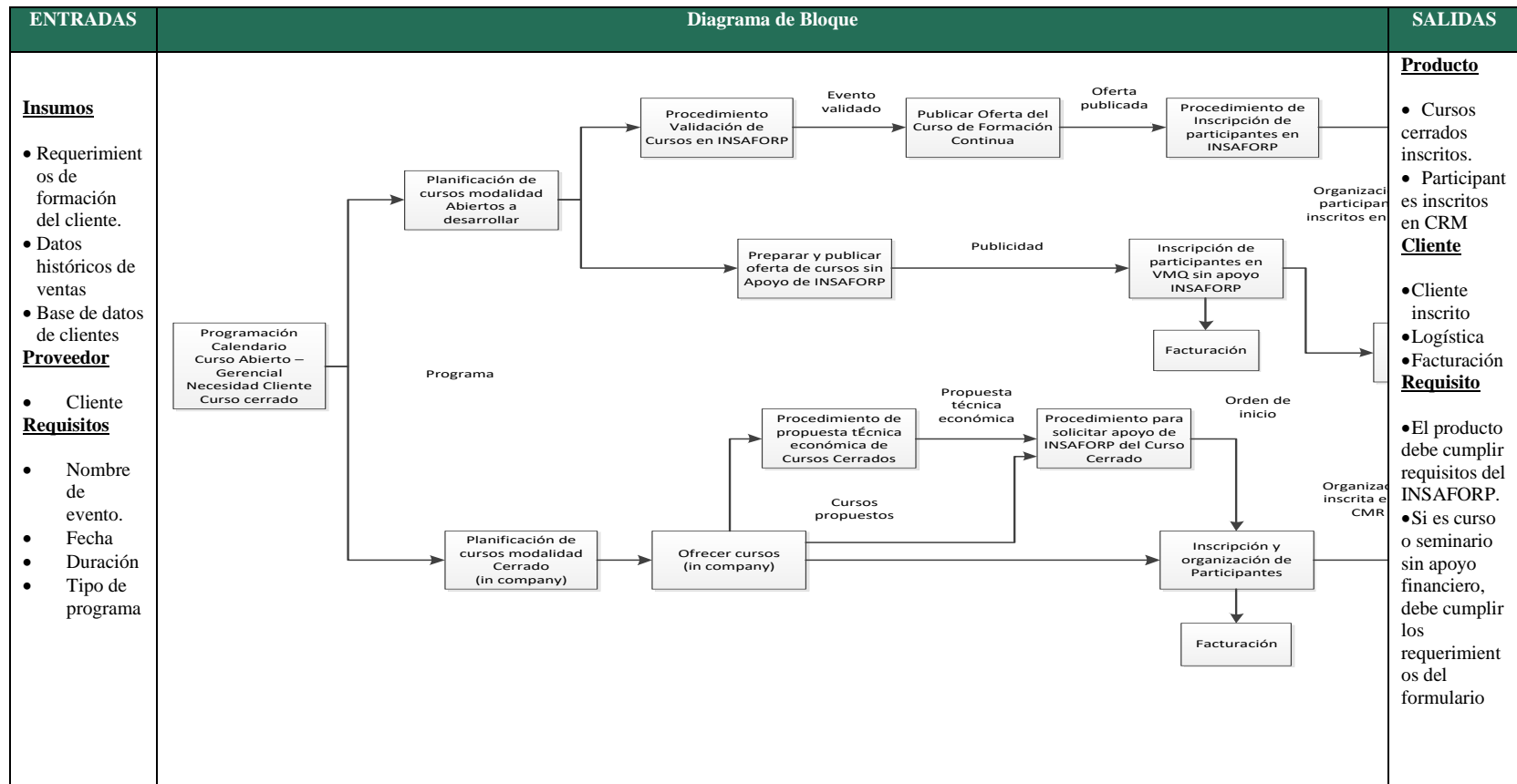
Código: MA-PE-GC-02

Edición: 01

Fecha: 10/05/2020

Página 11 de 39

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTAS DE CURSOS DE FORMACIÓN CONTINUA



	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 12 de 39

3.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

4.COMPETENCIAS DE PERSONAL

Ver manual de Organización y Funciones MA-PA-RH-01

5.DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Procedimiento para recepción y envío de documentación a INSAFORP
- PR-PC-VC-01 Procedimiento para Inscripción en INSAFORP
- PR-PC-VC-02 Procedimiento de validación de cursos al INSAFORP

6.AMBIENTE DE TRABAJO

- Área de oficina limpio y ordenado, con suficiente iluminación, sin ruido excesivo.

7.INFRAESTRUCTURA

- Comunicación: teléfono, correo electrónico.
- Equipo informático: computadora, impresora.
- Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office.

8.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 13 de 39

P04-PROCESO DE LOGÍSTICA DE SERVICIO DE FORMACIÓN

1. OBJETIVO

El presente proceso tiene por objeto establecer e implementar los requisitos para el desarrollo eficaz de Seminarios Abiertos e in-Company.

2. ALCANCE

2.1. El presente proceso es de aplicación en todos los ámbitos de la empresa para la Logística de los seminarios abiertos y cerrados.

3. RESPONSABILIDADES

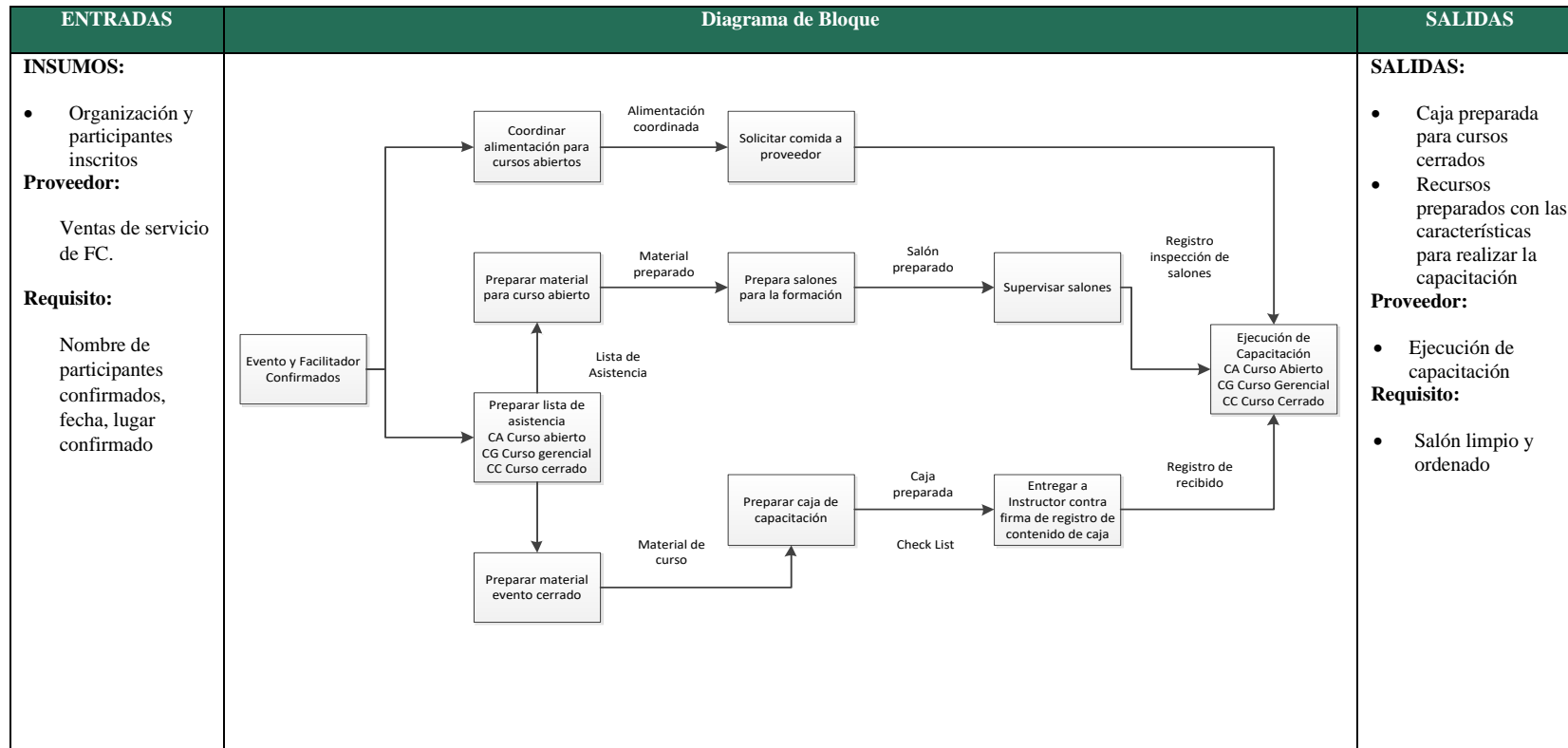
3.1. Es responsabilidad del Gerente General revisar el contenido y aprobar el presente proceso y sus modificaciones.

3.2. Es responsabilidad del encargado de Logística, preparar el presente proceso y presentarlo para su revisión y aprobación al Gerente General y coordinar su ejecución.

3.3. Es responsabilidad del personal de la empresa seguir las instrucciones establecidas en el presente proceso.

	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 14 de 39

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LOGÍSTICA DE SERVICIO DE FORMACIÓN



	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 15 de 39

5.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6.COMPETENCIAS DE PERSONAL

Ver manual de Organización y Funciones MA-PA-RH-01

7.DOCUMENTOS ASOCIADOS

Procedimiento para preparar caja

8.AMBIENTE DE TRABAJO

- Área de oficina limpio y ordenado, con suficiente iluminación, sin ruido excesivo.

9.INFRAESTRUCTURA

- Comunicación: teléfono, correo electrónico.
- Equipo informático: computadora, impresora.
- Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office.

10.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 16 de 39

P5-PROCESO DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN DE FORMACIÓN

1.OBJETIVO

El presente proceso tiene por objeto establecer la metodología para el Desarrollo de Actividades de Ejecución de Formación de Seminarios Abiertos e in-Company y ofrecer a nuestros clientes un servicio de formación con eficacia y eficiencia, satisfaciendo sus necesidades.

2.ALCANCE

2.1. El presente proceso es de aplicación en todos los ámbitos de la empresa para el desarrollo de actividades de Ejecución de los seminarios abiertos y cerrados in-Company.

3.RESPONSABILIDADES

3.1. Es responsabilidad del Gerente General revisar el contenido y aprobar el presente proceso y sus modificaciones.

3.2. Es responsabilidad del ingeniero de Proyectos preparar el presente proceso y presentarlo para su revisión y aprobación al Gerente General y coordinar su ejecución.

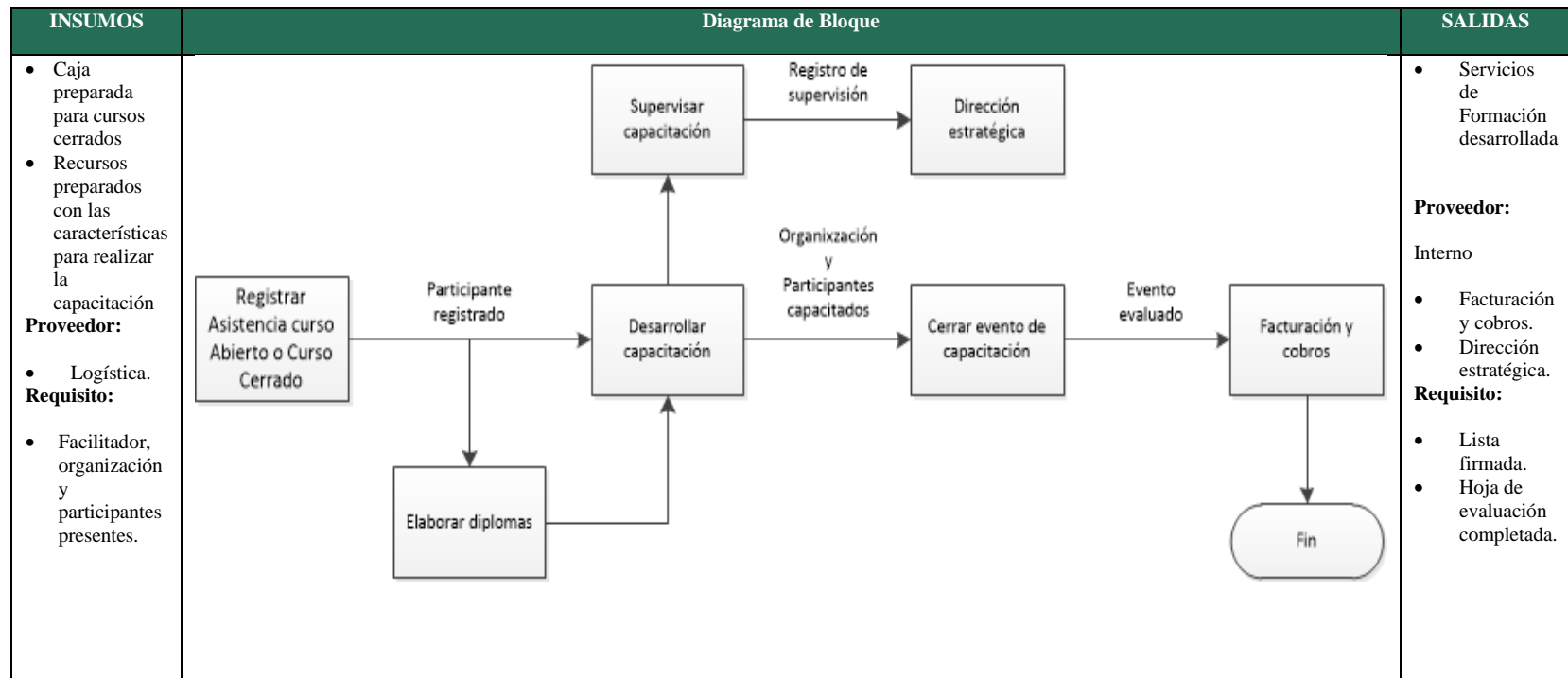
3.3. Es responsabilidad del personal de la empresa seguir las instrucciones establecidas en el presente proceso.



MANUAL DE PROCESOS

Código: MA-PE-GC-02
Edición: 01
Fecha: 10/05/2020
Página 17 de 39

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE EJECUCIÓN DE FORMACIÓN



	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 18 de 39

5.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6.COMPETENCIAS DE PERSONAL

Ver manual de Organización y Funciones ([MA-PA-RH-01](#))

7.DOCUMENTOS ASOCIADOS

N/A

8.AMBIENTE DE TRABAJO

- Área de oficina limpio y ordenado, con suficiente iluminación, sin ruido excesivo.

9.INFRAESTRUCTURA

- Comunicación: teléfono, correo electrónico.
- Equipo informático: computadora, impresora.
- Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office.

10.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 19 de 39

P6-VENTAS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y AUTORÍA

1. OBJETIVO

Apoyar en la implementación de las ventas que ayudan con la asistencia técnica y auditorias.

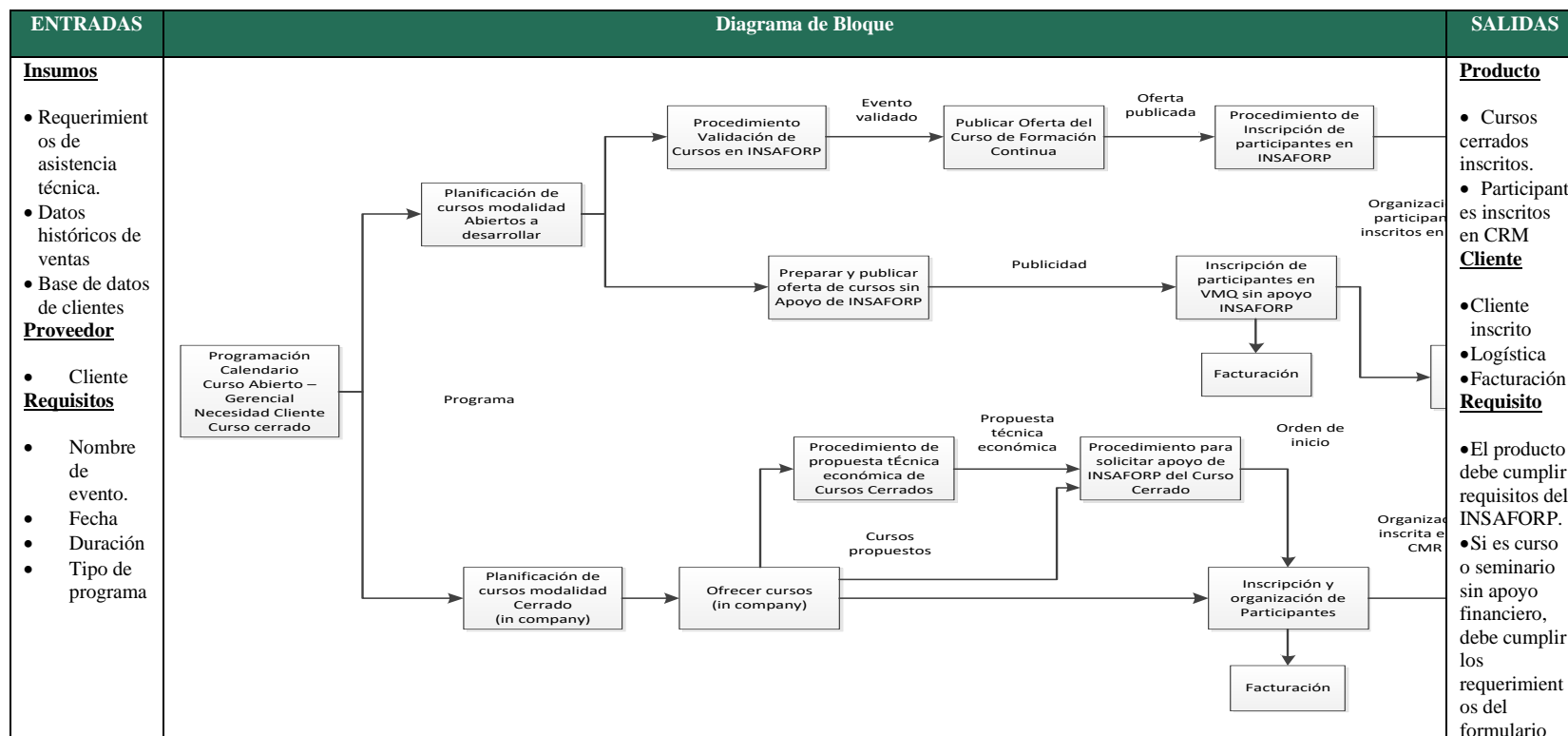
2. ALCANCES

- a. El presente proceso es de aplicación en todas las áreas de formación organizacional de las empresas para realizar asistencia técnica.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.5 Es responsabilidad del Gerente General revisar el contenido y aprobar el presente proceso y sus modificaciones.
- 3.6 Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas preparar el presente proceso y presentarlo para su revisión y aprobación al Gerente General y coordinar su ejecución.
- 3.7 Es responsabilidad de los Asesores de Ventas ejecutar el presente proceso y seguir las instrucciones establecidas en el proceso.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTAS DE CURSOS DE FORMACIÓN CONTINUA



	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 21 de 39

5.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6.COMPETENCIAS DE PERSONAL

Ver manual de Organización y Funciones MA-PA-RH-01

7.DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Procedimiento para recepción y envío de documentación a INSAFORP
- PR-PC-VC-01 Procedimiento para Inscripción en INSAFORP
- PR-PC-VC-02 Procedimiento de validación de cursos al INSAFORP

8.AMBIENTE DE TRABAJO

- Área de oficina limpio y ordenado, con suficiente iluminación, sin ruido excesivo.

9.INFRAESTRUCTURA

- Comunicación: teléfono, correo electrónico.
- Equipo informático: computadora, impresora.
- Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office.

10.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 22 de 39

P7-COORDINACIÓN DE ASISTENCIAS TÉCNICAS Y AUDITORIAS

1.OBJETIVO

Garantizar el uso eficiente de los recursos de la empresa y el manejo de las salas de capacitación

2.ALCANCES

2.1. El presente proceso es de aplicación en todas las áreas de formación organizacional de las empresas que garantiza la asistencia técnica y las auditorias necesarias pertinentes.

3.RESPONSABILIDADES

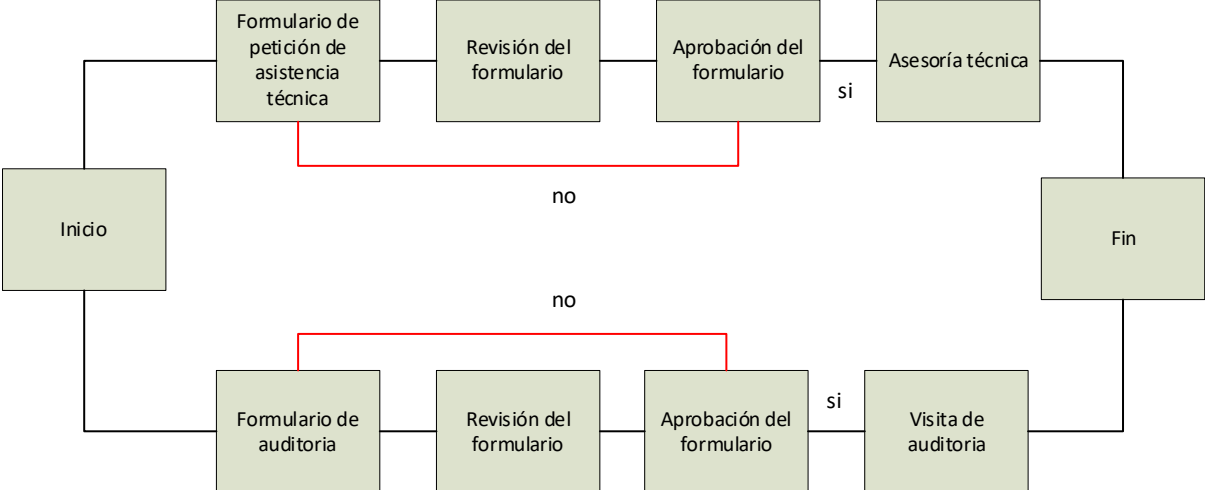
3.1. Es responsabilidad del Gerente General revisar el contenido y aprobar el presente proceso y sus modificaciones.

3.2. Es responsabilidad de la Gerencia de Ventas preparar el presente proceso y presentarlo para su revisión y aprobación al Gerente General y coordinar su ejecución.

3.3. Es responsabilidad de los Asesores de Ventas ejecutar el presente proceso y seguir las instrucciones establecidas en el proceso y los planes técnicos y auditorias.

	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 23 de 39

4.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTAS DE CURSOS DE FORMACIÓN CONTINUA

ENTRADAS	Diagrama de Bloque	SALIDAS
<p>Insumos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de asistencia técnica. • Formulario de petición de asistencia técnica • Formulario de auditoria <p>Proveedor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliente <p>Requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de evento. • Fecha • Duración 	 <pre> graph TD Inicio[Inicio] --> F1[Formulario de petición de asistencia técnica] Inicio --> F2[Formulario de auditoria] F1 --> R1[Revisión del formulario] R1 --> A1[Aprobación del formulario] A1 -- si --> AT[Asesoría técnica] A1 -- no --> F1 F2 --> R2[Revisión del formulario] R2 --> A2[Aprobación del formulario] A2 -- si --> VA[Visita de auditoria] A2 -- no --> F2 AT --> Fin[Fin] VA --> Fin </pre>	<p>Producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del formulario <p>Cliente</p> <p>Cliente inscrito</p> <p>Requisito</p> <p>Asistencia técnica o visita de auditoria.</p>

	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 24 de 39

5.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6.COMPETENCIAS DE PERSONAL

Ver manual de Organización y Funciones MA-PA-RH-01

7.DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Procedimiento para recepción y envío de documentación a INSAFORP
- PR-PC-VC-01 Procedimiento para visita técnica.
- PR-PC-VC-02 Procedimiento para visita auditoria.

8.AMBIENTE DE TRABAJO

- Área de oficina limpio y ordenado, con suficiente iluminación, sin ruido excesivo.

9.INFRAESTRUCTURA

- Comunicación: teléfono, correo electrónico.
- Equipo informático: computadora, impresora.
- Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office.

10.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 25 de 39

P08-PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

1.OBJETIVO

Establecer e implementar las actividades que se deben ejecutar para el proceso de Recursos Humanos en la selección, contratación y formación de Competencias del personal.

2.ALCANCE

2.1. El proceso aplica para todo el personal que pasa a formar parte de la empresa, incluyendo los que ya forman parte.

2.2. Este inicia desde la identificación y requerimiento de personal hasta contratación y desarrollo de las competencias laborales.

3.RESPONSABILIDADES

3.1. Gerente General: Aprobar el presente Proceso.

3.2. El Gerente de Administración es responsable de implementar el presente proceso.



MANUAL DE PROCESOS

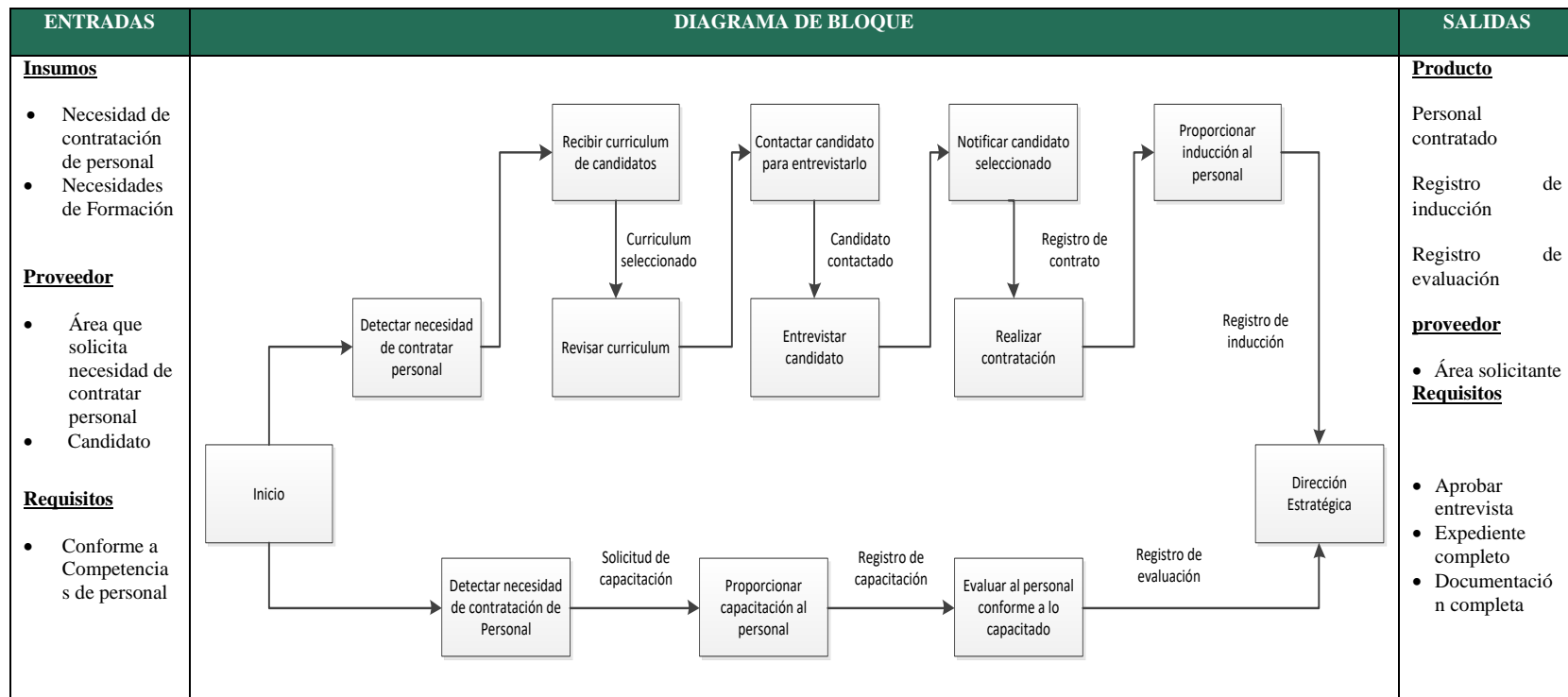
Código: MA-PE-GC-02

Edición: 01

Fecha: 10/05/2020

Página 26 de 39

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS



	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 27 de 39

5.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6.COMPETENCIAS DEL PERSONAL

Ver Manual de Organización y Funciones MA-PA-RH-01

7.DOCUMENTOS ASOCIADOS

- PR-PA-RH-01 Procedimiento de Capacitación al Personal
- PR-PA-RH-02 Procedimiento de Evaluación del desempeño
- FO-PA-RH-01 Formato de Inducción al Personal
- FO-PA-RH-02 Formato de Lista de Asistencia a Capacitación
- FO-PA-RH-03 Formato de Lista de Asistencia a Capacitación
- FO-PA-RH-04 Formato de Plan de Capacitación Al Personal
- FO-PA-RH-05 Formato de Solicitud de Empleo
- FO-PA-RH-06 Acción de Personal
- MT-PA-RH-01 Matriz de Registros de Recursos Humanos

8.AMBIENTE DE TRABAJO

- Área de oficina limpio y ordenado, iluminado, sin ruido excesivo.

9.INFRAESTRUCTURA

- Comunicación: teléfono, fax, correo electrónico. Equipo informático: computadora, impresora. Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office, Outlook.

10. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 28 de 39

P09-PROCESO COMPRAS

1.OBJETIVO

Proveer de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de los procesos en el tiempo definido.

2.ALCANCE

2.1. El proceso de compras aplica a todos los procesos que soliciten la adquisición de bienes y/o servicios.

2.2. El proceso de Compra inicia desde la planificación de las compras de bienes y servicios acorde al presupuesto de la empresa, hasta la adquisición del bien o servicio comprado.

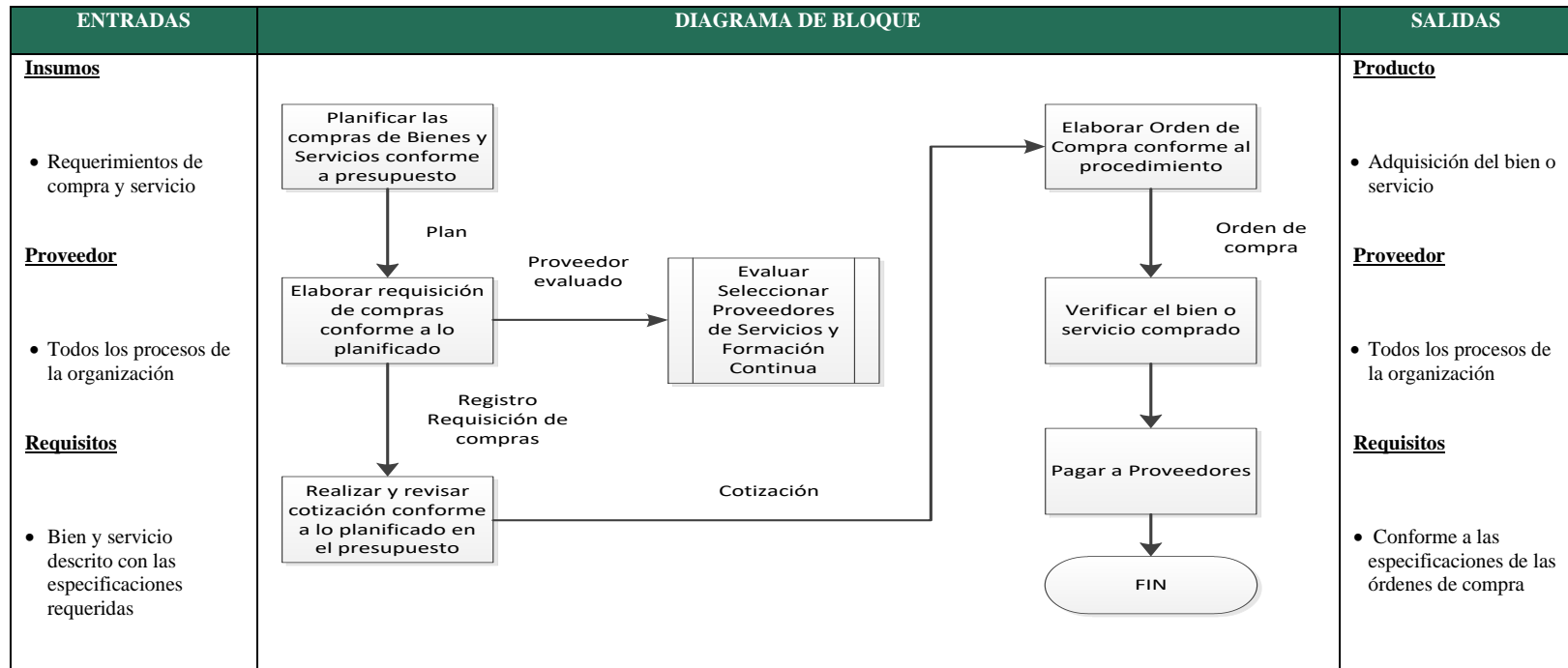
3.RESPONSABILIDADES

3.1. Gerente General: Revisar el contenido y aprobar el presente proceso y sus modificaciones.

3.2. Ingeniero de Proyectos: Preparar el presente proceso y presentarlo para su revisión y aprobación al Gerente General.

3.3. Encargado del proceso de Gestión de Compras: Ejecutar las instrucciones establecidas en el presente proceso.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS



	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código:MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 30 de 39

5.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6.COMPETENCIAS DE PERSONAL

Ver manual de Organización y Funciones MA-PA-RH-01

7.DOCUMENTOS ASOCIADOS

PL-PA-CO-XX Plan de Compras

FO-PA-CO-01 Requisición De Compra

MT-PA-CO-01 Matriz de Registros de Gestión de Compras

PR-PA-CO-01 Procedimiento de Compras Generales

PR-PA-CO-02 Procedimiento de Evaluación y Selección de proveedores

8.AMBIENTE DE TRABAJO

Área de oficina limpio y ordenado, con suficiente iluminación, sin ruido excesivo.

9.INFRAESTRUCTURA

Comunicación: teléfono, fax, correo electrónico.

Equipo informático: computadora, impresora.

Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office

10. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 31 de 39

P10-PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

1.OBJETIVO

Encargado de velar con el mantenimiento de la organización

2.ALCANCE

2.1. Este proceso aplica a todos los que forman parte de la empresa para conservar las instalaciones y equipos en óptimas condiciones.

2.2. Desde que se establece el programa de mantenimiento preventivo hasta la finalización del mismo.

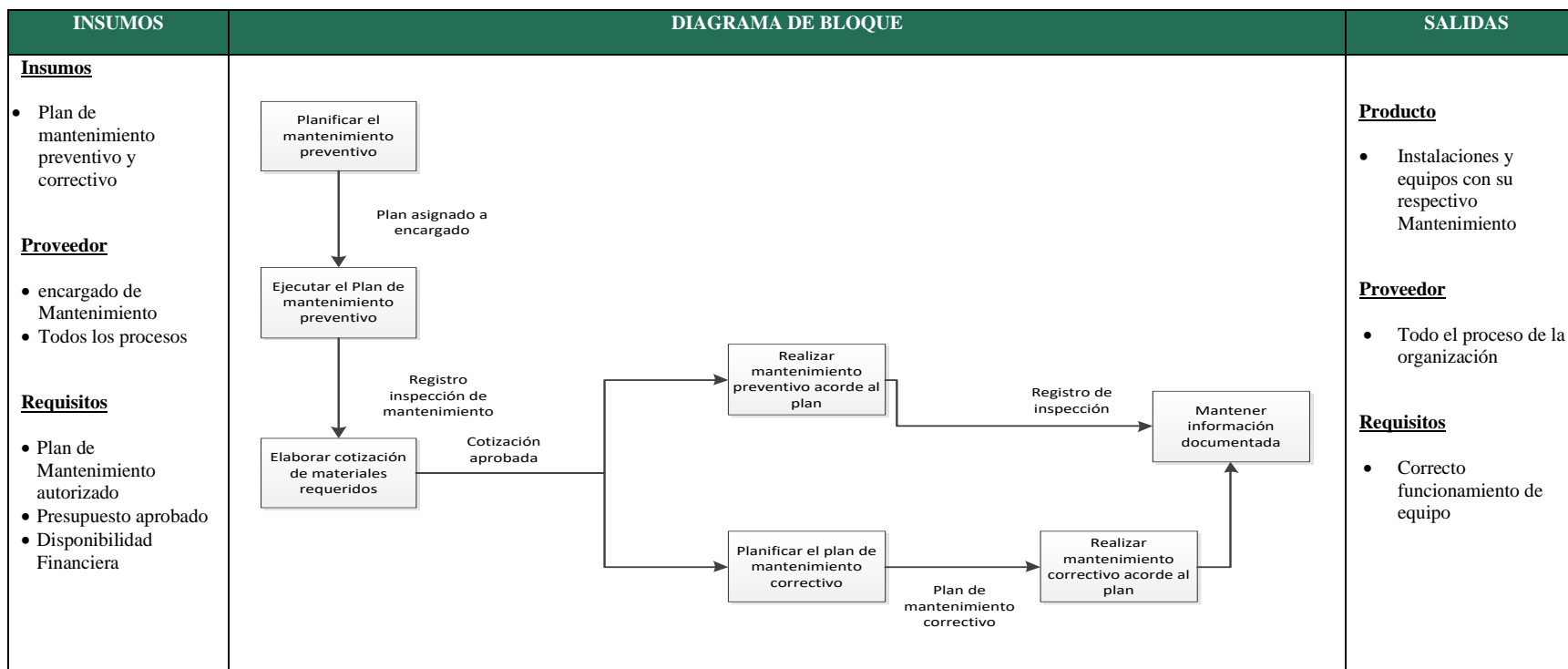
3.RESPONSABILIDADES

3.1. **Gerente General:** Revisar el contenido y aprobar el presente proceso y sus modificaciones.

3.2. **Ingeniero de Proyectos:** Preparar el presente proceso y presentarlo para su revisión y aprobación.

3.3. **Encargado de Mantenimiento:** Seguir las instrucciones establecidas en el presente proceso.

4.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 33 de 39

5.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6.COMPETENCIAS DE PERSONAL

Ver Manual de Organización y Funciones MA-PA-RH-01

7.DOCUMENTOS ASOCIADOS

PR-PA-MN-01 Procedimiento de inspección de Aseo.

PR-PA-MN-02 Procedimiento de inspección de Mantenimiento de la infraestructura de las instalaciones.

8.AMBIENTE DE TRABAJO

Área de trabajo limpio y ordenado, iluminado.

9.INFRAESTRUCTURA

Herramientas

Equipos de Mantenimiento.

Comunicación: teléfono, correo electrónico.

Equipo informático: computadora, impresora.

Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office

10.RIEGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 34 de 39

P011-PROCESO DE SEGUIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBROS

1.OBJETIVO

Establecer los lineamientos para llevar a cabo las operaciones de facturación y cobros, fijando los pasos a seguir con el fin de prestar un buen servicio a nuestros clientes internos.

2.ALCANCE

2.1. La facturación inicia cuando se recibe la orden de trabajo hasta la elaboración de la factura.

2.2. El cobro desde la recepción de la facturación o quedan hasta la recuperación del dinero.

3.RESPONSABILIDADES

3.1. Es responsabilidad del Gerente General revisar el contenido y aprobar el presente proceso y sus modificaciones.

3.2. Es responsabilidad del Ingeniero de Proyectos preparar el presente proceso y presentarlo para su revisión y aprobación.

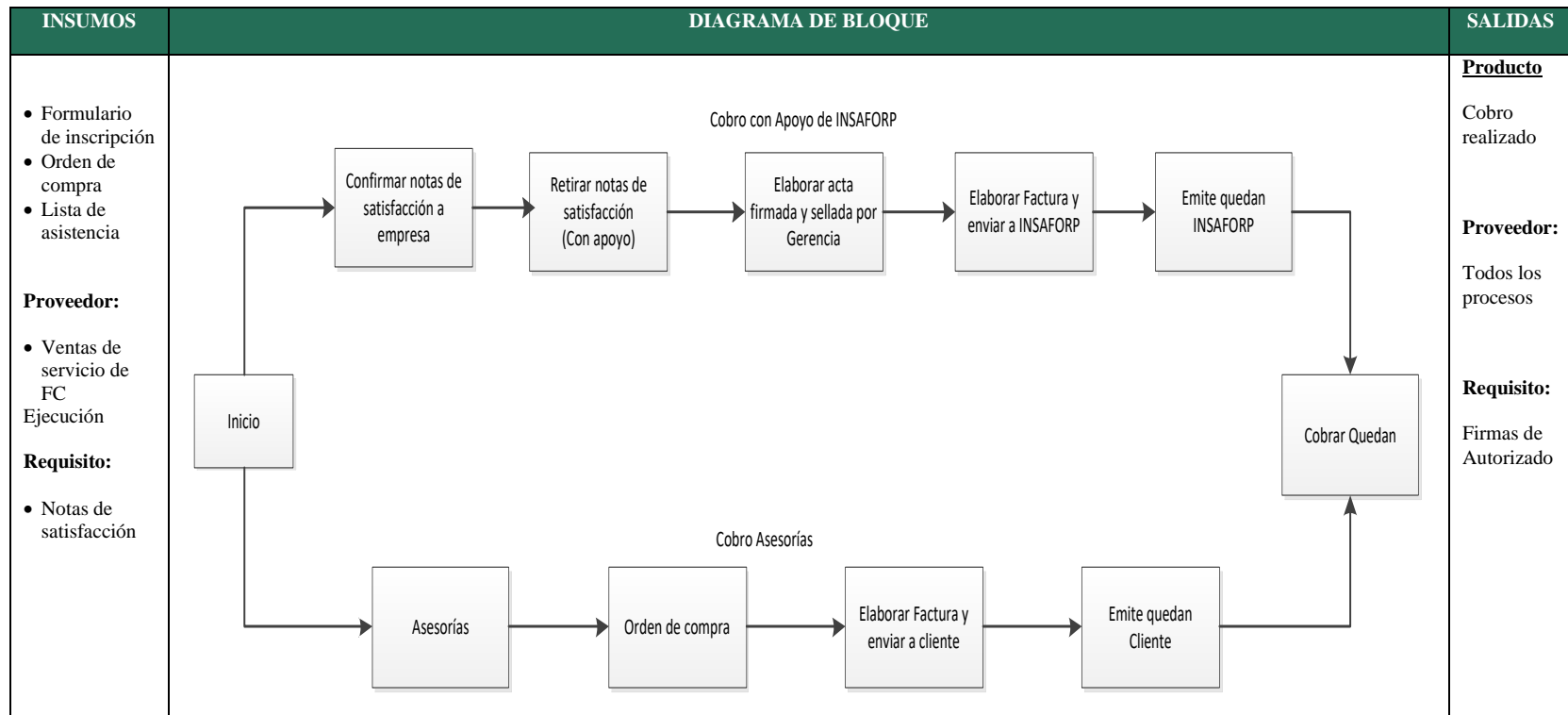
3.3. El encargado del proceso de Facturación y cobros, es responsable seguir las instrucciones establecidas en el presente proceso.



MANUAL DE PROCESOS

Código: MA-PE-GC-02
Edición: 01
Fecha: 10/05/2020
Página 35 de 39

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBROS



	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 36 de 39

5.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6.COMPETENCIAS DE PERSONAL

Ver Manual de Organización y Funciones MA-PA-RH-01

7.DOCUMENTOS ASOCIADOS

N/A

8.AMBIENTE DE TRABAJO

Área de trabajo limpio y ordenado, iluminado.

9.INFRAESTRUCTURA

Comunicación: teléfono, correo electrónico.

Equipo informático: computadora, impresora.

Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office

10.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 37 de 39

P012- SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos para la ejecución efectiva de soluciones y servicios de tecnología del Centro Nacional de Memoria Histórica -CNMH.

2. ALCANCE

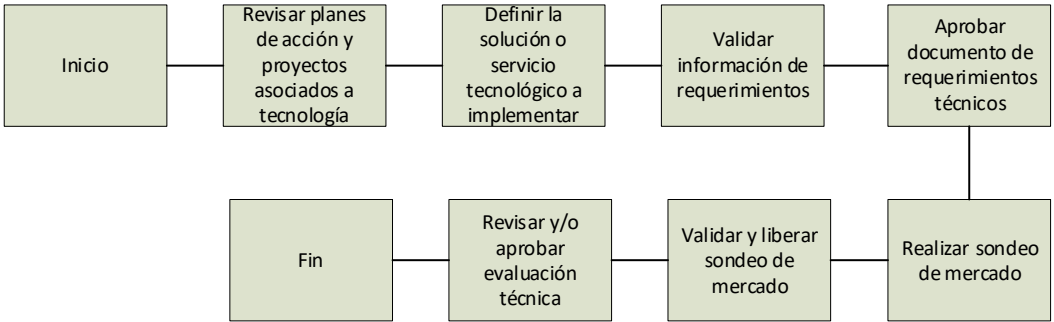
Este procedimiento inicia desde la revisión de los planes de acción y proyectos asociados a tecnología dentro del marco del Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, incluyendo actividades como contratación del desarrollo del proyecto y verificación de actividades y finaliza con el establecimiento de acciones de mejora para el proyecto implementado en caso que aplique.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente General revisar el contenido y aprobar el presente proceso y sus modificaciones.
- 3.2 Asesor Especializado en TIC

	<h1>MANUAL DE PROCESOS</h1>	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 38 de 39

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBROS

INSUMOS	DIAGRAMA DE BLOQUE	SALIDAS
Plan de acción tecnológicas Proveedor: Gerencia estratégica Requisito: Plan anual de información tecnológica.	 <pre> graph LR Inicio[Inicio] --> A[Revisar planes de acción y proyectos asociados a tecnología] A --> B[Definir la solución o servicio tecnológico a implementar] B --> C[Validar información de requerimientos] C --> D[Aprobar documento de requerimientos técnicos] D --> E[Realizar sondeo de mercado] E --> F[Validar y liberar sondeo de mercado] F --> G[Revisar y/o aprobar evaluación técnica] G --> Fin[Fin] </pre>	Producto Evaluación y formulación tecnológica Proveedor: Todos los procesos Requisito: Firmas de Autorizado.

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 39 de 39

5.INDICADOR DE GESTIÓN

Indicadores				Responsables		Fuente de información
Nombre	Fórmula de cálculo	Meta	Frecuencia de medición	Medición	Seguimiento	

6.COMPETENCIAS DE PERSONAL

Ver manual de Organización y Funciones ([MA-PA-RH-01](#))

7.DOCUMENTOS ASOCIADOS

N/A

8.AMBIENTE DE TRABAJO

Área de oficina limpio y ordenado, con suficiente iluminación, sin ruido excesivo.

9.INFRAESTRUCTURA

Comunicación: teléfono, correo electrónico.

Equipo informático: computadora, impresora.

Sistemas informáticos: MS Windows, MS Office.

10.RIESGOS Y OPORTUNIDADES

ACTIVIDADES	NO CONFORMIDAD POTENCIAL (¿Qué podría fallar?)	CAUSA (¿Por qué?)	RIESGO (¿Efecto?)	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	CONTROLES O ACCIONES PREVENTIVAS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 1 de 49

Apéndice No. 12. Manual de procedimientos.

V&M QUALITY, S.A. DE C.V.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Elaborado por:

	Elaborado	Revisado	Autorizado
FIRMA			
NOMBRE	Lic. Ovidio Menéndez García	Maestría en sistema de gestión.	Ing. Jorge Armando Vanegas
PUESTO	Maestrante	Jurado	Gerente General


HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 2 de 49

INDICE

INTRODUCCION	¡Error! Marcador no definido.
LISTA DE PROCEDIMIENTOS.	4
PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA	¡Error! Marcador no definido.
PD001 Procedimiento de auditoría interna y revisión por la dirección	¡Error! Marcador no definido.
PD002 Procedimiento revisión por la dirección.....	10
PROCESO DE GESTIÓN INTEGRADA	14
PD003-Procedimiento de participación y consulta de los trabajadores	14
PD004-Procedimiento de la información documentada de un sistema integrado de gestión.....	16
PD005-Procedimiento para la elaboración de los objetivos.....	20
P006- Procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades de un sistema integrado de gestión	22
PD007-Procedimiento para la realización de los procesos del sistema integrado de gestión.	29
PD008- Procedimiento para la elaboración de la política de integrada de gestión.	32
PD009-Procedimiento para las acciones correctivas.....	34
PD0010 Procedimiento de ventas en la formación continua.....	41
PD0011 Procedimiento para seleccionar a proveedores de los cursos (instructores).....	42
PD0012-Procedimiento para la elaboración de comunicación al sistema integrado de gestión	45
PD0013 Procedimiento para elaborar el Programa de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo	47

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 3 de 49


INTRODUCCION

Toda la organización debe contar con herramientas administrativas que permitan aumentar la eficiencia y eficacia de los empleados, la coordinación de actividades y evitar duplicidades de los mismos, por esta razón se ha elaborado el presente Manual de Procedimientos de V&M Quality S.A. de C.V.

Este Manual describe las funciones inherentes a todas las áreas que conforman la estructura organizativa de V&M Quality S.A. de C.V. y es originado a partir de la necesidad de complementar el trabajo organizacional realizado, encaminado a una organización con capacidad gerencial, tecnológica, financiera y con el talento humano óptimo para cumplir con los objetivos, la misión y visión y Política Integrada de Gestión establecidos.

El presente documento ha sido preparado con el fin de ayudar con los procedimientos necesarios y pertinentes a la organización y cumplir con las responsabilidades y funciones de las áreas, procurando el conocimiento por parte de los responsables y evitando la duplicación y/o superposición de funciones. De modo que cada una de las funciones estarán definidas y al mismo tiempo integradas y relacionadas de tal manera que todo el sistema lleve a alcanzar progresivamente el resultado buscado.

También el Manual deba ser objeto de revisiones secuenciales por cuanto debe ser flexible a los cambios que se produzcan en la Empresa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 4 de 49

LISTA DE PROCEDIMIENTOS.


LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	
Código	Nombre del procedimiento
PD001	Procedimiento de auditoría interna
PD002	Procedimiento revisión por la dirección.
PD003	Procedimiento de participación y consulta de los trabajadores
PD004	Procedimiento de la información documentada de un sistema integrado de gestión.
PD005	Procedimiento para la elaboración de los objetivos Integrados de gestión
PD006	Procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades de un sistema integrado de gestión
PD007	Procedimiento para la realización de los procesos del sistema integrado de gestión.
PD008	Procedimiento para la elaboración de la política de Integrada de gestión.
PD009	Procedimiento Para abordad las acciones correctivas
PD0010	Procedimiento de ventas en la formación continua
PD0011	Procedimiento para seleccionar a proveedores de los cursos (instructores)
PD0012	Procedimiento para la elaboración de comunicación al sistema integrado de gestión
PD0013	Procedimiento para elaborar el Programa de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo

PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

PD001 Procedimiento de auditoría interna y revisión por la dirección

1.OBJETIVOS

- Verificar el funcionamiento del sistema Integrado de gestión compuesto por las normas NTS ISO 9001:2001, NTS ISO 45001:2018
- Asegurar eficiencia y vigencia del SIG
- Definir el alcance de las auditorias.
- Buscar oportunidades de mejora de V&M Quality para enfocarse hacia el mejoramiento continuo.
- Establecer conformidades referentes a los requerimientos de las normas del sistema

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 5 de 49

- Asegurar el adecuado tratamiento de las no-conformidades encontradas (si es el caso) dentro de la misma Auditoría Interna.
- Definir mecanismos para ejecutar auditorías internas de los sistemas integrados
- Definir requisitos para la calificación de Auditores internos, para garantizar personal calificado para la ejecución de auditorías.
- Asegurar independencia en la ejecución de auditorías integradas.
- Programar Auditorías internas integradas.

2.ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todas las áreas involucradas dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión de la empresa.

Este procedimiento será aplicable para Auditorías internas del sistema Integrado de gestión compuesto por las normas NTS ISO 9001:2001, NTS ISO 45001:2018.

3.RESPONSABILIDADES

- La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del representante de la dirección.
- La responsabilidad de revisar y actualizar este procedimiento es del representante de la dirección.

4.REFERENCIAS

NTS ISO 9001:2015

NTS ISO 9001:2015

PD002 Revisión por la Dirección

Acciones correctivas


Registro de indicadores

Programa de mantenimiento del SIG

5.DEFINICIONES

5.1. ACCIDENTE

Evento indeseado que da lugar a la muerte, enfermedad, lesión, daño u otra pérdida.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 6 de 49

5.2 INCIDENTE

Evento que da lugar a un accidente o que tiene el potencial para producir un accidente.

NOTA: Un incidente en que no ocurre ninguna lesión, enfermedad, daño, u otra pérdida denomina “cuasi–incidente”. El término “incidente”

5.3 NO-CONFORMIDAD

Es el incumplimiento de un requisito especificado dentro del Sistema Integrado de Gestión de la empresa, o Cualquier desviación de las normas de trabajo, prácticas, procedimientos, regulaciones, desempeño del sistema de gestión, etc. Que pueda llevar, directamente o indirectamente, a un daño al ambiente, defecto de calidad o una lesión o enfermedad, a un daño de propiedad, del lugar de trabajo, o a una combinación de éstos.

5.4 ACCION CORRECTIVA

Una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas pueden implicar, por ejemplo, cambios en los procedimientos y en los sistemas, capacitación del personal, para lograr el mejoramiento de la calidad en cualquier etapa del ciclo de la calidad. Hay una diferencia entre “corrección” y “acción correctiva” Corrección se refiere a reparación, reproceso o ajuste, y se relaciona al tratamiento de una no-conformidad existente. Acción correctiva se refiere a la eliminación de la causa de una no-Conformidad.

5.5 AUDITOR


Una persona calificada para efectuar auditorias del sistema.

5.6 AUDITOR LIDER

Un auditor designado para dirigir una auditoria de calidad.

5.7 AUDITADO

Una organización, departamento, proceso, o actividad sometida a auditoria.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 7 de 49

5.8 AUDITORIA

Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con los criterios de auditoria cumplen disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

5.9 ESPECIFICACION

Documento en donde se establece requisito

5.10 EVIDENCIA OBJETIVA

Información cuya veracidad se puede demostrar, con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios.

5.11 REGISTRO

Un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

5.12 TRATAMIENTO DE UNA NO-CONFORMIDAD

La acción emprendida respecto a una evidencia no conforme, con el propósito de resolver el incumplimiento.


5.13 DEROGACIÓN

Autorización escrita para utilizar o liberar un producto, o actividad, que no es conforme con los requisitos especificados.

6.DESARROLLO

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que este siendo auditada debe asegurarse de que se tomen las acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 8 de 49

causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

6.1 AUDITORIAS INTERNAS

con el objeto de determinar si el sistema Integrado es:


1. Conforme con las disposiciones planificadas de la empresa, con los requisitos de las Normas Internacionales especificadas en el alcance y con los requisitos del sistema Integrado de gestión establecidos por la organización,
2. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Planifica realizar auditorías internas del sistema Integrado, con una frecuencia no menor a 1 vez por año. Que serán realizadas
 - Complejidad del proceso productivo
 - Importancia ambiental de las operaciones,
 - Resultados de auditorías previas,
 - Resultados de evaluación de riesgos de las actividades de la empresa.
 - Nivel de implantación del Sistema Integrado de gestión,
 - Desarrollo de los indicadores de gestión o Importancia ambiental de las operaciones implicadas Cumplimiento de Política y objetivos de Calidad, Ambientales y de Salud y Seguridad Ocupacional.

6.2 PROGRAMA DE AUDITORÍA

El Auditor Líder Elaborará un programa de Auditoria, en consideración al estado y la importancia de los procesos y las tareas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, con fechas, Auditores, importancia de los procesos, evaluación de los riesgos de las actividades (Ambientales, Seguridad y de Calidad).

6.3 ESTABLECIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

El programa de Auditoria incluye la elaboración del calendario de auditorías, evaluación de los auditores, selección de los equipos auditores, actividades de auditoría y conservación de registros. Este programa de auditoria será enviado oportunamente al responsable de la dirección (se recomienda que se envíe el programa con mínimo 8 días de anticipación), para que este a su vez les informe a los responsables de las áreas que serán auditados. Calendario de auditorías.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 9 de 49

6.4 ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

6.4.1 INICIO DE LA AUDITORÍA

El Auditor Líder y/o el presidente ejecutivo definirá Los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría y: Determinará la viabilidad de la auditoria.

Y el equipo establecerá el primer contacto con los auditados

6.4.2 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

Según el programa de auditoría, los auditores revisarán los documentos pertinentes del sistema de gestión, incluyendo registros, y determinación de su adecuación con respecto a los criterios de auditoría.


6.4.3 PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

Los Auditores, prepararán el plan de auditoría, conteniendo por lo menos el área a auditar, la fecha, la hora, y las cláusulas de la norma a auditar, también se asignarán las tareas al equipo y se prepararán los documentos de trabajo.

6.4.4 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORÍA

Las actividades de realización de la auditoria contemplarán lo siguiente:

- Realización de la reunión de apertura
- Comunicación durante la auditoria
- Recopilación y verificación de la información
- Generación de hallazgos de la auditoria (No-conformidades) que deben ser revisados con el auditado para obtener el reconocimiento de que la evidencia de auditoria es exacta y que se han comprendido las no conformidades, debe registrarse los puntos en que no haya acuerdo.
- Preparación de las conclusiones de la auditoria

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 10 de 49

6.4.5 INFORME DE AUDITORIA

El líder del equipo auditor preparará el registro de auditoria en un informe completo, preciso, conciso, y claro en el que debe hacer referencia lo siguiente:

1. Los objetivos de la auditoria
2. El alcance de la misma, particularmente identificando las unidades de la organización y las funciones o los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto
3. La identificación del auditado;
4. Líder de equipo y equipo, fechas y lugares de realización de la auditoria
5. criterios de auditoria;
6. Los hallazgos de auditoria incluyendo las no conformidades;
7. Las conclusiones de la auditoria.

6.4.6 CALIFICACION DE AUDITORES INTERNOS

Se considerarán Auditores internos a aquellas personas que han aprobado el curso de auditores internos de sistemas integrado de gestión (calidad, y seguridad y salud ocupacional), y no a aquellas que lo han presenciado. Las copias de los certificados que evidencien la calificación (aprobación) de Auditores Internos, reposarán en las respectivas carpetas de documentación personal.

7. ANEXOS


PRONOGRAMA ANUAL DE AUDITORIA

PD002 Procedimiento revisión por la dirección.

1. OBJETIVOS

Este procedimiento tiene como objetivo establecer las revisiones por la dirección del sistema integrado de gestión por parte de la alta dirección para verificar los cambios oportunos para prevenir y corregir desviaciones.

2. ALCANCE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 11 de 49

Este procedimiento comprende la revisión y evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema Integrado de gestión, incluyendo la política de y los objetivos Integrados.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente General de V&M Quality debe de:

- Aprobar la agenda de la revisión por la dirección.
- Evaluar la eficacia del y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurar que las acciones preventivas y correctivas se atiendan y resuelvan en los tiempos estipulados.

Representante de la dirección

- Coordinar con la alta dirección las reuniones de Revisión por la Dirección.
- Convocar al Gerente general a la reunión de revisión.
- Solicitar la información necesaria para la Revisión por la Dirección.
- Establecer y vigilar el cumplimiento de las revisiones por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión.
- Reportar a la alta dirección los acuerdos que pongan en riesgo el Sistema Integrado de Gestión
- Realizar, resguardar y dar seguimiento al Informe de Revisión por la Dirección
- Elaborar y/o validar la documentación, el ordenamiento, disponibilidad y su revisión.

4. REFERENCIAS

NTS ISO 9001:2015

NTS ISO 45001:2018

Manual Integrado de gestión de V&M Quality,

5. DEFINICIONES


5.1 Alta Dirección:

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización

5.2 Acción Correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad detectada u otra situación indeseable.

5.3 Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 12 de 49

potencial u otra situación indeseable.

5.4 Auditoría:

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en la que se cumplen los criterios de auditoría.

5.5 Comité integrado de gestión.

Integrado por personal de la alta dirección, tiene como propósito el control del seguimiento del Sistema Integrado de gestión.

5.6 No conformidad:

Incumplimiento de un requisito del sistema integrado gestión.

5.7 Mejora continua:

Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

5.8 Objetivo Integrados de gestión:

Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la integración del sistema de calidad y seguridad ocupacional.

5.9 Política Integrada de gestión.

El objetivo de contar con una política integrada es definir las intenciones globales y directrices que una entidad u organismo distrital debe seguir para la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en todos los niveles.

6. DESARROLLO



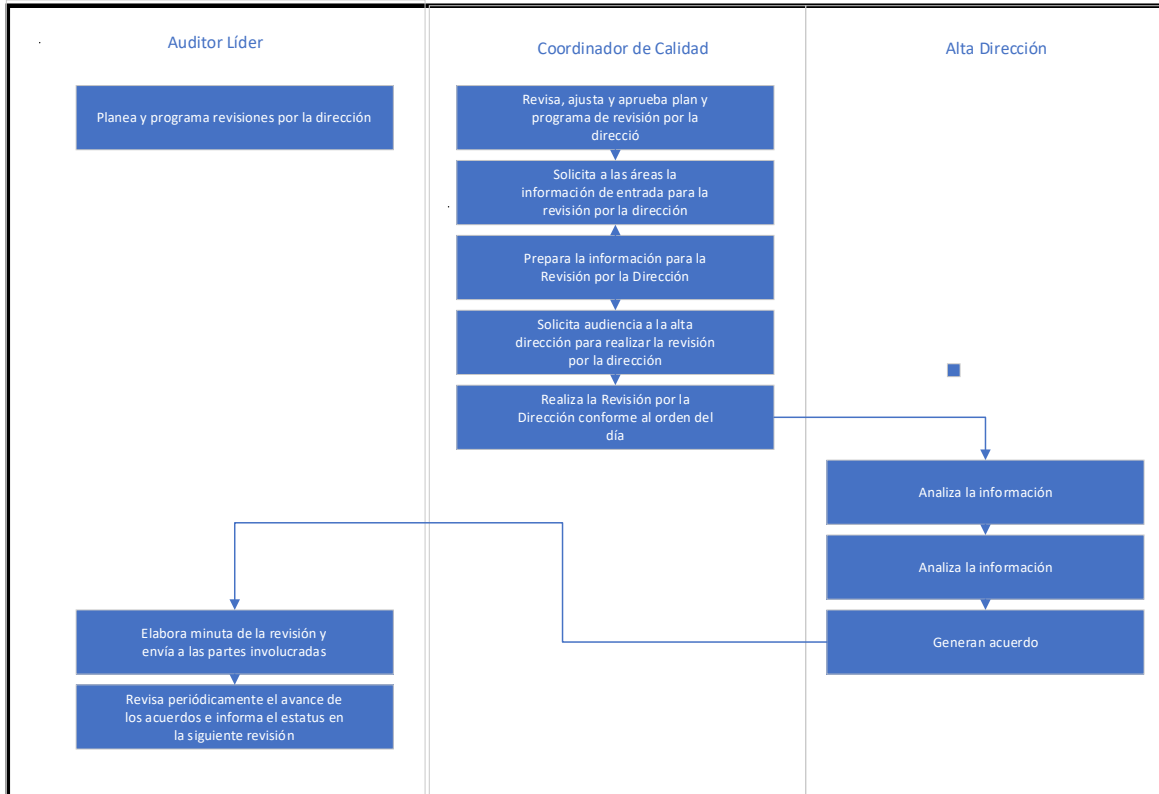
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MA-PE-SIG-01

Edición: 01

Fecha: 10/05/2020


Página 13 de 49



7. ANEXOS

El presente documento deberá ser distribuido entre el personal de la Sala Regional Monterrey listado a continuación:

DISTRIBUCIÓN A TRAVÉS DE:	ÁREA	UBICACIÓN FÍSICA O ELECTRÓNICA
	Gerente General	
	Ingeniero de proyectos	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 14 de 49

Medio electrónico	Gerente administrativo y venta	Salón de capacitación asignado
	Gestor de sistemas integrado	

Riesgo:	Que la revisión por la dirección no se lleve a cabo en la fecha programada, debido a un asunto de mayor importancia.
Categoría de respuesta:	Vigilar
Respuesta:	Enviar el informe a presentar y reprogramar la revisión por la dirección.
Oportunidad	Eficiente la comunicación de la información de la revisión por la dirección, para que esta sea más dinámica, breve y concisa
Acción:	Capacitar al personal del Comité de Calidad.

PROCESO DE GESTIÓN INTEGRADA

PD003-Procedimiento de participación y consulta de los trabajadores

1. OBJETIVOS


Este procedimiento tiene como objetivo establecer los mecanismos de participación y consulta de los trabajadores en materia de Plan de Riesgo, así como garantizar la entrega de información a todos los trabajadores respecto a la prevención de riesgos laborales.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado a todos los trabajadores de V&M Quality a través del encargado de recurso humanos y las brigadas que se tengan que realizar.

3. RESPONSABILIDADES

- Delegación de brigadas
- Gerente general
- Servicio de prevención: Efectuar actuaciones inmediatas ante la recepción de notificaciones acerca de situaciones especialmente peligrosas en las que es preciso una rápida intervención.
- Informar a la comunidad universitaria de todas las actividades que realiza y planifica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 15 de 49

por las vías que considere oportunas.

4. REFERENCIAS

NTS ISO 9001:2015

NTS ISO 45001:2018

Decreto 254 Ley de prevención de riesgo

5. DEFINICIONES

5.1 Información

Proceso de transmisión de datos a través de los diferentes canales.

5.2 Consulta

Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.

5.3 Participación

Proceso interactivo entre las partes implicadas en el que cada miembro, bien individualmente o a través de sus representantes, aportan ideas a un tema propuesto.

5.4 Delegados de Prevención

Representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de seguridad y salud en el trabajo.

5.6 Brigadas de Seguridad y Salud Ocupacional.

La empresa V&M Quality por la cantidad de personas que trabajan, considerando crear tres brigadas que ayuden a fortalecer a los trabajadores para cualquier área de mejora.


- Brigada contra incendio
- Brigada de primeros auxilios
- Brigada de evacuación.

6. DESARROLLO

6.1 Información sobre los servicios prestados

6.1.1 Informará a todos sus trabajadores acerca de todos los servicios prestados a los trabajadores de V&M Quality.

6.1.2 La información de interés común que afecte a los trabajadores de V&M Quality.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 16 de 49

6.1.3 Cuando la información a suministrar afecte a un colectivo determinado se podrá transmitir mediante:

- Reuniones con los implicados
- Correo interno, cuando sea necesario hacer llegar al trabajador una comunicación escrita con firma de acuse de recibo.

6.2 Información sobre plan de emergencia.

El Plan de emergencia informará a todos los trabajadores V&M Quality acerca de las siguientes materias:

- Evaluación de riesgos específicos de su puesto de trabajo.
- Evaluación de riesgos generales de su/s centro/s de trabajo.
- Medidas y actividades de protección y prevención aplicables según las evaluaciones de riesgos.
- Información médica individual, derivada de la vigilancia de la salud, con carácter confidencial.
- Información de los resultados de los estudios higiénicos, ergonómicos y psicosociales realizados.
- Procedimientos de gestión de plan de emergencia.
- Gestión y recogida de residuos peligrosos.

7. ANEXOS


Ver Plan de Emergencia.

PD004-Procedimiento de la información documentada de un sistema integrado de gestión.

1. OBJETIVOS

Definir el proceso a seguir para el control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión (SIG), incluye el verificar que se utilice lenguaje incluyente y no sexista en toda la documentación y en las evidencias, así como en todo tipo de comunicación interna y externa de la organización.

2. ALCANCE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 17 de 49

Aplica para toda la información que deba documentarse en el Sistema Integrado de Gestión del V&M Quality.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente General

Recursos Humanos

Gestor de sistemas integrados.

4. REFERENCIAS

NTS ISO 45001:2018

NTS ISO 9001:2015

5. DEFINICIONES

5.1 Control de la información documentada: Uso y manejo de documentos, con respecto a la eficacia y eficiencia de la organización, contemplando la funcionalidad (velocidad de procesamiento), facilidad de uso, recursos necesarios, congruencia con la política y objetivos institucionales; requisitos e interacción con las partes interesadas del proceso.

Información: Datos que poseen significado.

Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. Todo aquel documento interno y/o externo que presente información que afecte a las actividades de los sistemas de gestión del Instituto Tecnológico.

Medio de soporte de un documento: Es la forma en que se presenta o almacena el documento: papel, disco magnético, óptico o eléctrico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Lista Maestra de Información Documentada Es donde se encuentran relacionados todos los documentos controlados del Sistema Integral de Gestión de la Institución.

Documento: Registro que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades

desempeñadas.

6. DESARROLLO



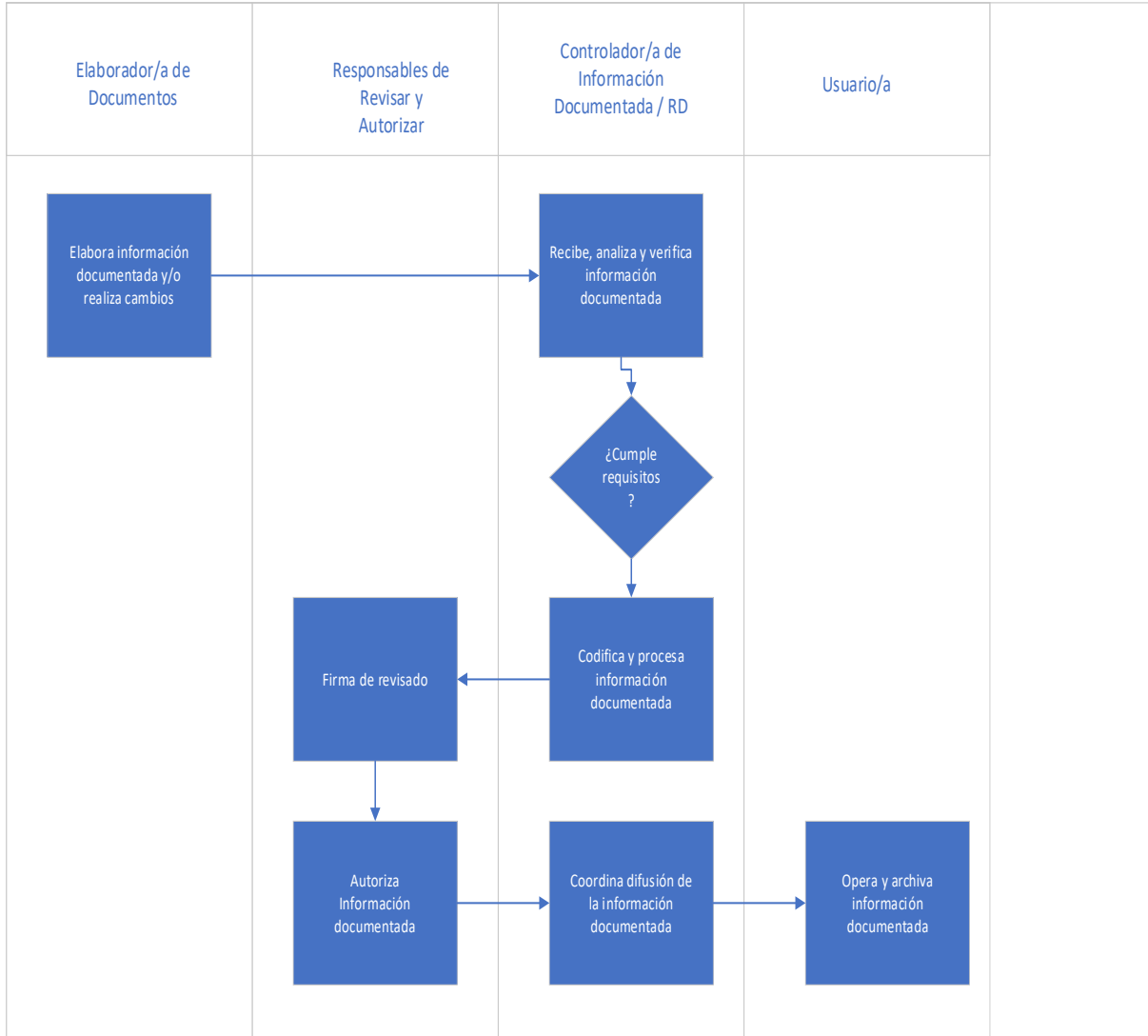
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: MA-PE-SIG-01

Edición: 01


Fecha: 10/05/2020

Página 18 de 49



6.1 Descripción del procedimiento


SECUENCIA DE ETAPAS	SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE
1. Elabora información documentada o realiza cambio.	<p>Detecta necesidad de generar o actualizar la información documentada, de acuerdo al seguimiento del SIG.</p> <p>Para la creación, define el nombre con el que se dará a conocer el documento. El nombre deberá hacer referencia a la actividad propia a realizar. Se elabora Documento conforme al instructivo de trabajo para elaborar procedimientos ITLP-IG-V&M-001.</p>	Elaborador/a de documento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 19 de 49

2. Recibe, analiza y verifica Información Documentada.	<p>2.1 Revisa que la información documentada cumpla con las especificaciones aplicables.</p> <p>2.2 Verifica por parte del coordinador de Igualdad laboral y no discriminación que la información documentada este desarrollada en función de la Guía gramatical para el lenguaje incluyente y no sexista.</p> <p>2.3 Los documentos deben ser revisados de acuerdo a la Tabla de aprobación y autorización de documentos ITLP-IG-V&M-002.</p> <p>SI es correcto pasa a la etapa 3.</p> <p>NO es correcto, retroalimentar y regresa a la etapa 1.</p>	Responsables de revisar (Gestor de sistemas integrados)
3. Codifica y procesa información documentada	<p>3.1 El/La Controlador/a de Documentos recibe la documentación revisada, verifica cambios y número de revisión. Los cambios se identifican en la sección 10 “Control de cambios” en cada documento.</p> <p>3.2 En caso de identificar algunas inconsistencias en los documentos en cuanto a códigos, número de revisión, denominaciones, fechas de elaboración, revisión y autorizaciones debe notificar para su aclaración.</p> <p>3.3 Asigna código y número de revisión a la información documentada, fecha de revisión, de acuerdo a la tabla de asignación de códigos ITLP-IGV&M-001.</p>	Controlador/a de Información documentada
4. Firma de revisado	3.1 Firma documento en el campo correspondiente de revisado.	Responsable de revisar
5. Autoriza documentos	4.1 Autoriza documento y firma en el campo correspondiente.	Responsable de autorizar
6. Coordina difusión e informa a los/las responsables de los procesos.	6.1 Registra los documentos actualizados una vez autorizados y los registra en la Lista Maestra de Control de Información documentada (ITLP-IG-V&M001-01). Si la información es de origen externo la registra en la Lista Maestra de Control de Información documentada de origen Externo (ITLP-IG-PG-001-02). Registra el cambio en el formato (ITLP-IG-V&M-001-04)	6. Coordina difusión e informa a los/las responsables de los procesos.
7. Consulta y aplica información documentada	7.1 El/la usuario/a consultará a las páginas oficiales de V&M Quality para obtener la referencia	Usuario/a obtiene el informe

7. ANEXOS

Manual de sistemas integrados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 20 de 49

PD005-Procedimiento para la elaboración de los objetivos.

1.OBJETIVOS

Elaborar los objetivos de sistema integrados de gestión para tener un panorama amplio del sistema.

2.ALCANCE

Abarcará todo el Sistema Integrado de Gestión Seguridad ocupacional de las normas NTS ISO 45001:2018 y calidad NTS ISO 9001:2015.

3.RESPONSABILIDADES

Gestor de sistemas integrado de gestión.

4.REFERENCIAS

NTS ISO 45001:2018

NTS ISO 9001:2015

5.DEFINICIONES

Objetivos integrados de gestión: Los objetivos deben ser coherentes con la política del Sistema Integrado de Gestión y con la estrategia de V&M Quality

Su logro debe poder medirse en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

El logro de los objetivos debería tener un impacto positivo sobre los resultados esperados de cada uno de los subsistemas del SIG.


V&M Quality debe considerar como mínimo uno o varios relacionados con: calidad, seguridad y salud ocupacional, Estos objetivos debe de ser:

MEDIBLES, esto se refiere a la cantidad de lo que se pretende alcanzar y se expresa a través de una meta. •

ESPECÍFICOS, es decir, deben ser claros y no deben prestarse para malas interpretaciones ni ambigüedades

REALIZABLES, es decir, que contengan las posibilidades reales, tanto presupuestales como organizacionales para realizarlo. •

ACOTADOS EN EL TIEMPO, es decir, se debe definir el lapso de tiempo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 21 de 49

6. DESARROLLO

Paso 1: Establecer las bases para objetivos

Antes de ponerte a definir los objetivos, ten presente la misión y estrategia de la empresa, ya que son la base para la selección de objetivos.

La definición de la misión debe ser lo más ajustada posible a la intensión de la empresa y sus propósitos.


Una vez definida la misión, la alta gerencia debe desarrollar la estrategia para conseguir cumplir con dicha misión. El propósito de la estrategia es permitir el logro de la misión, es decir, para definir los pasos específicos necesarios para cumplir con los objetivos generales de la misión. Los objetivos del sistema integrado de gestión serán en última instancia los medios para la consecución de estos dos requisitos: “misión y estrategia”.

Paso 2: los objetivos de sistemas integrados sobre la base de medidas clave

Para obtener el máximo beneficio de tu sistema de gestión se deben definir los objetivos de sistemas integrados con una perspectiva amplia sobre el significado de «producto» pero también teniendo en cuenta «el resultado de un proceso. “De esta forma no nos centramos solo en el producto sino en cómo lo estamos haciendo. Los objetivos de sistemas integrados deben ser elegidos por los “dueños” del proceso, es decir, los gerentes que son directamente responsables de los procesos en cuestión.

7. ANEXOS

Palabra clave de la política del Sistema Integrado de Gestión	Objetivos Integrados del Sistema de Gestión

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 22 de 49

P006- Procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades de un sistema integrado de gestión

1. OBJETIVOS

Brindar las herramientas para la identificación, valoración y control de los riesgos y oportunidades para el sistema de Integrado de gestión.

Lograr de forma eficiente los objetivos y metas del SIG de V&M Quality

Fortalecer el diseño e implementación de estrategias que permitan el tratamiento de los riesgos y aprovechamiento de oportunidades dentro del SIG de V&M Quality

2. ALCANCE

Aplicará para la identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades del Sistema Integrado de Gestión de V&M Quality.

3. RESPONSABILIDADES

- Gestor de sistema integrado de gestión.
- Gerente general
- Gerentes

4. REFERENCIAS


NTS ISO 45001:2018

NTS ISO 9001:2018

Matriz de riesgo.

5. DEFINICIONES

- **5.1 ACTIVIDAD:** Acción básica necesaria dentro de un proceso.
- **5.2 ANALISIS DE RIESGO:** proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.
- **5.3 CONSECUENCIA:** Los resultados más probables y esperados del riesgo que se evalúa, incluyendo los daños a los materiales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 23 de 49

5.4 CONTEXTO EXTERNO: Ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Puede incluir el ambiente cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural, competitivo, bien sea internacional, nacional, regional o local. Impulsadores clave y tendencias, relaciones con las partes involucradas.

5.5 CONTEXTO INTERNO: Ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Puede incluir gobierno, estructura organizacional, políticas, objetivos y estrategias implementadas para lograrlo, las capacidades entendidas en términos de recursos y conocimiento, sistemas de información y procesos para la toma de decisiones, relación con las partes involucradas internas, cultura organizacional.

5.6 CONTROL: Medida que modifica al riesgo.

5.7 EVALUACION DEL RIESGO: Proceso de comparación de los resultados del análisis de riesgos con los criterios del riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o intolerables.

5.8 EVENTO: Presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias

5.9 FACTOR DE RIESGO: Elemento que encierra una capacidad potencial de producir daños materiales o al producto.

5.10 FUENTE DE RIESGO: Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo.

5.11 GESTION DEL RIESGO: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

5.12 IDENTIFICACION DEL RIESGO: Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.

5.13 NIVEL DE RIESGO: Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.

5.14 PARTE INVOLUCRADA: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o una actividad.


5.165PROBABILIDAD: Oportunidad de que algo suceda.

5.17 RIESGO: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.


5.18 TRATAMIENTO DEL RIESGO: Proceso para modificar el riesgo.

5.19 VALORACION DEL RIESGO: Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.


6. DESARROLLO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 24 de 49

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO O DOCUMENTO
1	<p><u>Determinar el contexto</u></p> <p>Para cada uno de los procesos del SIG se identifican las condiciones internas y del entorno y sus causas, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de su objetivo o que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos en la calidad o producto.</p>	Responsable por proceso.	Mapa de riesgos por Procesos
2	<p><u>Identificar el riesgo</u></p> <p>Identificar los riesgos revisando el proceso, su objetivo y los eventos que pueden afectar su cumplimiento.</p> <p>Las causas identificadas en el contexto sirven de base para la identificación de los riesgos de los procesos integrados de gestión.</p> <p>La identificación de los riesgos en el SIG de calidad se puede soportar en: análisis DOFA, lluvia de ideas, análisis histórico, análisis de escenarios. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.</p>	Responsable por proceso Gestor Integrado de gestión.	Mapa de riesgos por Procesos
3	<p><u>Clasificar el riesgo</u></p> <p>Se clasifica el riesgo en alguna de las clases identificadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo Estratégico, riesgos operativos o de apoyo. 	Responsable por proceso	Mapa de riesgos por Procesos
4	<p><u>Analizar y evaluar el riesgo identificado</u> Los riesgos identificados se analizan teniendo en cuenta dos aspectos: probabilidad e impacto atendiendo.</p>	Responsable por proceso	Mapa de riesgos por Procesos
5	<p><u>Identificar y valorar los controles</u> Se deberán identificar los controles teniendo en cuenta que pueden ser: controles preventivos o correctivos.</p>	Responsable por proceso	Mapa de riesgos por Procesos
6	<p><u>Valorar el (los) riesgo(s) identificado(s)</u> La valoración de los riesgos es producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados.</p>	Responsable por proceso	Mapa de riesgos por Procesos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 25 de 49

7	<p><u>Tratar el (los) riesgo(s)</u> Se definen la forma como se tratará el riesgo de acuerdo con las opciones: Evitar, reducir, transferir o compartir o asumir el riesgo. Se definen del plan de manejo del riesgo como una acción preventiva que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las acciones a implementar • Los responsables • El cronograma de implementación • Los indicadores <p>Una vez identificados los riesgos de calidad, cada proceso debe establecer los controles teniendo en cuenta: Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.</p>	Responsable por proceso	Mapa de riesgos por Procesos
8	<p><u>Aprobar el mapa de riesgos</u> Los mapas de riesgos por procesos deberá ser aprobado de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de elaboración y Control de Documentos.</p>	Responsable por proceso	Mapa de riesgos por Procesos
9	<p><u>Consolidar los mapas de riesgos</u> Los mapas de riesgos por procesos se consolidarán para conformar el Mapa de Riesgos por procesos del SIG</p> <p>El mapa de riesgos Institucional se alimenta de los riesgos identificados en los procesos del SIG teniendo en cuenta que solamente se trasladan al institucional aquellos riesgos que dentro del SIG permanecieron en las zonas más altas de riesgo y que afectan el cumplimiento de la misión institucional y objetivos de la entidad.</p>	Responsable por proceso	Mapa de riesgos por Procesos
10	<p><u>Socializar y divulgar los mapas de riesgos identificados</u> Los mapas de riesgos deben ser socializados con los involucrados que intervienen en un proceso de SIG a fin de que contribuyan al cumplimiento de los controles o al fortalecimiento de la gestión de riesgos.</p>	Responsable por proceso	Registro de socialización
11	<p><u>Seguimiento, asesoría y evaluación de los riesgos.</u> Se realizará seguimiento y evaluación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La efectividad de los controles existentes. • La implementación de las acciones propuestas. • La valoración del riesgo con base en la implementación de nuevos controles. • La pertinencia y conveniencia de los riesgos identificados. • Los responsables. 	Responsable por proceso Jefe de calidad Auditor interno	Mapa de riesgos por Procesos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 26 de 49

6.1 Factores de riesgo (interno y externo)

Describa el contexto de su organización que permita identificar los factores externos e internos que puedan generar riesgo impactando positiva o negativamente en la consecución de los objetivos del Sistema Integrados de Gestión.

6.2 Establecer contexto externo

Defina el contexto externo en el cual se desarrolla la organización y que le permite alcanzar sus objetivos. El contexto externo puede incluir: Ambiente social y cultural, requisitos legales, financieros, tecnológicos, económicos, etc. A nivel nacional e internacional.

6.3 Definir partes interesadas clave

6.3.1 Establecer contexto interno


Defina cuál es el ambiente interno en el que se mueve la organización para alcanzar sus objetivos. Tenga en cuenta su cultura organizacional, los procesos, el direccionamiento estratégico, políticas, normas, etc. Todo lo que usted considere sea pertinente que pueda tener influencia en la generación de riesgos

6.4 Criterios para clasificar los riesgos y oportunidades

Establezca los criterios que se van a utilizar para la evaluación de los riesgos, tenga en cuenta requisitos legales, reglamentarios, o de otra índole que puedan afectar el proceso de la organización.


Para definir los criterios del riesgo los factores que se deben considerar son:

1. Identifique el evento en que se puede presentar el riesgo
2. Determine sus causas
3. La fuente de procedencia del riesgo
4. Determine sus posibles consecuencias
5. Establezca como se va a definir su probabilidad
6. Como se va a determinar el impacto y su nivel de riesgo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 27 de 49

7. Determine las escalas de evaluación del impacto de la probabilidad de ocurrencia del evento
8. Valoración del riesgo incluye la identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.
 - 8.1. Identificación del riesgo: Genere una lista detallada de los riesgos teniendo en cuenta aquellos eventos que pueden aumentar, impactar el logro de los objetivos de su proceso.
 - 8.2. Análisis del riesgo involucra el desarrollo y la comprensión del riesgo, siendo el punto de partida para la evaluación del riesgo y la toma de decisiones para su tratamiento.

Nivel de deficiencia	Valor	Significado
Muy Alto (MA)	3	Se detectan riesgos que generan consecuencias significativas y las acciones preventivas o correctivas son nulas o no existen.
Alto (A)	2	Se generan riesgos con consecuencias importantes, o la compañía cuenta con medidas preventivas o correctivas con una eficacia baja.
Medio (M)	1	Se detectan riesgos con consecuencias poco significativas o de bajo impacto para la organización o las medidas preventivas tomadas su eficacia es moderada.
Bajo (B)	No se asigna valor	No se detectan consecuencias. El riesgo está controlado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 28 de 49

Nivel de probabilidad	Significado	Valor
Muy Alto (MA)	Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia	3
Alto (A)	La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.	2
Medio (M)	Es posible que suceda el daño alguna vez.	1
Bajo (B)	No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.	No se asigna valor


Nivel de riesgo

Nivel de riesgo	Intervalos	Significado
I	9-7	
II	7-5	
III	5-3	
IV	3-1	

Aceptabilidad del Riesgo

Nivel de riesgo	Significado
I	No aceptable
II	No aceptable o aceptable con control específico
III	Aceptable
IV	Aceptable

ANEXOS


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 29 de 49

Formato: Mapa de Riesgos

Riesgo	impacto	probabilidad	riesgo	Valoración del riesgo	Opciones de manejo	acciones	cronograma	Indicadores

Enseguida se detalla las definiciones que permitan comprender su abordaje desde la gestión del riesgo y oportunidades dentro del SIG

- **Riesgo:** posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Impacto:** consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- **Probabilidad:** entendida como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado. Evaluación del
- **Riesgo:** Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos. Controles existentes: especificar cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
- **Valoración del Riesgo:** es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.
- **Opciones de Manejo:** opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual
- **Acciones:** es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.
- **Responsables:** son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.
- **Cronograma:** son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.
- **Indicadores:** se consignan los indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las acciones implementadas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 30 de 49

PD007-Procedimiento para la realización de los procesos del sistema integrado de gestión.

1. OBJETIVOS

Conocer la forma correcta para documentar los procesos y como elaborarlos.

2. ALCANCE

Abarca el sistema integrado de gestión con las normas de Calidad NTS ISO 9001:2015 y seguridad ocupacional NTS ISO 45001:2018

3. RESPONSABILIDADES

Gerente general

Gestor de sistemas integrados de gestión.

4. REFERENCIAS

NTS ISO 9001:2015

NTS ISO 45001:2018

Manual de procesos.

5. DEFINICIONES


5.1 PROCESOS: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

5.2 MANUAL DE PROCESOS, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización.

6. DESARROLLO

Descripción del procedimiento.

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Seleccionar el proceso	Se debe de seleccionar los procesos pertinentes al sistema integrado de gestión.	Gestor de sistemas integrados de gestión
Elaborará el mapa de procesos	Utilizar el programa Visio para	Gestor de sistemas integrados de


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 31 de 49

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	Elaborar y colocar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.	gestión
Autorizar el mapa de procesos.	El gerente general deberá revisarlo, hacer observación y firmarlo.	Gerente General
Autorizar el Manual de procesos	El gerente general deberá revisarlo, hacer observación y firmarlo.	Gerente General

7. ANEXOS

Formato para elaborar cada uno de los procesos del Manual.

<p>NOMBRE DEL PROCESO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETIVO 2. ALCANCE 3. RESPONSABILIDADES 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA 5. INDICADOR DE GESTIÓN 6. COMPETENCIAS DEL PERSONAL 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS (manuales, políticas procedimientos, normas registros) 8. AMBIENTE DE TRABAJO 9. INFRAESTRUCTURA 10. RIESGOS Y OPORTUNIDADES
--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 32 de 49

PD008- Procedimiento para la elaboración de la política de integrada de gestión.

1. OBJETIVOS

Definir las intenciones globales y directrices que V&M Quality debe seguir para la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión en todos los niveles.

2. ALCANCE

La Política del Sistema Integrado de Gestión se deben tener en cuenta la norma de calidad NTS ISO 9001:2015 y seguridad y salud ocupacional NTS 45001:2018

3. RESPONSABILIDADES

Gestor del sistema integrado de gestión.

Gerente general

4. REFERENCIAS

NTS ISO 9001:2015

NTS ISO 45001:2018

5. DEFINICIONES

5.1 POLITICA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Medio que se necesita para tener un panorama amplio de o que es el sistema integrado de gestión.

5.2 Requisitos de la política integrada de gestión.

Los requisitos que se necesitan para cumplir la política de sistemas integrados de gestión.

6. DESARROLLO

Para la documentación y adopción la política del SIG debe estar constituida como mínimo por:

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Seleccionar operaciones Internas y externas	Se debe de determinar sus partes internas y externas por	Gestor del sistema integrado.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Código: **MA-PE-SIG-01**


Edición: 01

Fecha: 10/05/2020

Página 33 de 49

	medio del FODA	
Seleccionar los bienes y servicios	Se debe de determinar los bienes o servicios que V&M Quality posee.	Gestor del sistema integrado
Construir la política integrada de gestión alineada a los objetivos de gestión integrada.	Con los objetivos del sistema integrar alinear la política y definir lo criterios necesarios.	Gestor del sistema integrado
Revisar la política integrada de gestión	La mitigación de impactos ambientales significativos	

Aprobar la política integrada de gestión.	<p>La política debe de llevar estos criterios</p> <p>Ser coherente con los principios de Seguridad de la Información y Gestión Documental</p> <p>Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos del SIG</p> <p>Compromiso de mejorar continuamente</p> <p>La sostenibilidad del SIG</p>	
---	--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 34 de 49

7. ANEXOS

Identificación de requisitos de normas para la política.

Requisitos de normas para cumplimiento	
Requisito 5.2 de la Norma de Integración de Sistemas de Gestión PAS99:2012	<p>La alta dirección debe establecer una política que:</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Es apropiado para el propósito de la organización. f) Proporciona un marco para establecer los objetivos del Sistema Integrado de Gestión (SIG). g) Incluye un compromiso para satisfacer los requisitos aplicables. h) Incluye un compromiso para mejorar constantemente la efectividad del Sistema Integrado de Gestión. <p>La política del Sistema Integrado de Gestión deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5. Estar disponible como información documentada. 6. Ser comunicada dentro de la organización. 7. Estar disponible para las partes interesadas según corresponda.
Requisito 5.2 de la Norma NTS ISO 9001:2015	<p>La alta dirección de la empresa establece, revisa y mantiene su política de calidad que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a). Es adecuada a la Misión de la empresa y el contexto de la organización por medio de un análisis de su situación interna y externa. b). Es el marco para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad se describen en el Plan Estratégico de VMQ. c). La Política se ha comunicado al personal, midiendo su conocimiento por medio de evaluaciones para comprobar su entendimiento acerca de la política de calidad. d). La política de calidad está disponible a las partes interesadas en la web, redes sociales y es transmitida a las partes interesadas por medio de una carta firmada por la alta dirección.
Requisito 5.2 de la Norma NTS ISO 45001:2018	<p>La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la SST que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. incluya un compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y que sea apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización y a la naturaleza específica de sus riesgos para la SST y sus oportunidades para la SST; b. proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la SST; c. incluya un compromiso para cumplir los requisitos legales y otros requisitos; d. incluya un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST (véase 8.1.2); e. incluya un compromiso para la mejora continua del sistema de gestión de la SST; f. incluya un compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores. <p>La política de la SST debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a). estar disponible como información documentada; b). comunicarse dentro de la organización; c). estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado; d). ser pertinente y apropiada.

Procedimiento para las acciones correctivas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 35 de 49

1. OBJETIVOS

Establecer la Metodología, que asegure a la organización que se toman acciones correctivas y de mejora considerando criterios que definan su eficacia para mejor.

2. ALCANCE

Este Procedimiento aplica a todo el SIG de V&M Quality S.A. de C.V., con atención a la eliminación de causas de No Conformidades reales, así como a la búsqueda de mejoramiento continuo.

3. RESPONSABILIDADES


1. **Gerencia General:** Aprobar este procedimiento y Revisar la eficacia de las Acciones correctivas cuando se efectúe la revisión por la dirección.
2. **Ingeniero de Proyectos:** Elaborar el presente procedimiento y llevar el registro de las acciones correctivas, presentadas en el SIG.
3. **Líderes de procesos:** Determinar, implantar y verificar la efectividad de las acciones correctivas, de las no conformidades encontradas en el SIG.

4. REFERENCIAS

4. La presente documentación está basada en la cláusula 10.1 Generalidades.
5. 10.2 No conformidad y acción correctiva.
6. 10.3 Mejora continua, todos de la Norma ISO 9001:2015 y NTS 45001:2018

5. DEFINICIONES

7. **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
8. **Acción Correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
9. **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.
10. **Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
11. **Acción de Mejora y Acción Correctiva abierta:** Cuando se toma una acción (cualesquiera de las dos) y estas se encuentran en desarrollo o implementación, sin estar finalizadas, es decir está dentro del plazo de verificación.
12. **Acción de Mejora y Acción Correctiva Cerrada:** Se refiere a la acción

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 36 de 49

correctiva ya desarrollada, implantada y comprobada su eficacia.

13. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido por la organización, cliente o de la Norma ISO, inclusive los legales.
14. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
15. **Salidas no conforme:** Son los resultados de los procesos que no cumplen con los requisitos definidos por el cliente, organización y/o legal.
16. **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

6.DESARROLLO


Correcciones de no Conformidades.

Líder del proceso	6.1.1 Revisa y atiende periódicamente o cuando sea necesario la medición de indicadores, satisfacción del cliente externo, resultados de las auditorías, los resultados de la revisión por la dirección, política de calidad, los objetivos de las salidas no conformes, proyectos del plan estratégico y eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
	6.1.2 Reacciona ante la no conformidad para corregir el efecto de la misma y la registra en el formato FO-PE-GC-05.
	6.1.3 Establece fecha y responsable para implementar la corrección.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 37 de 49

Acciones correctivas de no Conformidades.

<p>Líder del Proceso</p>	<p>6.2.1 Debe evaluar la necesidad de implementar acciones correctivas considerando los criterios siguientes:</p> <p>Criterio 1, En el caso de análisis de indicadores de procesos se tomará una repetitividad de tres meses para establecer e implementar acciones correctivas.</p> <p>Criterio 2, En caso de insatisfacción al cliente, resultados de revisión por la dirección, eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades y objetivos de calidad, el líder del proceso inmediatamente establece acciones para eliminar las causas de la no conformidad.</p> <p>Criterio 3, En el caso de auditorías internas, si el hallazgo de incumplimiento es repetitivo en el SIG, de impacto o afecta al cliente se implementarán análisis de causa y acciones correctivas, si el hallazgo de incumplimiento es aislado o no afecta al producto o al cliente es considerado como una observación y solamente se implementarán correcciones.</p>
--------------------------	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 38 de 49

	<p>6.2.2 Procede a identificar las causas y la causa raíz de la no conformidad, utilizando alguna herramienta de análisis.</p>
	<p>6.2.3 Determina la acción correctiva, para eliminar la causa-raíz, la cual se debe registra en el formato FO-PE-GC-05.</p>
	<p>6.2.4 Entrega la acción en el formato FO-PE-GC-05, anexa el Plan de Acción, al Ingeniero de Proyectos.</p>
Ingeniero de Proyectos	<p>6.2.5 Revisa, firma y devuelve el documento original y copia del plan de acción, al líder del proceso.</p>
Líder del Proceso	<p>6.2.6 Da seguimiento a la eficacia de las acciones, registrando las evidencias respectivas.</p>
Ingeniero de Proyectos	<p>6.2.7 Realiza la supervisión del cumplimiento del plan de acción, dichos resultados serán revisados en la RXD.</p>

Codificación de las acciones correctivas.

(Este paso es realizado por el Ingeniero de Proyectos)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 39 de 49

i. Las acciones correctivas serán identificadas mediante un código que consta de cuatro partes, las cuales son:
aaa-bbb-ccc-ddd

Se colocan las siglas correspondientes según el tipo de acción. En tal contexto, las siglas según el origen del proceso serán asignadas de la siguiente manera:

ACC-001-GC-17

SIGLAS	DESCRIPCION
ACC	Acción Correctiva
ACM	Acción Mejora


ii. **Correlativo:** deberá constar de tres números que van desde 001 hasta el 999, e indicará el número correlativo del año en curso.


iii. **Departamento:** en esta sección se indica con siglas el proceso al cual pertenece la no conformidad u observación, (ver numeral 5.2 literal a, del procedimiento IT-GE-GC-01, Tabla de siglas para procedimiento del SIG).


iv. **Año:** esto indica el año en curso dentro del cual se levantó la no conformidad y usaremos los últimos dos dígitos del año.

4. ANEXOS

Anexo 1, Solicitud de Acción Correctiva FO-PE-GC-05

	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</h1>	Código:MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 40 de 49

		FORMULARIO DE ACCIONES CORRECTIVAS		FO-PE-GC-05
PROCESO/Subproceso:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	FECHA:	No. A.C.:	
ORIGEN DE ACCION CORRECTIVA: SATISFACCION DEL CLIENTE: <input type="checkbox"/> RECLAMOS DEL CLIENTE: <input type="checkbox"/> TENDENCIA DE P.N.C: <input type="checkbox"/> MEDICION DE PROCESO: <input type="checkbox"/> REVISION POR LA DIRECCION: <input type="checkbox"/>				
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD :				
ANALISIS DE CAUSA:				
CAUSA RAIZ:				
DESCRIPCIÓN DE LA ACCION INMEDIATA PARA RESOLVER EL PROBLEMA:				
PLAN DE ACCION CORRECTIVA PARA EVITAR RECURRENCIA:				
Responsable de Implementar		Descripción de la actividad		Fecha de Implementación
SEGUIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA:				
FECHA SEGUIMIENTO:	DE	EVIDENCIA		FIRMA DE CIERRE DE LA ACCION
1.				
2.				
Firma Líder del Proceso			Firma por SGC:	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 41 de 49

PD0010 Procedimiento de ventas en la formación continua

1. OBJETIVOS

Establecer la metodología para la oferta y venta de servicios especializados al sector de formación continua.

2. ALCANCE

Venta de servicios especializados al sector de formación continua.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente general

Gerente de ventas.

4. REFERENCIAS

NTS ISO 9001:2015

NTS ISO 45001:2018

5. DEFINICIONES

5.1 SERVICIO:

Conjunto de actividades que lleva a cabo una empresa para poder responder de forma oportuna y lograr la satisfacción de las necesidades de un cliente.

5.2 VENTA:

Proceso personal o impersonal donde el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el cliente).

5.3 ESPECIALIZADO:


Servicios especiales de formación continua.

5.4 PORTAFOLIO:

Carpeta de los diferentes cursos que existen en V&M Quality

MARKETING:

Proceso en el cual un grupo de individuos intercambia bienes y servicios para satisfacer sus

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 42 de 49

necesidades, por lo que es importante un conocimiento oportuno acerca del tamaño del mercado, volúmenes de ventas, importancia y "lenguaje" de la marca, e instalaciones, entre otros aspectos

6. DESARROLLO

Procedimiento de ventas

N.º	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Solicitar requerimiento servicio	El cliente solicita el servicio especializado que requiere según necesidad.	Cliente
2	Contactar el cliente.	Se contacta al cliente Vía telefónica, videocámara, Vía- e-mail o en forma presencial para coordinar visita de ampliación y profundización	Asesor de venta
3	Realizar visita de ampliación y profundización	El asesor de ventas visita al cliente para exploración de propuesta o idea que requiere el cliente.	Asesor de venta
4	Realizar presentación y Negociación de la Propuesta	El asesor de ventas al recibir la propuesta dada por el cliente, realiza análisis y ofrece el servicio especializado Indicado "Propuesta" a la necesidad del cliente según Portafolio de servicios.	Asesor de venta
5	Determinar Aceptación o rechazo de propuesta.	Al aceptar la propuesta firman las partes interesadas Para cierre de ventas.	Cliente
6	Firmar y legalizar.	Firma el gerente de ventas de aprobado	Gerente de venta


7. ANEXOS

Manual de sistemas integrados.

PD0011 Procedimiento para seleccionar a proveedores de los cursos (instructores)

1. OBJETIVOS

Establecer el método de selección, evaluación y mantención de proveedores basado en su

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 43 de 49

capacidad de atender los requerimientos de instructores de capacitación, el conjunto de acciones, procesos y procedimientos sistemáticos que apunten a elaborar y poner en marcha un programa de capacitaciones

2. ALCANCE

Aplica a todos los proveedores externos de materiales, productos y servicios, definidos como Críticos por las áreas de V&M Quality, que se toman en el Sistema Integrado de Gestión.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente de compras

4. REFERENCIAS

NTS ISO 45001:2018

NTS ISO 9001:2018

5. DEFINICIONES

5.1 Proveedor:

Es la persona natural o jurídica, que cumple con las exigencias establecidas por V&M Quality para prestar servicios o entregar suministros.

5.2 Proveedor de Productos o Suministros:

persona natural o jurídica que, luego de un proceso de Cotización, entrega como resultado final


5.3 Proveedor de Servicios o Contratista:

persona natural o jurídica que, luego de un proceso de Cotización, entrega como resultado final un Servicio a el laboratorio.

5.4 Proveedores Críticos:

Corresponde a aquellos proveedores cuyo producto o servicio tienen gran impacto en la realización del servicio o producto final

5.5 Servicios:


	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 44 de 49

Corresponde a clasificación genérica para compras de servicios, obras, contratistas, consultorías y otros servicios, se pueden agrupar.

6 DESARROLLO

7 Descripción del procedimiento.

Actividad	Descripción	Responsable
Selección de proveedores	Se selecciona los diferentes tipos de servicio que se requiere y se busca el indicado	Gerente de compras
Evaluación de proveedores	Medie con el grado de compromiso que se ha tenido el manejo a lo largo del tiempo se pasa el formato de evaluación de proveedores.	Gerente de compras
Periodicidad de la Calificación	Se evalúa cada vez que se utiliza el servicio	Gerente de compras
Comunicación de la Evaluación a los proveedores	Se comunica con el gerente general para autorizarlo	Gerente de compras
Reevaluación de proveedores	Reevalúa y se entrega a gerencia general las respuestas	Gerente de compras.
Registro de proveedores	Se registra y se utiliza en la base de datos	Gerente de compras.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código:MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 45 de 49

7. ANEXOS

Puntaje de V&M Quality

Puntaje Obtenido	Descripción(*)
4 Puntos	Supera las expectativas del Criterio según descripción
3 Puntos	Cumple plenamente el Criterio según descripción
2 Puntos	Cumple parcialmente el Criterio según descripción
1 Punto	Cumple minimamente el Criterio según descripción
0 Punto	NO Cumple el Criterio según descripción

PD0012-Procedimiento para la elaboración de comunicación al sistema integrado de gestión

1. OBJETIVOS

Este procedimiento se define para las comunicaciones internas y externas

2. ALCANCE

Este procedimiento se define para las comunicaciones internas y externas del sistema integrado de gestión.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente General

4. REFERENCIAS


NTS ISO 9001:2015

NTS ISO 45001:2018

5. DEFINICIONES

5.1 Comunicación Interna:

Es la comunicación dentro de la Organización, donde participan todos los niveles

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 46 de 49

administrativos, técnicos y de servicios, utilizando los canales formales e informales de comunicación para manifestar sus requerimientos, acuerdos, planes, programas, informes, noticias de la Organización, noticias del personal, solicitudes, opiniones, etc.

5.2 Comunicación Externa:

Es la que tiene su énfasis sobre todas las partes interesadas externas como son los clientes, la comunidad, los proveedores, las entidades gubernamentales, entre otros; y las relaciones públicas que están orientadas a crear lazos y fortalecer la imagen institucional y corporativa


5.3 Los canales de la comunicación externa:

- Página web y redes sociales
- Medios (prensa, radio, televisión, etc.)
- Atención al público (Escritas, Personales y Telefónicas)

5.4 Comunicación formal:

Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la Organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y genera todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la misma.

6. DESARROLLO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 47 de 49


Planificar la Comunicación

N.º	actividad	Descripción	Responsable
1	Planificar la Comunicación Externa	<p>La comunicación externa está identificada en dos frentes:</p> <p>La comunicación con las partes interesadas, definidas en el PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS, donde se establece la metodología para la atención de requerimientos de partes interesadas, la evaluación de la satisfacción de cada una de ellas y la recepción y tratamiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.</p> <p>La comunicación de la imagen corporativa y las relaciones públicas, con actividades definidas en el PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN (bajo la responsabilidad del Comité de Comunicaciones), para difundir los avances de los proyectos hidroeléctricos bajo su responsabilidad y el estado de las Centrales en operación. Esta difusión está dirigida a la ciudadanía, con énfasis y prioridad en las áreas de influencia de los proyectos.</p>	Gerente general
2	Planificar la Comunicación Interna	<p>La comunicación interna se centra en el capital humano, en asegurar grupos motivados, en una comunicación eficaz y permanente y en reforzar la cultura organizacional a través de canales y herramientas</p>	Gerente general

PD0013 Procedimiento para elaborar el Programa de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo

1. OBJETIVOS

Evaluar y Controlar los riesgos laborales para fomentar una cultura preventiva, cuidadosa del medio ambiente y con áreas de trabajo libres de riesgos de V&M Quality.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MA-PE-GC-02
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 48 de 49

2. ALCANCE

Abarca con el sistema integrado de gestión y apegado con el plan de emergencia de V&M Quality.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente general.

Gerente recursos humanos.

4. REFERENCIAS

NTS ISO 9001:2015

NTS ISO 45001:2018

Plan de Emergencia V&M Quality.

5. DEFINICIONES

5.1 Accidente del Trabajo:

Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca la incapacidad o muerte.

5.2 Accidente del Trayecto

El que ocurre en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la casa habitación del funcionario y el lugar de trabajo. La circunstancia de haber ocurrido el accidente en el trayecto directo deberá ser acreditada ante el respectivo organismo administrador mediante el parte de Carabineros u otros medios de prueba igualmente fehacientes.

5.3 Acción Subestándar o Insegura


Son aquellas que realizan las personas o que dejan de hacer y que puedan generar un accidente; estas acciones se pueden deber a falta de conocimiento o de capacidad física.

5.5 Enfermedad Profesional

Es la causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o el trabajo que realiza una persona y que produzca incapacidad o muerte.

6. DESARROLLO

6.1 Procedimiento de Accidente del Trabajo

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 49 de 49

Descripción del procedimiento

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Procedimiento de Accidente del Trabajo		
Notificar el accidente	En el momento que el trabajador sea afectado por un accidente de trabajo deberá informar de lo ocurrido a su jefatura directa, lo cual también podrá ser informado por algún compañero de trabajo, si la gravedad de la lesión implica el traslado inmediato del afectado al servicio de emergencia más cercano	Empleado
Elaborar un informe	La jefatura directa del afectado deberá confeccionar un informe de investigación del accidente, llenando el formulario proporcionado por el Departamento o Asesor de Prevención de Riesgos.	Jefatura
Realizar una investigación	El jefe del Departamento de Prevención de Riesgos realizará una Investigación del accidente para determinar las causas del mismo y proponer recomendaciones para evitar su repetición	Jefe del departamento de riesgos y de emergencia laboral
Dictamen	Si en la Investigación del Accidente del Trabajo se constata que el accidente fue producto del ejercicio directo de las labores del afectado se procederá a cumplir con lo que establece la Ley	Jefe
Procedimiento para atención de Accidentes de Trayecto en horario hábil		
Notificar el accidente	Si la gravedad del Accidente lo permite, el trabajador debe acudir inmediatamente a un centro de atención médica más cercana	Empleado
Elaborar un informe	Debe comunicar a la brevedad a su jefatura directa, para que ésta envíe el Informe del Accidente al Departamento de Prevención de Riesgos	Jefe
Realizar una investigación	· Para acceder a las prestaciones médicas y/o económicas, el accidente debe estar respaldado por al menos uno de los siguientes medios de prueba	Jefe del departamento de riesgos y de emergencia laboral
Dictamen	Si en la Investigación del Accidente del Trabajo se constata que el accidente fue producto del ejercicio directo de las labores del afectado se procederá a cumplir con lo que establece la Ley	Jefe

7. ANEXOS

Plan de emergencia V&M Quality

Código:MA-PE-SIG-01

Edición: 01

Fecha: 10/05/2020

Página 1 de 42

Apéndice No. 13. Manual de Sistemas Integrados de Gestión

V&M QUALITY, S.A. DE C.V.


MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADO DE GESTIÓN

Elaborado por:

	Elaborado	Revisado	Autorizado
FIRMA			
NOMBRE	Lic. Ovidio Menéndez García	Maestría en sistema de gestión.	Ing. Jorge Armando Vanegas
PUESTO	Maestrante	Jurado	Gerente General


HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	EDICIÓN/REVISIÓN	PUNTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO


	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 2 de 42

CONTENIDO


INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO 1 ANTECEDENTES	6
1.1 Historia.....	6
1.2 Nuestra visión.....	7
1.3 Nuestra misión	7
1.4 Nuestros valores	7
CAPÍTULO II: OBJETIVO Y ALCANCE DEL SIG	8
2.1. Objetivo del Manual.....	8
2.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión.....	8
2.3. Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión.....	8
2.4. Enfoque al Cliente.....	9
2.5 Comprensión a las necesidades y expectativas de los trabajadores	9
CAPÍTULO III: TÉRMINOS Y DEFINICIONES	10
CAPÍTULO IV: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	14
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto:.....	14
4.1.1 Comprensión de la organización	14
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:.....	16
4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión.	16
4.3.1 Alcance del del Sistema Integrado de Gestión.....	16
4.3.2 Los servicios definidos en el alcance del Sistema Integrado de V&M Quality están establecidos en los procesos de:	17
4.4 Sistema Integrado de Gestión y sus procesos.....	17
4.4.1 Gestión de procesos y requisitos de NTS ISO 9001 y NTS ISO 45001:2018.....	19
CAPÍTULO V: LIDERAZGO	23
5.1.2 Alta dirección	23
5.2 Política del SIG:	24
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades:.....	25

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 3 de 42

5.3.1 El Organigrama que establece la relación de autoridad, es el siguiente:.....	26
CAPÍTULO VI: PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	28
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	28
6.2 Objetivo de calidad y planificación para alcanzarlos	28
6.3 Planificación de los cambios:	30
CAPÍTULO VII: APOYO.....	31
7.1 Recursos:	31
7.1.1 Generalidades:	32
7.1.2 Personas.....	32
7.1.3 Infraestructura	32
7.1.4 Medio Ambiente para el funcionamiento de los procesos.....	32
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.	33
7.1.5.1 Generalidades.	33
7.2 Competencia.....	33
7.3 Toma de conciencia.....	34
7.4 Comunicación	34
7.4.1 Comunicación interna	35
7.4.2 Comunicación externa.....	35
7.5 Información documentada.....	35
7.5.1 Control de documentos.....	36
7.5.2 Control de registros	36
CAPÍTULO VIII: OPERACIÓN	36
8.1 Planificación y control operacional:.....	36
8.1.1 Generalidades:	36
8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	37
8.2.2 Determinación de requisitos para los productos y servicios:	37
8.2.3 Revisión de requisitos para los productos y servicios:	37
8.2.4 Cambios de requisitos para los productos y servicios:	37
8.3 Diseños de los productos y servicios:	38

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 3 de 42

8.5 Producción y prestación del servicio.....	38
8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	38
8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	39
8.5.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos	39
8.5.4 Preservación	39
8.5.5 Las actividades posteriores a la entrega	39
8.5.6 Controles de los cambios:	40
8.6 Liberación de los productos y servicios:	40
8.7 Control de las salidas de procesos, productos y servicios no conformes.	40
CAPÍTULO IX: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	41
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	41
9.2 Auditoría Interna	41
9.3 Revisión por la Dirección.....	41
CAPÍTULO X: MEJORA	42
10.1 Generalidades	42
10.2 Incidentes, no Conformidades y acción correctiva:	42
10.3 Mejora continua	42

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 5 de 42


INTRODUCCIÓN

Toda la organización debe contar con herramientas administrativas que permitan aumentar la eficiencia y eficacia de los empleados, la coordinación de actividades y evitar duplicidades de los mismos, por esta razón se ha elaborado el presente Manual de Sistemas Integrados de Gestión de V&M Quality S.A. de C.V.

Este Manual describe las funciones inherentes a todas las áreas que conforman la estructura organizativa de V&M Quality S.A. de C.V. y es originado a partir de la necesidad de complementar el trabajo organizacional realizado, encaminado a una organización con capacidad gerencial, tecnológica, financiera y con el talento humano óptimo para cumplir con los objetivos, la misión y visión y Política Integrada de Gestión establecidos.

El presente documento ha sido preparado con el fin de delimitar las responsabilidades y funciones de las áreas organizacionales, procurando el conocimiento por parte de los responsables y evitando la duplicación y/o superposición de funciones. De modo que cada una de las funciones estarán definidas y al mismo tiempo integradas y relacionadas de tal manera que todo el sistema lleve a alcanzar progresivamente el resultado buscado.


También el Manual deba ser objeto de revisiones secuenciales por cuanto debe ser flexible a los cambios que se produzcan en la Empresa.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 6 de 42

CAPITULO 1 ANTECEDENTES

1.1 Historia

A mediados de los años 90's, cuando en El Salvador se visualiza la importancia de ser competitivo a través de la satisfacción del cliente y lograr un sostenimiento a largo plazo dentro del mercado, el Ing. Jorge Armando Vanegas tiene la iniciativa de promover la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad en el país, con las normas ISO 9000, dado que un Sistema de Calidad se centra en garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente por la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo; Es así como en el año de 1997 inicia la consultoría y capacitación de ISO 9000 en el sector empresarial privado de bebidas carbonatadas que produce la marca Coca Cola en El Salvador logrando la certificación a inicios de 1999 y continúa asesorando tanto organizaciones industriales, de servicio y gubernamentales, tiempo durante el cual ha contribuido de forma exitosa la certificación a 25 organizaciones. Por la experiencia acumulada hasta la fecha decide transmitirla de forma sistemática a otros profesionales, con lo cual nace a principios de 2006 la empresa V&M Quality S. A. de C.V. con la misión de prestar a los clientes la mejor alternativa en servicios de Capacitación y Consultoría en gestión, contribuyendo con el desarrollo de las organizaciones a través de una atención oportuna y personalizada. En cumplimiento de nuestra filosofía empresarial, iniciamos con un primer contacto con nuestro cliente para determinar las necesidades de capacitación y/o asesoría, a fin de poder guiarlo en la estructuración de un PLAN DE FORMACIÓN y PLAN DE ASESORIA ad-hoc a sus necesidades. Empleamos el método “aprender haciendo” que permite un mayor aprendizaje de los conocimientos en el personal. Nuestra asesoría y capacitación está orientada a formar Líderes y Sistemas que brinden valor agregado a las organizaciones; así también se proporciona seguimiento y monitoreo in-situ de los resultados obtenidos como retorno operativo de la formación y asesoría, a fin de sugerir acciones correctivas o preventivas que faciliten el logro de los objetivos y las metas

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 7 de 42

propuestas. Trabajamos conjuntamente con el personal a efecto de desarrollar habilidades en el recurso humano que le permita lograr las metas propuestas.

Ofrecemos asesoría y capacitación en las áreas de:

Servicios de V&M Quality

Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Producción, Administración,	Finanzas, Contabilidad y Auditoría Recursos Humanos, Ventas y Mercadeo	Servicio al cliente, Salud y Seguridad Ocupacional Buenas Prácticas de Manufactura y/o Inocuidad de Alimentos.
--	--	--

A todos y especialmente a Dios, presentamos nuestros agradecimientos imperecederos por habernos ayudado a crecer tanto a nivel empresarial y profesional.

Permítanos ser su aliado estratégico contribuyéndole en su desarrollo organizacional.

1.2 Nuestra visión


"Ser una empresa reconocida a nivel nacional y centroamericano por ofrecer los Servicios de Capacitación y Asistencia Técnica para el desarrollo organizacional que sean innovadores, a través de personal altamente calificado."

1.3 Nuestra misión

"En V&M Quality, S.A. de C.V. nuestra misión es "Prestar a nuestros clientes la mejor alternativa en servicios de Capacitación y Asistencia Técnica, contribuyendo con el desarrollo de las organizaciones a través de una atención oportuna y personalizada."

1.4 Nuestros valores

- Creemos en Dios
- Responsabilidad
- Integridad
- Confianza
- Iniciativa

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 8 de 42

CAPÍTULO II: OBJETIVO Y ALCANCE DEL SIG

2.1. Objetivo del Manual

El presente manual tiene por objetivo establecer la forma en que se cumplen todos los requisitos para el Sistema Integrado de Gestión relacionado con las normas de calidad NTS ISO 9001:2015, y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018

Siglas de los sistemas de gestión.

SISTEMA DE GESTIÓN	SIGLAS	NORMA INTERNACIONAL
Calidad	SGC	NTS ISO 9001:2015
Seguridad y salud en el Trabajo-SST	SGST	NTS ISO 45001:2018

2.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión.

El sistema Integrado de gestión abarca el Sistema de Calidad y Seguridad y Salud en el trabajo en las instalaciones de V&M Quality.

2.3. Exclusiones del Sistema Integrado de Gestión.


Las exclusiones serán relacionadas a los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional.

El requisito de la ISO 9001:2015 que no es aplicable al Sistema Integrado de Gestión de V&M Quality es:

Requisito	Justificación
-----------	---------------

Calidad

7.1.5 Recursos para el monitoreo y medición No se cuenta con equipos de seguimiento y medición que requieran de calibración.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 9 de 42

8.5.3 Propiedad perteneciente a los proveedores externos Se considera no aplicable al alcance del SGC de VMQ ya que no se posee materiales en consignación y que son propiedad de proveedores.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios; Los productos proporcionados por V&M Quality no muestran consecuencias potenciales no deseadas al empaque de plástico flexible.


2.4. Enfoque al Cliente

La alta dirección manifiesta su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente y asegura que:

- a) Los requisitos de servicios de formación continua sean entendidos y ofrecidos al cliente, guiándolo paso a paso para poder adquirir nuestros servicios.
- b) Por medio de reuniones se abordan riesgos referentes a cambios de fecha, lugar, facilitador u otras condiciones para poder controlar los riesgos para prevenir no conformidades potenciales.
- c) Acorde a la necesidad del cliente se proporcionan servicios de formación de manera que cumplan con los requisitos de aquellas instituciones gubernamentales que apoyan financieramente las capacitaciones.
- d) La satisfacción del cliente es la prioridad de V&M Quality que trabaja constantemente en mejorar y escuchar las sugerencias con el objetivo de crecer y establecer oportunidades de mejora tal como lo establece el numeral XXXX.

2.5 Comprensión a las necesidades y expectativas de los trabajadores


La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto a los trabajadores

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 10 de 42

- a) asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables;
- b) asegurándose de que se establezcan la política y los objetivos relacionados a los trabajadores y sean compatibles con la dirección estratégica de la organización; **ISO 45001:2018**
- c) asegurándose de que los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema integrado de gestión para los trabajadores.
- e) comunicando la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la SST;
- f) asegurándose de que el sistema de gestión de la SST alcance los resultados previstos;
- g) dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema integrado de gestión
- i) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados previstos protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades asegurándose de que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores

CAPÍTULO III: TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 Sistema de Gestión Integrado (IMS) sistema de gestión que integra múltiples aspectos de los sistemas y procesos de una organización a uno marco completo, que permite a una organización cumplir con los requisitos de más de una gerencia estándar del sistema.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 11 de 42

3.2 organización persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos **NOTA** El concepto de organización incluye, pero no es limitado a un solo comerciante, empresa, corporación, empresa, empresa, autoridad, sociedad, organización benéfica o institución, o parte o combinación de los mismos, incorporados o no, público o privado.

3.3 Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada por, o se perciben afectados por una decisión o actividad

3.4 Requisito necesidad o expectativa que se establece, generalmente implícita u obligatorio

3.5 Sistema de gestión conjunto de elementos interrelacionados o interactivos de una organización para establecer políticas y objetivos y procesos para lograr esos objetivos **NOTA 1** Un sistema de gestión puede abordar un solo disciplina o varias disciplinas

NOTA 2 Los elementos del sistema incluyen la organización estructura, roles y responsabilidades, planificación, operación, etc.


NOTA 3 El alcance de un sistema de gestión puede incluir a toda la organización, específica y funciones identificadas de la organización, específicas y secciones identificadas de la organización, o una o más funciona en un grupo de organizaciones.

3.6 Alta dirección Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel

NOTA 1 La alta gerencia tiene el poder de delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

NOTA 2 Si el alcance del sistema de gestión cubre solo una parte de una organización y luego la alta dirección se refiere a aquellos que dirigen y controlan la organización.

3.7 Efectividad medida en que se realizan las actividades planificadas y resultados planificados logrados.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 12 de 42

3.8 Política intenciones y dirección de una organización como formalmente expresado por su alta dirección

3.9 Objetivo resultado a alcanzar

NOTA 1 Un objetivo puede ser estratégico, táctico o Operacional.

NOTA 2 Los objetivos pueden relacionarse con diferentes disciplinas.

(como financiero, salud y seguridad, y ambiental objetivos) y se pueden aplicar a diferentes niveles [como estratégico, de toda la organización, proyecto, producto y proceso (3.13)].

NOTA 3 Un objetivo puede expresarse de otras maneras, p.ej. como un resultado previsto, un propósito, un operativo criterio, como un objetivo IMS o por el uso de otras palabras con significado similar (por ejemplo, objetivo, meta u objetivo).

NOTA 4 En el contexto de un IMS, se establecen los objetivos de IMS por la organización, de acuerdo con la política de IMS, para lograr resultados específicos


3.10 Riesgo efecto de la incertidumbre sobre los objetivos [BS ISO 31000: 2009, 2.1]

NOTA 1 Un efecto es una desviación de lo esperado: positivo o negativo.

NOTA 2 La incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con, comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad.

NOTA 3 El riesgo a menudo se caracteriza por referencia a eventos potenciales (Guía ISO / IEC 73: 2009, 3.5.1.3) y consecuencias (ISO / IEC Guide 73: 2009, 3.6.1.3), o una combinación de estos.

3.11 Competencia capacidad de aplicar conocimientos y habilidades para lograr resultados previstos.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 13 de 42

3.12 Información documentada información requerida para ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que está contenido

NOTA 1 La información documentada puede estar en cualquier formato y medios y de cualquier fuente.

NOTA 2 La información documentada puede referirse a: • el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; • información creada para que la organización pueda operar (documentación); • evidencia de resultados logrados (registros).

3.13 Proceso conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforma las entradas en salidas

3.14 Rendimiento resultado medible

NOTA 1 El rendimiento puede relacionarse tanto con cuantitativo o hallazgos cualitativos.

NOTA 2 El rendimiento puede relacionarse con la gestión de actividades, procesos, productos (incluidos servicios), sistemas u organizaciones.

3.15 Externalizar (verbo) hacer un arreglo donde una organización externa realiza parte de la función o proceso de una organización


NOTA Una organización externa está fuera del alcance del sistema de gestión, aunque el tercerizado función o proceso está dentro del alcance.

3.16 Monitoreo determinar el estado de un sistema, un proceso o una actividad

NOTA Para determinar el estado, puede ser necesario verificar, supervisar u observar.

3.17 Medición proceso para determinar un valor

3.18 Auditoría proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla objetivamente para determinar en qué medida los criterios de auditoría se cumplen.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 14 de 42

3.19 Conformidad cumplimiento de un requisito

3.20 No conformidad incumplimiento de un requisito

3.21 Corrección acción para eliminar una no conformidad detectada

3.22 Acción correctiva acción para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia

3.23 Mejora continua actividad recurrente para mejorar el rendimiento

CAPÍTULO IV: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto:

Para la comprensión de la organización y de su contexto interno y externo, se cuenta con las matrices FODA hace referencia al formulario (FO-GC-01) para determinar los asuntos externos e internos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afecta su capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema Integrado de Gestión.

Una vez analizado el FODA, se ha determinado que existen más debilidades que fortalezas en la organización; por lo cual, se han planteado estrategias que son el resultado de la combinación de Debilidades–Oportunidades y Debilidades–Amenazas. Las estrategias son desarrolladas en el Plan Estratégico PL-GE-PG-01.

4.1.1 Comprensión de la organización

a) **Datos generales de la organización.**


Información de la empresa.

Empresa: V&M Quality, S.A. de C.V.

Año de fundación: 2006

Dirección: Calle Las Palmas, Colonia San Benito, 250 San Salvador

Cantidad de personas: 7

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 15 de 42

Visión

"Ser una empresa reconocida a nivel nacional y centroamericano por ofrecer los Servicios de Capacitación y Asistencia Técnica para el desarrollo organizacional que sean innovadores, a través de personal altamente calificado."

Misión

"En V&M Quality, nuestra misión es "Prestar a nuestros clientes la mejor alternativa en servicios de Capacitación y Asistencia Técnica, contribuyendo con el desarrollo de las organizaciones a través de una atención oportuna y personalizada."


Valores de V&M Quality.



Fuente: Elaboración propia. Adaptado con información proporcionada por el Gerente General, Jorge Armando Vanegas Navas de V&M Quality.

Valores Institucionales en el SIG

Valores Institucionales en el SIG	SGC (Procesos)	SGST (Personas)
Creemos en Dios		
Responsabilidad	X	X
Integridad	X	X
Confianza	X	X
Iniciativa	X	X
Norma Internacional de Gestión	NTS ISO 9001:2015	NTS ISO 45001:2018

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 16 de 42

4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

a. Las necesidades y expectativas las partes interesadas, se identifican en los diferentes niveles tomando en consideración los procesos que los afectan y la normativa legal aplicable. Los requisitos son incorporados en los procesos. Se especifican en procedimientos e instructivos del SIG.

b. Los requisitos de las partes interesadas se cumplen a fin de aumentar su satisfacción

c. Se identifican los riesgos y oportunidades asociados a las actividades, productos y servicios que V&M Quality pueda controlar y aquellos en los que pueda influir.

La organización para determinar sus partes interesada puede utilizar la siguiente tabla para la verificación.

Formato para atender las partes interesadas.

Nombre de las partes interesadas	Requisitos	Seguimiento y Revisión


La retroalimentación de las partes interesadas pertinentes es revisada por la Dirección Estratégica de VMQ durante el ejercicio de la Revisión por la Dirección para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.

4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión.

4.3.1 Alcance del del Sistema Integrado de Gestión.

Las cuestiones externas e internas están definidas en el FODA y en el Plan Estratégico.

Los requisitos de las partes interesadas están definidos en el apartado 4.2 del Manual del Sistema Integrado de Gestión.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 17 de 42

4.3.2 Los servicios definidos en el alcance del Sistema Integrado de V&M Quality están establecidos en los procesos de:

- a. Diseño, Ventas, Logística y Ejecución de la Formación Continua.
- b. Diseño, Ventas y Ejecución de los servicios de Asistencia Técnica.

4.4 Sistema Integrado de Gestión y sus procesos.

Se ha implementado un manual de procesos MA-PE-GC-02 como información documentada que describe:

- a) Determinan las entradas requeridas y las salidas esperadas en cada Ficha de Proceso correspondiente.
- b) Ha determinado la secuencia y la interacción de sus procesos en el ver el mapa de proceso nivel 1
- c) Determinan, en los documentos del SIG, los criterios y métodos para asegurar una eficaz operación y control de los procesos (seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño relacionados).
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para la operación y control de los procesos, especificados en las Fichas de Proceso, los procedimientos y presupuesto.
- e) Abordan los riesgos y oportunidades según lo definido en el acápite 6.1 de este manual y en el procedimiento “Gestión Riesgos” y sus respectivos instructivos.
- f) Evalúan los procesos realizados el seguimiento y medición de los indicadores de cada proceso (cuando es aplicable) y la revisión de los documentos desarrollados para el SIG, que se referencian en el presente manual. A partir de los resultados de estos análisis se implementa cualquier cambio necesario para asegurar que estos procesos logren los resultados previstos.
- g) Implementan las acciones necesarias para mejorar los procesos y el SIG.
- h) Cumplen con los requisitos, promoviendo la toma de conciencia del personal y fomentando la mejora continua. El SIG se ha desarrollado con base a la mejora continua del Ciclo de Deming PHVA y de acuerdo con los lineamientos de los requisitos indicados en el punto 2.



MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

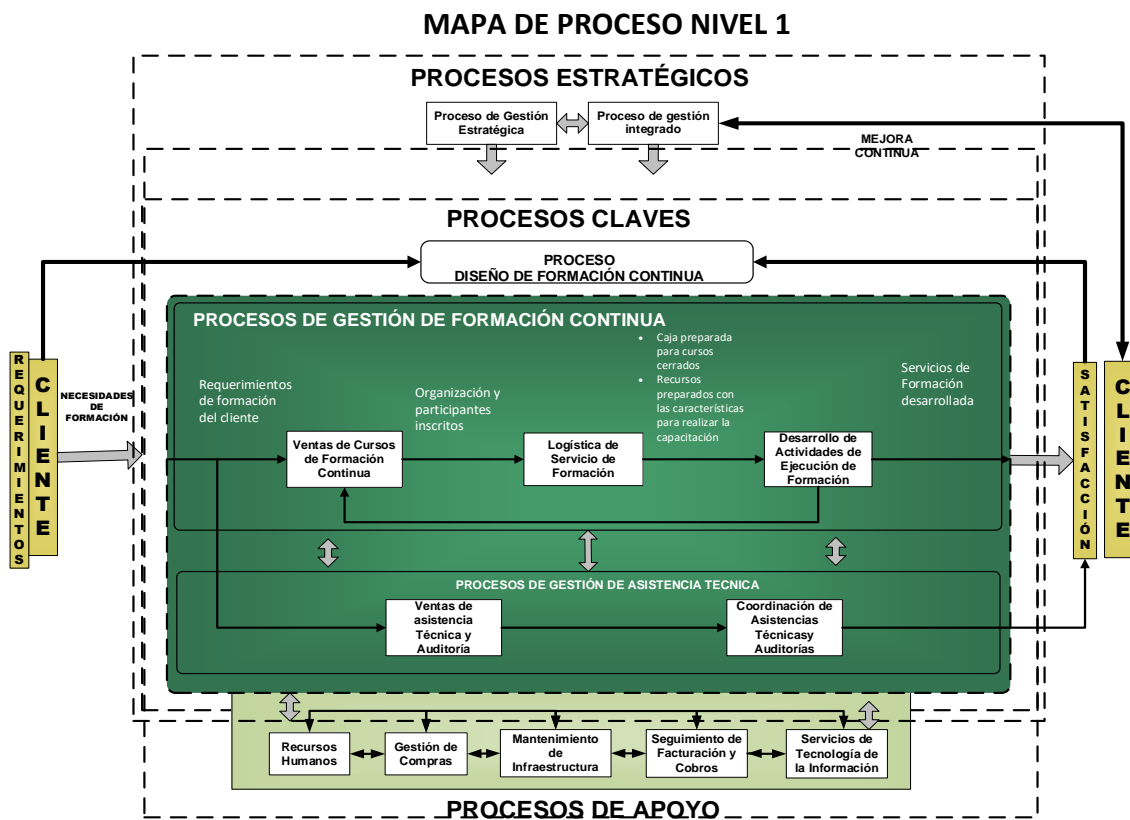
Código: MA-PE-
SIG-01


Edición: 01

Fecha:
10/05/2020

Página 18 de 42

- i) La empresa V&M Quality ha identificado los procesos existentes mediante el Mapeo de Procesos, el cual será sujeto a cambios cuando la empresa lo considere necesario con el objeto de incrementar eficacia en la prestación de nuestros servicios.




	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 19 de 42

4.4.1 Gestión de procesos y requisitos de NTS ISO 9001 y NTS ISO 45001:2018

Requisitos según las normas establecidas


PROCESO	REQUISITO NTS ISO 9001:2015	REQUISITO NTS ISO 45001:2018	DESCRIPCIÓN
Gestión Estratégica y Gestión Integrada	4.1	4.1	La comprensión de la organización y su contexto
	4.2	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	4.3	4.3	Determinación del alcance del SGC
	4.4	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	5.1	5.1	Liderazgo y compromiso
	5.2	5.2	Política de calidad
	5.3	5.3	Roles de organización, responsabilidades y autoridades
			Consulta y participación de los trabajadores.
	6.1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.2	6.2	Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos
	6.3	8.1.3	Planificación de cambios
	7.1.2	7.1	Personas
	7.1.3		Infraestructura
	7.1.4	N/A	Medio ambiente para el funcionamiento de los procesos
	7.1.5	N/A	Recursos para el monitoreo y medición
	7.1.6	7.2	Gestión del conocimiento de la organización
	7.5	7.5	Información documentada
	9.1	9.1	Seguimiento, medición análisis y evaluación
	9.2	9.2	Auditoría interna
	9.3	9.3	Revisión por la dirección
10.1	10.1	Generalidades	
10.2	10.2	No conformidades y acciones correctivas	
10.3	10.3	Mejora continua	
Recursos Humanos	4.4	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	5.3	5.3	Roles de organización, responsabilidades y autoridades
	N/A	5.4	Consulta y participación de los trabajadores.
	6.1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 20 de 42

	6.2	6.2	Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos
	6.3	8.1.3	Planificación de cambios
	7.1.2	7.1	Personas
	7.1.6		Gestión del conocimiento de la organización
	7.2	7.2	Competencia
	7.3	7.3	Toma de conciencia
	7.4	7.4	Comunicación
	7.5	7.5	Información documentada
	9.1	9.1	Seguimiento, medición análisis y evaluación
	10.1	10.1	Generalidades
	10.2	10.2	No conformidades y acciones correctivas
	10.3	10.3	Mejora continua
	Gestión de Compras	4.4	4.4
6.1		6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2		6.2	Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos
6.3		8.1.3	Planificación de cambios
N/A		8.1.4.2	Contratistas
8.4		N/A	Control de los productos y servicios proporcionados externamente
N/A		8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
9.1		9.1	Seguimiento, medición análisis y evaluación
10.1		10.1	Generalidades
10.2		10.2	No conformidades y acciones correctivas
10.3		10.3	Mejora continua

Mantenimiento de Infraestructura

	4.4	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	N/A	5.4	Consulta y participación de los trabajadores.
	6.1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.2	6.2	Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos
	6.3	8.1.3	Planificación de cambios
	7.1.3	7.1	Infraestructura
	7.1.4	N/A	Medio ambiente para el funcionamiento de los procesos
	9.1	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN		Código: MA-PE-SIG-01
			Edición: 01
			Fecha: 10/05/2020
			Página 21 de 42

	10.1	10.1	Generalidades
	10.2	10.2	No conformidades y acciones correctivas
	10.3	10.3	Mejora continua
Ventas de Servicio de Cursos de Formación Continua	4.4	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	N/A	5.4	Consulta y participación de los trabajadores.
	6.1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.2	6.2	Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos
	6.3	8.1.3	Planificación de cambios
	8.2	N/A	Determinación de los requisitos para los productos y servicios
		8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
	8.3	N/A	Diseño y desarrollo de los productos y servicios
	9.1	9.1	Seguimiento, medición análisis y evaluación
	10.1	10.1	Generalidades
	10.2	10.2	No conformidades y acciones correctivas
	10.3	10.3	Mejora continua
Logística de Servicios de Formación Asistencial y técnica y autoría	4.4	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	N/A	5.4	Consulta y participación de los trabajadores.
	6.1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.2	6.2	Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos
	6.3	8.1.3	Planificación de cambios
	8.1	8.1	Planificación y control operativo
	8.4	N/A	Control de los productos y servicios proporcionados externamente
	N/A	8.1.2	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST
	8.5	N/A	Producción y prestación del servicio
	N/A	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
	8.6	N/A	Entrega de productos y servicios
	8.7	N/A	Control de las salidas de procesos, productos y servicios no conformes
	9.1	9.1	Seguimiento, medición análisis y evaluación
	10.1	10.1	Generalidades
	10.2	10.2	No conformidades y acciones correctivas
	10.3	10.3	Mejora continua
Desarrollo de Actividades de ejecución			
	4.4	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	N/A	5.4	Consulta y participación de los trabajadores.
	6.1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades



MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN


Código: **MA-PE-SIG-01**

Edición: 01

Fecha:
10/05/2020

Página 22 de 42

	6.2	6.2	Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos
	6.3	8.1.3	Planificación de cambios
	8.1	8.1	Planificación y control operativo
	8.3	N/A	Diseño y desarrollo de productos y servicios
	8.4	N/A	Control de los productos y servicios proporcionados externamente
	N/A	8.1.2	Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST
	8.5	N/A	Producción y prestación del servicio
	N/A	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
	8.6	N/A	Entrega de productos y servicios
	8.7	N/A	Control de las salidas de procesos, productos y servicios no conformes
	9.1	9.1	Seguimiento, medición análisis y evaluación
	10.1	10.1	Generalidades
	10.2	10.2	No conformidades y acciones correctivas
	10.3	10.3	Mejora continua
	Facturación y cobros	4.4	4.4
N/A		5.4	Consulta y participación de los trabajadores.
6.1		6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2		6.2	Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos
6.3		6.3	Planificación de cambios
N/A		8.2	Preparación y respuesta ante emergencias
8.5		N/A	Producción y prestación del servicio
9.1		9.1	Seguimiento, medición análisis y evaluación
10.1		10.1	Generalidades
10.2		10.2	No conformidades y acciones correctivas
10.3	10.3	Mejora continua	
Servicios de Tecnología de la Información	4.4	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	N/A	5.4	Consulta y participación de los trabajadores.
	6.1	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.3	8.1.3	Planificación de cambios
	7.1.3	7.1	Infraestructura
	9.1	9.1	Seguimiento, medición análisis y evaluación
	10.1	10.1	Generalidades
	10.2	10.2	No conformidades y acciones correctivas
	10.3	10.3	Mejora continua

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 23 de 42


CAPÍTULO V: LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.2 Alta dirección

La Alta Dirección está conformada por el Gerente General (quien lo preside) y los gerentes de área quienes demuestran su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del SIG, con las siguientes acciones:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SIG y la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables, en la Revisión por la Dirección e informes de gestión.
- b) Estableciendo la política y objetivos del SIG, en el presente Manual y asegurando que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica a través de su alineamiento con la Misión y la Visión Dirección estratégica en las reuniones de revisión del Plan Estratégico Institucional
- c) . Asegurando la integración de los requisitos del SIG dentro de los procesos de la organización, mediante la evaluación y mejora de procesos.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través del uso de las Fichas de Procesos, la revisión de los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos, las matrices de riesgos y el seguimiento a las acciones definidas para tratar los riesgos.
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos), en el Plan Operativo, Plan Anual, para establecer, implementar y mejorar los sistemas que componen el SIG
- f) Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme con los requisitos del SIG en cualquiera de los siguientes medios: las diferentes reuniones de trabajo, la revisión por la dirección, auditorías internas pertinentes al sistema integrado de gestión.
- g) Asegurando que el SIG logre los resultados previstos, a través de la medición, seguimiento, análisis, evaluación y mejora.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SIG, mediante la participación y consulta a los trabajadores y reuniones de trabajo.
- i) Asegurando y promoviendo la mejora continua del SIG, mediante los proyectos de mejora, revisión por la dirección y acciones correctivas
- j) Brindando el apoyo a otros roles pertinentes a la dirección y funciones complementarias al SIG.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 24 de 42

- k) Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura organizacional que apoye los resultados previstos del SGS, mediante el empoderamiento y reconocimiento de logros y metas
- l) Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- m) Asegurando que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores relacionados a la seguridad y salud en el trabajo, a través del procedimiento “**Atención de comunicaciones, consulta y participación de trabajadores**”, PE2-2-PE-05.

5.2 Política del SIG:

La Alta Dirección asegura que la Política del SIG cumpla con los requisitos de las normas de gestión. La frecuencia de revisión es de por lo menos una vez al año o en alguno de los siguientes casos:


- Cambios en las normas internacionales
- Implementación de nuevos sistemas de gestión
- Cambios de la Alta Dirección
- Cambios legales de alta implicancia para la Entidad

La Política SIG es aprobada por la alta dirección, difundida a través de la de los medios utilizados para comunicar y que sea comprendida por sus colaboradores a través de reuniones de trabajo.

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE V&MQUALITY

En V&M Quality, S.A. de C.V. somos una empresa que brinda servicios de Formación Continua y Asistencia Técnica para el desarrollo organizacional, de forma eficaz, con atención personalizada y oportuna; que opera bajo normas de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Comprometiéndonos a mejorar continuamente los procesos y el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, a través de la participación de los colaboradores con el cumplimiento de:

1. La satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas. para gestionar la calidad y los requisitos relacionados con la seguridad y salud en trabajo.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 25 de 42

2. El compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos y la prevención de enfermedades y lesiones, protección de la salud y seguridad de los colaboradores y terceros que mantienen relación con nuestra organización.
3. La optimización de recursos mediante la mejora continua de los procesos de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
4. Los requisitos legales aplicables y otros requisitos.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades:


La descripción de las responsabilidades de los Líderes de Procesos está definida en el Manual de los Procesos.

Las descripciones de las responsabilidades dan uno de los puestos de nuestra empresa y que participan en el sistema de gestión de la calidad se describen en el Manual de Funciones MA-PA-RH-01.

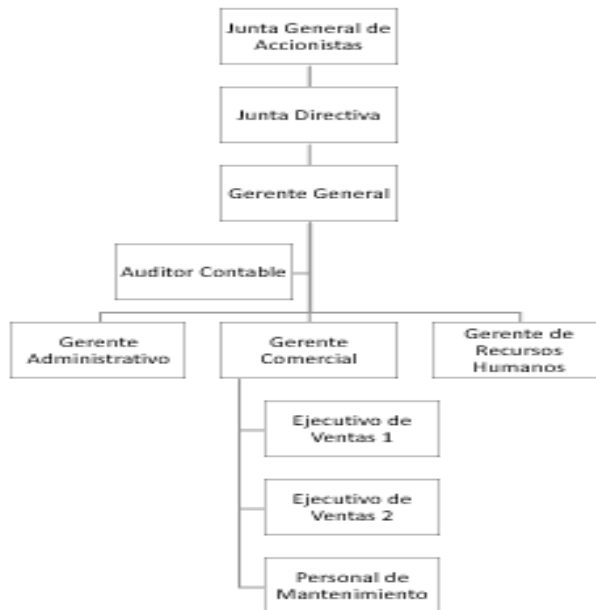
Los líderes de Proceso son los siguientes:

Líderes de procesos y la relación con el proceso.

LÍDER DE PROCESO	NOMBRE DE PROCESO
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Estratégica • Diseño de Formación Continua • Ventas de Asistencias Técnicas • Coordinación de Asistencias Técnicas
Ingeniero de Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Tecnología de la Información • Gestión Integrado • Desarrollo de Actividades de ejecución • Mantenimiento de Infraestructura
Gerente de Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas de Cursos de Formación Continua • Logística de Servicios de Formación
Coordinador de Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Facturación y cobros • Gestión de Compras

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 26 de 42

5.3.1 El Organigrama que establece la relación de autoridad, es el siguiente:



Las responsabilidades del liderazgo son las siguientes:


La Gerencia General y el Ingeniero de Proyectos tienen la responsabilidad para asegurar de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la ISO 9001:2015

5.3.2 Los líderes de proceso son responsables de:

- Asegurarse de que los procesos de nuestro sistema de gestión de la calidad están generando y proporcionando las salidas previstas;
- Informar, en particular, a la Gerencia General sobre el desempeño de nuestro sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora;
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en V&M Quality;
- Asegurarse de que la integridad de nuestro sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.

5.4 Consulta y participación de los trabajadores

La organización debe de establecer los mecanismos de participación y consulta de los trabajadores en materia de PRL, así como garantizar la entrega de información a todos los

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 27 de 42

trabajadores respecto a la prevención de riesgos laborales y a los servicios prestados de V&M Quality

La V&M Quality informará a todos sus trabajadores acerca de todos los servicios prestados a la comunidad universitaria.

La información de interés común que afecte a todos los trabajadores de la organización se realizará a través de:

- Correo electrónico
- Reunión grupal


Información sobre Plan de emergencia a cada trabajador.

- Evaluación de riesgos específicos de su puesto de trabajo.
- Evaluación de riesgos generales de su/s centro/s de trabajo.
- Medidas y actividades de protección y prevención aplicables según las evaluaciones de riesgos.
- Planificación anual de la formación en materia de Plan de Emergencia.
- Campaña anual de vigilancia de la salud.
- Información médica individual, derivada de la vigilancia de la salud, con carácter confidencial.
- Información de los resultados de los estudios higiénicos, ergonómicos y psicosociales realizados.
- Informes de siniestralidad anuales.

Consulta y participación de los trabajadores en el Plan de Emergencia.

Con carácter individual, los trabajadores podrán comunicar situaciones de riesgo y proponer mejoras respecto a la seguridad y salud en el trabajo mediante el Procedimiento 02 - Comunicación de riesgos y sugerencias de mejora, que gestionará

Con carácter general, los trabajadores serán consultados, con la debida antelación, acerca de todas aquellas cuestiones que afecten a su seguridad y salud en el trabajo, así mismo tendrán derecho a efectuar propuestas a los órganos participación y representación previstos, dirigidos a la mejora de los niveles de protección de la seguridad y la salud en el trabajo.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 28 de 42

CAPÍTULO VI: PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades


- Considerando los aspectos referidos en el requisito 4.1 y 4.2, VMQ ha implementado un Plan Estratégico para abordar las amenazas (riesgos) y oportunidades de la organización con el fin de lograr un desarrollo sostenible en la organización.
- En cada proceso se han identificado no conformidades potenciales, riesgos y el impacto de cada uno de ellos, con el fin de determinar acciones: que eliminen causas de riesgos, transfieran el riesgo, reduzcan o controlen el riesgo y acciones para asumir oportunidades.
- El tratamiento de los riesgos es documentado en las matrices de riesgos de cada proceso y el seguimiento de la eficacia de las acciones es realizado por medio de la matriz de seguimiento de riesgos.

6.2 Objetivo de calidad y planificación para alcanzarlos

Los objetivos de la calidad son establecidos por la Gerencia General, para dar cumplimiento a nuestra política de calidad, los cuales están basados en las palabras claves siguientes:


Cruce de Política y objetivos integrados de gestión.

PALABRA CLAVE DE LA POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	OBJETIVOS INTEGRADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN
La satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.	Satisfacer al cliente a través de una oferta de formación de modalidad abierta y cerrada que cumpla con sus

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 29 de 42

para gestionar la calidad y los requisitos relacionados con la seguridad y salud en trabajo	expectativas y necesidades, asegurando la calidad y los requisitos pactados.
El compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos y la prevención de enfermedades y lesiones, protección de la salud y seguridad de los colaboradores y terceros que mantienen relación con nuestra organización.	Contar con instalaciones y ambientes de trabajo seguros, eliminar los peligros, reducir los riesgos y la prevención de enfermedades y lesiones, garantizando la salud y seguridad de los trabajadores y participantes en los eventos de formación.

La optimización de recursos mediante la mejora continua de los procesos de calidad y seguridad y salud en el trabajo.	<p>Contar con instalaciones y ambientes de trabajo seguros, eliminar los peligros, reducir los riesgos y la prevención de enfermedades y lesiones, garantizando la salud y seguridad de los trabajadores y participantes en los eventos de formación.</p> <p>Racionalizar los recursos a través de la gestión presupuestal para un eficaz control de gastos de operación de V&M Quality.</p> <p>Asegurar las competencias del capital humano de V&M Quality por medio de formación continua.</p> <p>Desarrollar nuevos productos de Formación Continua, puntuales a organizaciones para cerrar brechas de conocimientos empresariales en las diferentes áreas funcionales a través de acciones articuladas de las</p>
---	---

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 30 de 42


	organizaciones. Aumentar las ventas de V&M Quality a través del incremento de la cartera de participantes en las modalidades de capacitaciones abiertas y cerradas, para lograr un crecimiento empresarial sostenible.
Los requisitos legales aplicables y otros requisitos.	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nivel nacional e internacional tanto en calidad como en seguridad y salud en el trabajo.

Objetivos Integrados del Sistema de Gestión de V&M Quality

1. Satisfacer al cliente a través de una oferta de formación de modalidad abierta y cerrada que cumpla con sus expectativas y necesidades, asegurando la calidad y los requisitos pactados.
2. Contar con instalaciones y ambientes de trabajo seguros, eliminar los peligros, reducir los riesgos y la prevención de enfermedades y lesiones, garantizando la salud y seguridad de los trabajadores y participantes en los eventos de formación.
3. Racionalizar los recursos a través de la gestión presupuestal para un eficaz control de gastos de operación de V&M Quality.
4. Asegurar las competencias del capital humano de V&M Quality por medio de formación continua.
5. Desarrollar nuevos productos de Formación Continua, puntuales a organizaciones para cerrar brechas de conocimientos empresariales en las diferentes áreas funcionales a través de acciones articuladas de las organizaciones.
6. Aumentar las ventas de V&M Quality a través del incremento de la cartera de participantes en las modalidades de capacitaciones abiertas y cerradas, para lograr un crecimiento empresarial sostenible.
7. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a nivel nacional.

6.3 Planificación de los cambios:

Los cambios en el SIG se realizan de manera planificada, según el procedimiento “Gestión de requisitos legales, objetivos y cambios del SIG.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 31 de 42

Para ello Se ha definido una Matriz de Cambios potenciales de IPSA (F-SGC-XXX) y la planificación de los cambios se realiza en (F-SIG-007) (es el mismo de la planeación operativa), a través de resultados de la revisión por la Dirección, resultados de las mediciones del desempeño, objetivos y proyectos de mejora, metas institucionales, auditorías, la mejora continua, resultados de simulacros, emergencias reales, entre otros. Para dichos cambios se considera lo siguientes:

- a. La razón o motivos de los cambios, así como sus potenciales consecuencias en el SIG
- b. Que se mantenga la integridad del SIG
- c. Que se cuente con los recursos necesarios
- d. Se asignen correctamente las responsabilidades y autoridades


Las propuestas para los cambios en el SIG se discuten en la instancia pertinente (Comité de Calidad o Revisión por la Dirección). Allí se determina la necesidad de los cambios, el propósito y sus consecuencias potenciales.

Para el SGC, una vez decidido el cambio, para llevarlo a cabo y asegurar la a integridad del sistema de gestión, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades se debe apelar al Mapa de Procesos y Fichas de Proceso, donde se han definido los cambios

CAPÍTULO VII: APOYO

7.1 Recursos:

La Gerencia General, ha determinado y proporcionando los recursos de V&M Quality conforme al Presupuesto Anual de gastos, Planes Anuales Operativos y necesidades emergentes detectadas durante el desarrollo de las actividades, para implantar y mejorar los procesos del Sistema Integrado de Gestión y aumentar la satisfacción del cliente.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 32 de 42

7.1.1 Generalidades:

Se determinan y brindan los recursos necesarios para el SIG, a través de la gestión por procesos y otros mecanismos de gestión implementados. Se toman en cuenta:

- a) La disponibilidad y limitaciones de los recursos, dentro del marco legal aplicable
- b) Qué recursos son obtenidos en forma externa (bienes y servicio, supervisores, etc.)

7.1.2 Personas

Para asegurar que V&M Quality satisfaga sistemáticamente al cliente y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, se hace un balance de carga entre las actividades desarrolladas y el manual de organización y funciones; si se determina un desbalance se toma la decisión de proporcionar las personas necesarias u se realiza apoyo entre procesos en temporadas de alta demanda de formación continua y asistencia técnica.

Conforme a las proyecciones planteadas en los PAO, se determina la necesidad de asignar recursos humanos para desarrollar los proyectos tanto de inversión y de mejora.

7.1.3 Infraestructura

Se ha implementado un proceso de mantenimiento que se describe en el Manual de Procesos (MA-GC-02) que apoyan el funcionamiento eficaz de nuestro sistema de gestión de calidad. La empresa ha determinado el equipo necesario para desarrollar los servicios de capacitación, los detalles del equipo se describen en el control de inventario (FO-PA-MN-04) Se establece un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipo de cómputo.


7.1.4 Medio Ambiente para el funcionamiento de los procesos

Para mantener y mejorar las áreas de la empresa, se ha establecido e implementado normas de orden y limpieza que aseguren la conformidad de los procesos.

El seguimiento al orden y limpieza es realizado por cada jefe de área, así como también el resguardo de la salud y seguridad física del trabajador.

Para mantener un clima laboral conforme a la operación, se realiza la medición de clima organizacional con le intención de implementar acciones de mejora de la empresa

El seguimiento al orden y limpieza es realizado por medio del procedimiento de inspección de aseo PR-PA-MN-01

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 33 de 42

El ambiente necesario para la prestación de servicios como las condiciones de los salones de formación debidamente preparados asegurando su conformidad por medio del procedimiento PR-PGF-LO-01 y la lista de chequeo de logística FO-PGC-LO-05.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Generalidades.

Formación Continua. En VMQ se ha establecido e implementado como recurso para asegurar la validez de la conformidad del servicio de Formación Continua a través de:

1. Check List de Inspección de Salón
2. Check list de Inspección de cursos
3. Evaluación de eventos del participante

Asistencia Técnica. Conforme a la planificación del proyecto, se evalúa la Asistencia Técnica brindada al cliente por medio de Encuesta trimestral la cual es enviada de forma on line para detectar oportunidades de mejora.


7.1.6 Gestión del Conocimiento de la Organización

Se determinan, mantienen y están disponibles los conocimientos requeridos para lograr la conformidad de los servicios brindados. Dichos conocimientos se encuentran disponibles en los procedimientos específicos, en los cursos brindados a través de talleres, foros, conferencias y otros mecanismos. Se consideran los conocimientos actuales y aquellos adicionales requeridos debido a los cambios normativos, tecnológicos, de procesos, sistemas y otros.

7.2 Competencia

Con el objeto de que el personal de nuestra empresa tenga las habilidades para realizar sus actividades en el Sistema de Gestión de Calidad, se establecen las descripciones de puestos de cada proceso y la evaluación de competencias por puestos de trabajo.

- **Competencia del personal:** En V&M Quality se ha determinado la competencia de las personas que afectan al desempeño y eficacia del trabajo a través de observaciones en el puesto, de tal manera que debe cumplir con los perfiles establecidos en el descriptor correspondiente, según el Manual de Funciones.
- **Formación:** Una vez evaluada las competencias del personal se determina la brecha para implementar un Plan Anual de Capacitaciones y que el personal fortalezca sus competencias.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE- SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 34 de 42

- **Registros:** Se mantienen los registros del personal que demuestran la experiencia, educación y formación

7.3 Toma de conciencia

V&M Quality ha promovido la toma de conciencia en la organización por medio de sesiones y evaluaciones para asegurar que la política de calidad sea entendida; asegurar también la concientización de los riesgos potenciales por cada proceso y la importancia de un plan de acción para poder atacarlo; es por eso que se ha implementado un manual de matriz de riesgo para poder dar respuesta a ello; así como también los beneficios, un buen desempeño y lo que implica no cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad.

7.4 Comunicación


Para las comunicaciones internas o externas entre los diferentes niveles y funciones, respecto del SIG y su eficacia, se ha establecido el procedimiento “Atención Comunicaciones, consulta y participación de trabajadores, que incluye:

- Qué comunicar;
- Quien debe comunicarlo;
- A quienes lo comunicamos;
- Cuando comunicarlo;
- Límites de la comunicación; y
- Cuáles serían los procesos que se verían afectados por la comunicación.

Además, se ha identificado, en los planes y procedimientos específicos, las disposiciones necesarias para un eficaz sistema de comunicación con el cliente y partes interesadas, que incluye:

- Información de los servicios
- Atención de consultas y tratamiento de pedidos,
- Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas, procedimiento

Se cuenta con diversos medios de comunicación, como: Oficinas de atención, Central de atención de llamadas, Página web, folletería y otros.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 35 de 42

7.4.1 Comunicación interna

En V&M Quality se ha establecido mecanismo de comunicación interna a través de reuniones semanales y mensuales, la información que es comunicada durante las reuniones es:

- Política Integrada de gestión
- Objetivos integrados de gestión
- Indicadores por Procesos
- Procesos, Procedimientos y matrices
- Seguimiento de PAO
- Seguimiento de Metas
- Seguimiento de Programa de Trabajos
- Proyectos de Mejora

Se utilizan medios de comunicación tales como: Reuniones gerenciales, internet, carteleras.

7.4.2 Comunicación externa

Se realiza comunicación externa con los facilitadores para:

- Solicitar temas y fechas para la prestación de servicios
- Material de capacitación

Se mantiene comunicación con los clientes para:

- Mantener informados sobre los programas de capacitación
- Cambios en programación


Así también con proveedores de suministros para:

- Informar sobre las necesidades pertinentes

Los medios de comunicación son: Sitio web, Internet, y llamadas telefónicas.

7.5 Información documentada

El presente manual, incluye la información pertinente para cumplir los requisitos de la Norma PASS 99 que incluye la integración de la norma de calidad NTS ISO 9001: 2015 también, relacionado a la seguridad y salud de los trabajadores NTS ISO 45001:2018 esta información que la empresa ha determinado para contribuir con su eficacia.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 36 de 42

7.5.1 Control de documentos

Se ha establecido el procedimiento PR-GC-SIG-01 de control de documentos que establecen cómo:

- Aprobar documentos
- Revisar y actualizar documentos
- Distribuir los documentos en los puntos de uso
- Controlar documentos de origen externo
- Controlar documentos obsoletos

7.5.2 Control de registros

Se mantiene el control de los registros por medio de la matriz por cada proceso:

- Diseño de formación continua
- Venta de servicios de formación continua
- Logística
- Ejecución
- Facturación y Cobros
- Mantenimiento
- Recursos humanos
- Compras


La empresa ha definido un lugar en donde almacena y conserva de manera íntegra para tener acceso para su consulta; de igual forma, se mantiene un control de versiones en el cual se describe su tiempo y disposición final acorde a los permisos que la gerencia general brinda al personal.

CAPÍTULO VIII: OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional:

8.1.1 Generalidades:

Se ha identificado y planificado las operaciones asociadas a los peligros, riesgos, oportunidades, activos de información y aspectos ambientales significativos identificados en el numeral 6.1 del presente documento, considerando el desarrollo e implementación del procedimiento sus respectivos instructivos a fin de controlar las situaciones donde puede ocasionar desviaciones de la política, objetivos y metas

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 37 de 42

8.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En el proceso de Ventas de Servicio de formación continua; se mantiene una comunicación con el cliente de manera personalizada y oportuna. Se ha establecido un Proceso Ventas de Cursos de Formación Continua que establece el cómo:

- Planificar los cursos abiertos, e In-Company;
- Preparar la oferta al cliente.
- Validar los cursos ante Instituciones que apoyen financieramente
- Inscribir los participantes y organizaciones
- Notificar cambios en las programaciones y otras que sean necesarias.

8.2.2 Determinación de requisitos para los productos y servicios:

Los requisitos de los productos, están definidos en las normas legales y se especifican en los procedimientos específicos respectivos. Para identificar, tener acceso y determinar la aplicación de los requisitos legales cuenta con el procedimiento “Gestión requisitos legales, objetivos y cambios del SIG, **PE2-2-PE-03**” y, que considera lo siguiente:


- a) Requisitos del ciudadano y grupos de interés, incluyendo la entrega y servicio posterior
- b) Requisitos necesarios para su uso específico o previsto, cuando se conoce
- c) Requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a los servicios
- d) Requisitos legales y otros requisitos que considere necesario

8.2.3 Revisión de requisitos para los productos y servicios:

Las Gerencias aseguran, en los Planes de la Calidad y procedimientos específicos, que están definidos los requisitos del servicio y tienen la capacidad para cumplir los mismos. Se mantienen los registros de cambios de los requisitos especificados, se asegura que los mismos son incorporados a los procesos y documentación correspondiente; y es entendido por el personal involucrado.

8.2.4 Cambios de requisitos para los productos y servicios:

Los responsables de los procesos, identificados en los procedimientos específicos son los responsables de actualizar los cambios en los requisitos de los servicios y actualizarlos oportunamente en dichos documentos. Los controles de cambios efectuados se incluyen al final de cada procedimiento.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 38 de 42

8.3 Diseños de los productos y servicios:

Los requisitos de los productos incluidos dentro del alcance de VM Quality, están establecidos en la normativa vigente, por lo tanto, no aplica este requisito.

8.4 Control de los procesos, productos y servicio suministrados externamente:

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente cumplen con los requisitos especificados. La organización debe aplicar los requisitos especificados para el control de productos y servicios proporcionados externamente cuando:

Para asegurar la conformidad de los productos y servicios comprados se establecen los procesos que definen el cómo:

- Planificar las compras de Bienes y Servicios conforme a presupuesto
- Elaborar la Requisición de Compras conforme a lo planificado
- Evaluar y Seleccionar Proveedores de servicios de formación continua y suministros.
- Realizar y Revisar cotización conforme a lo Planificado en el presupuesto
- Elaborar Orden de Compras conforme a procedimientos
- Verificar del bien o servicio comprado
- Pagar a proveedores

8.4.1 Información para proveedores externos:


Se establecen especificaciones técnicas, términos de referencia y bases, para la adquisición de bienes/servicios, que se detallan en cada proceso de adquisición, los mismos que incluyen, según sea apropiado:

- Requisitos para la aprobación y calificación del bien o servicio a adquirir,
- Requisitos para la calificación
- Requisitos del SIG.

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

Una vez inscritos los participantes, se desarrolla el Proceso de Logística definido en el Proceso (PS-PGF-LO-01), que consisten en para establecer e implementar los requisitos para el desarrollo eficaz de Seminarios Abiertos e in-Company.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 39 de 42

Se ha establecido un Proceso de Desarrollo de Actividades de Ejecución de Formación PS-GF-DE-01 para la prestación de Cursos Abiertos e in-Company.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Para identificar la salida del proceso de desarrollo de Actividades de Ejecución de Formación V&M Quality da seguimiento a la Salida de Formación desarrollada por:

- Código de evento,
- Nombre del evento
- Nombre del cliente,
- fechas de ejecución.

8.5.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos

Los bienes pertenecientes del cliente y proveedores externos mientras estén bajo el control de V&M Quality o utilizados por la empresa; están bajo supervisión de la vigilancia.

La propiedad intelectual de los facilitadores, datos personales de los clientes son manejados de forma confidencial, restringiendo el acceso a documentos, para garantizar la seguridad de dicha información.

Los documentos del cliente y proveedor se preservan en un lugar adecuado, como en ampos debidamente identificados, en carpetas de sistema, en base de datos de la empresa.


8.5.4 Preservación

La preservación de los productos, durante el proceso interno y la entrega final, para mantener la conformidad con los requisitos de los mismos, están definidos en los procedimientos de “Manejo de Expedientes” de cada Gerencia.

8.5.5 Las actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la prestación del servicio, están indicadas en los respectivos procedimientos específicos y el marco normativo aplicable en cada caso. Se considera:

- a. Requisitos legales y reglamentarios
- b. Consecuencias potenciales no deseadas, asociadas al servicio brindado
- c. Naturaleza, uso y vida útil de los servicios
- d. Requisitos de los ciudadanos y grupos de interés.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 40 de 42

e. Retroalimentación de los ciudadanos y grupos de interés

8.5.6 Controles de los cambios:

La revisión y control de los cambios en la prestación del servicio, para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos, se especifican en los procedimientos específicos respectivos y el marco legal aplicable. Los resultados de la revisión de cambios, las personas que autorizan el cambio y acciones necesarias registran en los respectivos documentos resultados de los procesos de la prestación del servicio.


8.6 Liberación de los productos y servicios:

Para el lanzamiento de los servicios que brinda V&M Quality, se mantiene un control de verificación de conformidad de servicios de formación, asegurando que las instalaciones estén en óptimas condiciones. En caso que el lanzamiento de algún servicio no sea conforme en criterios de impacto leve; la gerencia general se encarga de autorizar su liberación, guardando documentación para su trazabilidad a futuro.

8.7 Control de las salidas de procesos, productos y servicios no conformes.

Para tratar la no conformidad, V&M Quality mantiene un procedimiento de control de servicios no conformes PR-GF-DE-01 que define el cómo:

- Definir las responsabilidades para controlar los servicios no conformes en el área de formación continua.
- Registrar un servicio no conforme
- Realizar la corrección para que la prestación de Servicio de Formación puede ejecutarse satisfactoriamente.
- Dar el seguimiento a la corrección para poder verificar la conformidad basadas en los requisitos de la prestación de Servicios de Formación.
- Mantener registros de las acciones tomadas.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 41 de 42

CAPÍTULO IX: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización ha determinado la implementación de un manual de indicadores por proceso (MT-GC-01) en donde se establece los métodos de seguimiento, análisis y medición; así mismo se evaluará el desempeño de la calidad, seguridad ocupacional y eficacia del sistema Integrado Gestión.

9.2 Auditoría Interna

La organización mantiene un Procedimiento de Auditorías Internas del Sistema Integrado Gestión que define el cómo:

- Programar las Auditorías internas
- Seleccionar y calificar los auditores internos
- Elaborar planes de Auditorías Internas
- Desarrollar las Auditorías Internas
- Registrar los Hallazgos detectados
- Elaborar el Informe Final de Auditorías
- Brindar el seguimiento de las Acciones Correctivas cuando aplique.

9.3 Revisión por la Dirección


La organización mantiene un procedimiento de Revisión por la Dirección, tomando en cuenta la siguiente información:

El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

Los cambios por cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema Integrado de Gestión.

La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluida las tendencias relativas a:

- La Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- El grado en que se han logrado los objetivos Integrados de Gestión.
- El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

	MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	Código: MA-PE-SIG-01
		Edición: 01
		Fecha: 10/05/2020
		Página 42 de 42

- Las no conformidades y acciones correctivas,
- Los resultados de seguimiento y medición,
- Los resultados de auditorías,
- El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- Las oportunidades de mejora.
- La organización guarda todos los registros de las revisiones realizadas.

CAPÍTULO X: MEJORA

10.1 Generalidades

La organización cuenta con mecanismos que guían la implementación de las acciones de mejora aplicable a todos los procesos del SIG el cual busca el mejoramiento continuo.

10.2 Incidentes, no Conformidades y acción correctiva:

Investigación de Incidentes:

Los incidentes son investigados y analizados según el procedimiento “Gestión de la Mejora del SIG, **PE22-PE-11**”, donde se define los requisitos.

La organización cuenta con un procedimiento en el cual al detectarse una no conformidad pueda reaccionar ante la no conformidad, evaluar las acciones correctivas necesarias con el objeto de que no vuelva a ocurrir.

10.3 Mejora continua

La organización evalúa a través de diferentes acciones (reuniones, revisión de resultados de indicadores, revisión por la dirección, revisión de matrices de riesgos entre otros) la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema integrado de gestión diseñado.

Apéndice No. 14. Plan de Emergencias y Evacuación.

PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN



V&M QUALITY, S.A. DE C.V.

San Salvador



Octubre de 2021

NOMBRE DE LA EMPRESA:

NIT:

SEDE:

DIRECCIÓN SEDE:

TELEFONO

La evacuación pretende racionalizar la huida instintiva de las personas en caso de amenazas, buscando optimizar el uso de los recursos disponibles y maximizar las opciones de supervivencia de los ocupantes, mediante una movilización organizada a sitios de menor riesgo.

El proceso de evacuación hay que entenderlo como un acto individual y autónomo en el cual cada persona, conociendo los riesgos presentes y los procedimientos establecidos, es capaz de abandonar el sitio de peligro, por los medios a su alcance, en forma independiente al comportamiento de los otros ocupantes.

Para efectuar una oportuna evacuación se debe, en lo posible planear con anticipación, es por esto que se ha estructurado la Guía de Evacuación, que será dado a conocer a todos los ocupantes de la edificación, clientes, visitantes y empleados,

OBJETIVOS



GENERAL

Establecer en forma preventiva, los procedimientos tendientes a proteger a las personas ocupantes de las instalaciones, de amenazas o desastres, que pongan en peligro su integridad; mediante el desplazamiento de éstas hasta lugares de menor riesgo, al igual que permita a la organización cumplir algunos requerimientos de tipo legal en Salud y Seguridad.

ESPECIFICOS

- Identificar las amenazas que interna o externamente estén presentes en las instalaciones de la empresa y que en un momento dado puedan desencadenar una emergencia.
- Realizar un inventario de recursos básicos a tener dentro de la instalación con miras a atender una posible emergencia.
- Definir una estructura organizacional básica para prevención y atención de emergencias.
- Estructurar unos procedimientos básicos a seguir en caso de emergencia de forma que permitan al personal autoprotegerse en caso de una emergencia.
- Identificar las posibles rutas de evacuación que le permita a los ocupantes de las instalaciones la huida oportuna en caso de una emergencia.





INFORMACION DE LA SEDE

Límites

NORTE

OCCIDENTE

ORIENTE



SUR



Localización:

DEPARTAMENTO

CIUDAD:

**AREA UBICADA ENTRE CALLE /
KM:**

BARRIO

Describir ZONA

AMBIENTE SOCIOECONOMICO:

RESIDENCIAL

INDUSTRIAL

RURAL

MIXTO

INSTALACIONES:

PISOS:

PAREDES

TECHOS



IDENTIFICACIÓN DE LAS AMENAZAS

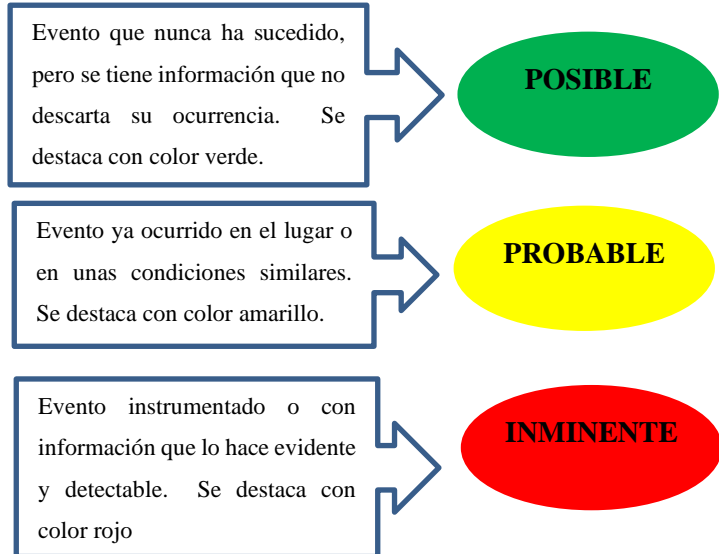


AMENAZA

Peligro que significa la posible ocurrencia de un fenómeno físico de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre y que puede manifestarse en un sitio específico y en un tiempo determinado, produciendo efectos adversos a las personas, los bienes y al medio ambiente.

ANTECEDENTES HISTORICOS:

Fecha:	EVENTO
2020	Conato
2021	Atentado terrorista





CALIFICACIÓN DE LAS AMENAZAS

	AMENAZA	✓	FUENTE DE LA AMENAZA	PRO	PO	IN
DE ORIGEN TECNICO	ACCIDENTE AEREO					
	ACCIDENTE DE TRANSITO					
	DERRAME					
	EXPLOSION					
	FUGA					
	INCENDIO	x	Almacenamiento de material combustible			x
	INTOXICACIÓN MASIVA ALIMENTOS					
INUNDACION (rompimiento de tuberías, tanques de agua)						
DE ORIGEN SOCIAL	ATENTADO TERRORISTA					
	CONCENTRACION MASIVA					
	LLAMADO DE AMENAZA					
	TOMA ARMADA	x	UBICACIÓN EN BARRIO DE ALTO RIESGO	x		
DE ORIGEN NATURAL	AVENIDAS TORRENCIALES					
	DESLIZAMIENTO					
	INCENDIO FORESTAL					
	INUNDACION					
	SISMO	x	Zona de fallas		x	
	TORMENTA					



IDENTIFICACION DE RECURSOS

OTROS:

EXTINTORES

2

H2O A	PQS BC	PQS ABC	CO2 BC	SOLK ABC	CAPACIDAD	UBICACIÓN	OBSERVACIÓN	FECHA RECARGA
				X	3600			Octubre 2021

EQUIPO	CANTIDAD	UBICACION	OBSERVACION
HIDRANTE	0		
BOTIQUIN	X		
GABINETE			
HACHA			
PITON			
LLAVE AJSUTE MANGUERA			
MANGUERA			
SISTEMA DE DETECCIÓN			
AUTO CONTENIDO			
ALARMA	X		
CAMILLA	X		
EQUIPO DE TRANSPORTE			
EQUIPO DE EMERGENCIAS	X		

ESTRUCTURA PARA LA ATENCION DE LAS EMERGENCIAS



COMITÉ DE EMERGENCIAS O JEFE DE BRIGADA



Es el equipo o personas encargadas de orientar todo lo relacionado con evacuación en la sede objeto de la Guía de Evacuación.

BRIGADA DE EMERGENCIAS

Conformada por personas que voluntariamente quieren apoyar las labores de prestación de primeros auxilios, control de conatos de incendios y otras emergencias en su fase incipiente.



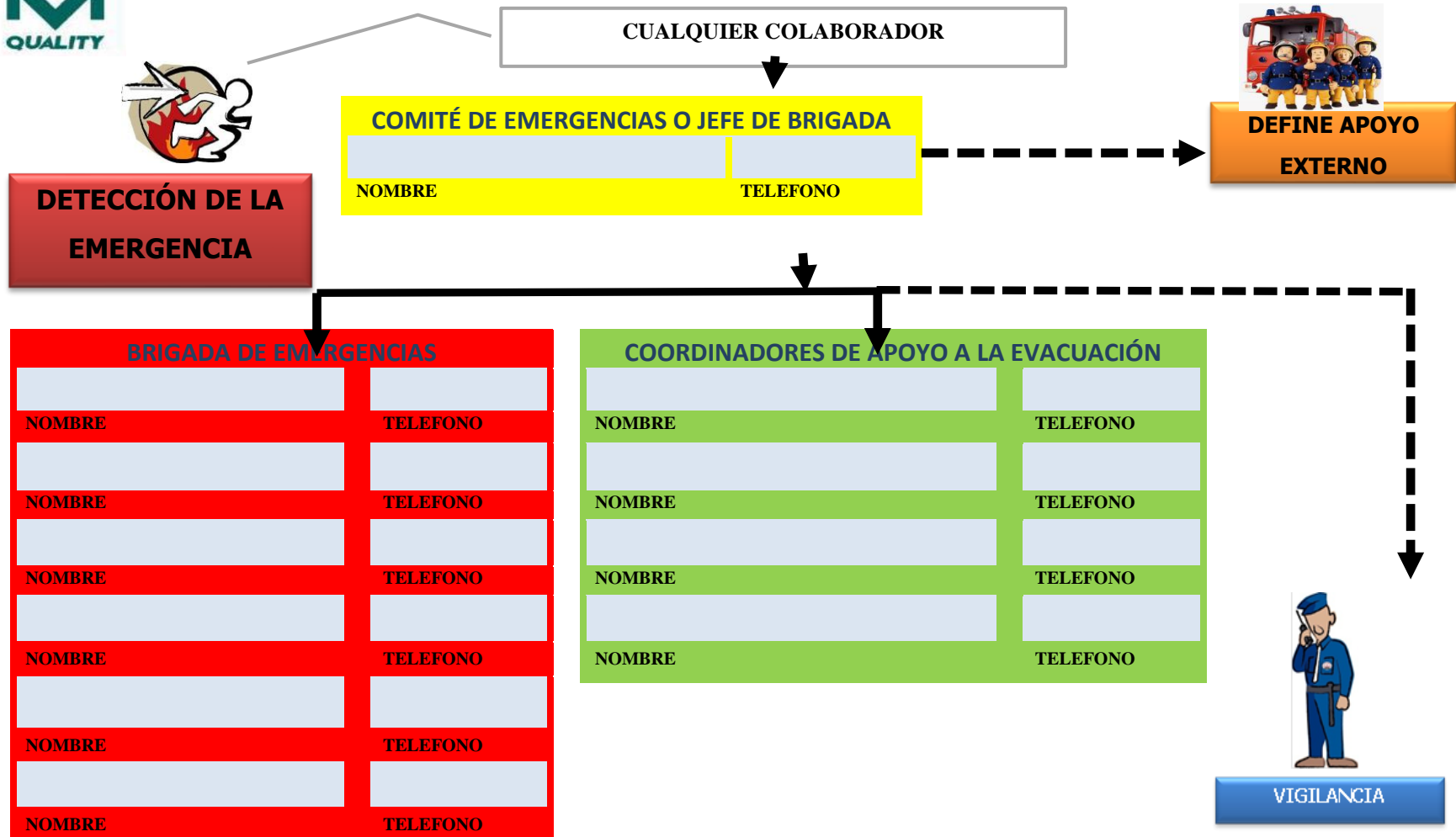
COORDINADORES DE APOYO A LA EVACUACIÓN

Personas designadas en algunas áreas de la sede y que tienen bajo su responsabilidad orientar la evacuación en caso de ser autorizada por el COMITÉ DE EMERGENCIAS. Tienen como gran responsabilidad garantizar la salida de todo el personal.





CADENA DE LLAMADAS












DIRECTORIO RED DE APOYO EXTERNO

ENTIDAD DE EMERGENCIA	ORGANIZACIÓN	EMPRESA	TELÉFONO EMERGENCIAS	TELÉFONO
	MINISTERIO DE SALUD			
SERVICIOS PUBLICOS 	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			
	GAS NATURAL			
	ENERGIA ELECTRICA			
	ALUMBRADO PUBLICO			
	TELECOMUNICACIONES			
SERVICIOS DE SALUD 	AMBULANCIAS			
	AMBULANCIAS			
	SECRETARIA DE SALUD			
	CLINICA 1			
	CLINICA 2			
ENTIDADES DE PREVENCION 	BOMBEROS			
	DEFENSA CIVIL			
	COMITÉ LOCAL DE EMERGENCIAS			
	CRUZ ROJA			
FUERZAS PUBLICAS 	EJERCITO			
	POLICIA NACIONAL			
	FISCALIA			
EMERGENCIAS QUIMICAS 	CISPROQUIM			
	CISTEMA ARP SURA			
	TRANSITO Y TRANSPORTE			



RUTAS DE EVACUACIÓN

	AREA	
	DESCRIPCION DE LA RUTA	
	TABLA DE CONVENCIONES	
	Ruta de evacuación	
	Punto de encuentro	
	Extintor Solkaflam ABC	
	Extintor Agua A	
	Extintor PQS ABC	
	Gabinete Contra Incendio	
Orientación:		
		




SISTEMAS DE NOTIFICACION DE LA EMERGENCIA

SEÑAL	INSTRUCCION	MENSAJE	INTENSIDAD	DISPOSITIVO
ALERTA	<p>Sistema sonoro interno que en caso de emergencia será usado para notificar al personal la anormalidad de las actividades y que deben estar alertas en caso de necesitarse una evacuación La brigada inicia labores de evaluación y preparación para afrontar la emergencia, determinación de la necesidad de evacuar.</p> <p>El resto del personal debe mantenerse en estado de alerta, suspender sus actividades, apagar equipos, portar sus documentos y estar atento a nuevas instrucciones por parte de la brigada de emergencias.</p>			
ALARMA	<p>Sistema sonoro que debe ser activada por el Jefe de Emergencias o el comité de emergencias, en el momento de presentarse una emergencia y por tanto requerirse que el personal presente en la sede evacue hacia el punto de encuentro.</p>	<p>Se ha confirmado una emergencia, por favor evacue siguiendo la ruta de evacuación, conserve la calma, absténgase de gritar, siga por su derecha y diríjase con el coordinador evacuación hasta el punto de encuentro.</p>		
NOTA	<p>Para todos los casos las personas deberán esperar instrucciones para poder ingresar de nuevo a las áreas y reanudar sus labores.</p>			



FUNCIONES DE LOS DIFERENTES NIVELES DE ACTUACIÓN

COMITÉ DE EMERGENCIAS

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer la política para la prevención y respuesta a emergencias. ➤ Presidir reuniones periódicas orientadas a divulgar y/o actualizar el Plan de Emergencias. ➤ Liderar la elaboración y documentación del plan de emergencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinar administrativamente la emergencia. ➤ Asegurarse en donde se coordina inicialmente la emergencia y su desarrollo inicial. ➤ Autoriza la inversión de recursos físicos, financieros, técnicos y humanos para la atención eficaz de la emergencia manteniendo la continuidad del negocio. ➤ Establece los contactos con los grupos externos de socorro (Policía, Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, Comités Locales de Emergencia, Grupos de Socorro, Administración del edificio, ARP, etc.). ➤ Priorizar las necesidades de recursos y garantizar que sean atendidas en este orden. ➤ Decidir si existe la necesidad de evacuación total o parcial de los sitios de trabajo y el momento de continuar con el proceso después de revisar la normalidad de los hechos y las instalaciones. ➤ Prepara los comunicados oficiales 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar por orden directa de los organismos de socorro, Salud Ocupacional o brigada de emergencia, si la emergencia ha sido controlada para realizar su posterior evaluación. ➤ Finaliza la emergencia si esta ha sido controlada y es seguro reiniciar las labores sin poner en riesgo la integridad de los ocupantes y los bienes materiales. ➤ Presidir y orientar reuniones para evaluar la eficacia del Plan de Emergencias / Simulacros. ➤ Determinar el método de recuperación / adecuación de equipos y áreas deterioradas ➤ Determinar las acciones correctivas a implementar para evitar que las deficiencias observadas durante la atención de la emergencia se repitan.



FUNCIONES DE LOS DIFERENTES NIVELES DE ACTUACIÓN

BRIGADA DE EMERGENCIAS

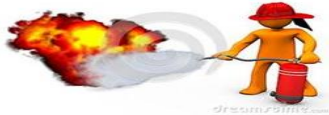
ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asista y participa activamente en las capacitaciones, prácticas y entrenamientos que se programen. ➤ Se asegura que todos los equipos y elementos de emergencia estén en buen estado y listos para ser utilizados en cualquier momento. ➤ Aprende a reconocer las instrucciones referentes al llamado de emergencia de la brigada. ➤ Establece un lugar previo a donde debe acudir en caso de ser llamados. ➤ Mantiene una permanente integración con los demás integrantes de la brigada estimulando el espíritu de trabajo en equipo y vocación voluntaria en su actividad de brigadista. ➤ Informa de cualquier violación de seguridad. ➤ Conoce el plan de emergencias y lo da a conocer a todos los funcionarios de la sede. ➤ Colabora con el diseño e implementación de los PON Procedimientos Operativos Normalizados frente a los principales riesgos detectados en la sede. ➤ Se asegura que se cumpla a cabalidad con los programas de mantenimiento, capacitación y dotación de la brigada de emergencia. ➤ Ayuda a mantener actualizados y disponibles los planos de las instalaciones, incluyendo ubicación de extintores, señales, botiquines, controles eléctricos. ➤ Conoce la ubicación de las hojas de datos de seguridad de los productos químicos. ➤ Ayuda a mantener un alto grado de motivación e integración entre todos los miembros de la brigada. ➤ Se capacita y entrena conjuntamente con los organismos de emergencia y los recursos existentes en la sede. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atiende en primera instancia la emergencia y le informa al coordinador de emergencias el tipo y las acciones que se están tomando para lograr su control. ➤ Establece un sistema de comunicación confiable con el coordinador de emergencias. ➤ En caso de peligro inminente o duda sobre el control de la situación, se apoya para esto con los coordinadores de evacuación que haya. ➤ Una vez que el coordinador de emergencias se haga presente en el sitio debe seguir sus instrucciones y no obstaculizar su acción. ➤ Colabora en el traslado de ocupantes y visitantes hacia el punto de encuentro establecido. ➤ Suministra primeros auxilios en caso de requerirse. ➤ Realiza acciones de búsqueda y rescate según sea el caso, siempre en compañía de otro brigadista e informándole al coordinador de emergencias. ➤ Desarrolla otras acciones relativas a las funciones críticas de la emergencia, como salvamento de bienes, acordonamiento de vías públicas, aislamiento de áreas. ➤ Mantiene el contacto permanente con los demás brigadistas, coordinadores de evacuación, organismos externos de socorro. ➤ Al remitir lesionados asegúrese que la institución a la cual desea ser remitido sea informada para que se prepare a recibirlos y atenderlos, apóyese para esto con salud ocupacional. ➤ Una vez que se hagan presentes la Policía, Bomberos, Defensa Civil o las autoridades haga la entrega formal de la emergencia a los responsables de estos grupos, pero esté alerta en todo momento para dar apoyo e información ya que de esto depende que se tomen decisiones acertadas. ➤ Notifique al coordinador de emergencias cualquier situación anormal observada. ➤ Absténgase de dar declaraciones no autorizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabaja en coordinación con el coordinador de emergencias en actividades de consolidación del control, verificación de daños, informes a las directivas, a compañías aseguradoras, etc. ➤ Realizan las acciones de reacondicionamiento de las instalaciones. ➤ Establece las necesidades primarias de equipos de emergencia que se necesitan para poder reiniciar las labores con seguridad. ➤ La brigada se reunirá para evaluar la actuación en la emergencia y se levantará un acta de las conclusiones y recomendaciones. ➤ Participa en las actividades de evaluación y consolidación del control de la emergencia, revisión de instalaciones, ventilación de áreas, clausura de ventanas, áreas con peligro potencial y recuperación de equipos de emergencia. ➤ Se aseguran que todos los elementos y equipos a su cargo utilizados durante la emergencia queden en óptimas condiciones para ser utilizados en cualquier momento.





FUNCIONES DE LOS DIFERENTES NIVELES DE ACTUACIÓN

BRIGADA DE EMERGENCIAS

CONTROL DE INCENDIOS	PRIMEROS AUXILIOS	EVACUACIÓN Y BÚSQUEDA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los brigadistas asignados a esta función forman un grupo de choque cuya finalidad es controlar, combatir y extinguir un conato de fuego o incendio incipiente que se presente en las instalaciones. ➤ Entra en acción bajo la dirección del coordinador de emergencias como apoyo a la respuesta local que se debe haber activado en el área afectada. ➤ Se desplazan desde el lugar de reunión asignado, con extintores portátiles disponibles, encargándose de su correcto manejo y atacan el conato bajo las órdenes del coordinador de emergencias. ➤ En incendios declarados ordenadamente deben abandonar la zona con los equipos de extinción utilizados y dirigirse al sitio de reunión permaneciendo en alerta para prestar apoyo y orientación cuando se los requiera para este evento solamente intervendrán los bomberos. ➤ Dan prioridad a garantizar la seguridad de las rutas de evacuación para que no ofrezcan peligro facilitando de esta manera el desalojo oportuno de los ocupantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atienda a quién lo requiera y realice estabilización. ➤ Determine quién necesita ayuda para ser transportado por el método más conveniente. ➤ Colabore con los organismos de socorro cuando ellos lo soliciten. ➤ Acompañe a los lesionados en su desplazamiento hacia los centros asistenciales. ➤ Cuando la emergencia sea de tal naturaleza que haya personas atrapadas, o gran cantidad de lesionados debe participar en la activación y funcionamiento del “MEC” Modulo de Estabilización y Clasificación de heridos, con la siguiente clasificación. <p>Lesiones leves</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suministre apoyo emocional y suministre primeros auxilios a magulladuras o heridas superficiales, accesos de ansiedad sin mayor daño físico. <p>Lesiones moderadas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estabilice y transporte de manera adecuada a la víctima para la realización de procedimientos, como vendajes, curaciones, pero que en general no tenga indicios de daños mayores. <p>Lesiones severas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deben ser remitidos a un centro asistencial directamente en una ambulancia, como trauma de abdomen con signos de lesión visceral, herida profunda en tórax, hemorragias abundantes, trauma de cráneo, víctimas inconscientes con signos vitales alterados. ➤ En caso de necesitarse otros vehículos por exceso de víctimas a remitir, se debe buscar de preferencia vehículos amplios y que dispongan de sirena y comunicación por radio. ➤ Inmediatamente pasada la situación de emergencia iniciar el aviso a los familiares de los lesionados con el apoyo salud ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instale un centro de coordinación y designe un líder de equipo. ➤ En todo momento solicite ayuda a los organismos de socorro. ➤ Revise el estado de salud de los brigadistas y la dotación a ser utilizada. ➤ Obtenga una copia de los planos de las instalaciones. ➤ Diseñe la ruta de entrada para iniciar la búsqueda y determine el tiempo en que se demorara haciendo el recorrido. ➤ Busque siempre en pareja y mantenga contacto con el Coordinador de Emergencias. ➤ Nunca cambie su ruta de búsqueda. ➤ Lleve siempre consigo linternas tipo frontal para mantener libre las manos. ➤ En lo posible acompañe y guíe a los grupos de socorro. ➤ Si se encuentra con una persona tratando de evacuar ayúdela a evacuar y acompañaela hasta el punto de encuentro. ➤ Si la persona se encuentra atrapada y no presenta lesiones arrástrela o cárguela hasta el punto de encuentro. ➤ Si se asume lesión traumática evacue en camilla rígida. ➤ Una vez revisado el recinto deje una señal indicando que ya busco en ese lugar voltee una silla, marque con un marcador o una tiza u haga una equis con cinta. ➤ En caso que los rescatadores pierdan la comunicación con el líder envíe inmediata un grupo de realizar la búsqueda de estos.



FUNCIONES DE LOS DIFERENTES NIVELES DE ACTUACIÓN


COORDINADORES DE EVACUACION

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asegúrese de conocer las rutas de salida y la ubicación de los diversos recursos disponibles en su área en caso de emergencia, brigadistas, extintores, botiquines y teléfonos. ➤ Mantenga una lista lo más actualizada posible y a la mano de las personas que laboran en su área. ➤ Verifique las condiciones de las vías de evacuación y riesgo de su área trabajo de acuerdo con la periodicidad establecida o inmediatamente si considera que el riesgo es alto. ➤ Participe activamente en las prácticas y simulacros, aprenda a reconocer la alarma con sus tonos de alerta. ➤ Oriente a las personas nuevas de su área sobre el plan de evacuación, entérese de impedimentos físicos para asignarles un acompañante. ➤ Asegúrese de portar en todo momento su identificación personal. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> </div>	<p><u>Si es en su área</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inicie la respuesta liderada por usted, asegúrese de informar a los brigadistas para activar el plan de evacuación. ➤ En caso de peligro inminente o duda sobre el control de la situación dé la orden de salir a los ocupantes de su área. <p><u>Si es en otra área</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Al ser notificado por cualquier medio suspenda actividades para dirigirse al punto de encuentro asignado. <p><u>En la preparación para salir</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Repase rápidamente la información sobre los ocupantes de su área. ➤ Recuérdeles por donde es la salida y el punto de reunión final ➤ No intente regresar. <p><u>En la salida</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verifique que todos salgan, inspeccione rápidamente baños, cuartos aislados, etc. salga y cierre la puerta sin seguro detrás de usted. ➤ En todo caso si alguien se niega a salir no se quede, salga con el grupo. ➤ Evite que se regresen. ➤ Repita frases como: no corran, conserven la calma, por la derecha, en fila, no se detenga. ➤ Asegúrese que se ayude a quienes lo necesiten. ➤ Esté atento a instrucciones como puede ser la modificación en la ruta de salida. ➤ Si no puede salir, por obstrucción o riesgo inminente, busque quedarse en un sitio con características refugio según el tipo de emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vaya con el grupo al punto de encuentro previsto por la brigada. ➤ Verifique la salida de sus compañeros y demás ocupantes. ➤ Si alguien no pudo salir asegúrese que se notifique a la brigada, indicando de quien se trata y el posible sitio donde se puede encontrar la persona, no trate de iniciar el rescate. ➤ Asegúrese de que se atienda a las personas de su grupo lesionadas o afectadas por la emergencia en el puesto de primeros auxilios. ➤ Notifique situaciones anormales observadas pero absténgase de dar declaraciones no autorizadas a los medios de comunicación y de difundir rumores. ➤ Mantenga unido a su grupo para evitar la infiltración de personas ajenas a la sede. ➤ Cuando la brigada de la orden de regresar comuníquelo a su grupo. ➤ Al regresar colabore en la inspección e informe sobre las anomalías encontradas. ➤ Elabore el reporte, inclusive en simulacros. ➤ Asista y participe en la reunión de evaluación, comente con sus compañeros los resultados obtenidos. ➤ Verifique el restablecimiento de los sistemas de protección de su área.




FUNCIONES DE LOS DIFERENTES NIVELES DE ACTUACIÓN

VIGILANCIA

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumpla estrictamente con los procedimientos y consignas de seguridad, esa es la principal forma de evitar y detectar a tiempo situaciones de emergencia. ➤ Procure que las áreas de entrada y salida de personas permanezcan lo más despejadas posible. ➤ Permita el parqueo de vehículos en forma temporal en zonas restringidas solo cuando sea estrictamente necesario, siempre y cuando permanezca el conductor dentro del vehículo. ➤ Mantenga una lista de teléfonos personales del Coordinador de Emergencias y Brigadistas de la sede que tengan que enterarse de una emergencia ocurrida. ➤ Revise todo paquete, bolso, maletín o similar que sea ingresado al interior de la sede; busque peso excesivo, cables sueltos, paquetes envueltos en aluminio. ➤ Observe señales particulares en personas agresivas, molestas o que no quiera colaborar con la revisión. ➤ En vehículos revise el capo, la guantera, el baúl, tenga en cuenta las recomendaciones anteriores. ➤ No permita que se realicen reparaciones de los vehículos cerca de las instalaciones. ➤ Si un vehículo se vara en cercanías de la sede informe a sus colaboradores inmediatos, si es sospechoso informe de inmediato a la policía, no se retire y observe comportamientos inusuales como salir corriendo dejando el vehículo solo. ➤ Siga las recomendaciones suministrada por los organismos de seguridad del estado y privados. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En estos momentos su función principal es la de apoyar el control de movilización de personas hacia fuera o dentro de las instalaciones para que los ocupantes puedan salir y los grupos de socorro puedan entrar y que no se presenten saqueos o infiltración de personas ajenas. ➤ Si su vida representa peligro evacue. <p><u>Movilización de las personas.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El vigilante asignado en un punto fijo permanecerá en su puesto excepto si el sitio no presenta condiciones mínimas de seguridad para su vida, se ubicarán en las puertas, despejarán las salidas e impedirán el ingreso de personas diferentes a las de los grupos de emergencia o personal que tenga asignada una función específica de emergencia. ➤ Importante: La revisión y retención de paquetes nunca deberá hacerse en las puertas de salida, sino a una distancia prudencial, de lo contrario se producirá una congestión muy peligrosa en las vías de salida por el flujo de personas que salen. ➤ Si alguien pretende sacar en ese momento paquetes voluminosos, equipos, etc. reténgalos y colóquelo en lo posible a su lado o cerca de la salida por dentro si es posible. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuando se autorice el ingreso, solo deberán permitirlo al personal autorizado. ➤ El ingreso de visitantes se hará cuando se autorice. ➤ No permita la salida de elementos ni equipos de zonas afectadas hasta tener autorización expresa de la persona que habitualmente lo autoriza. <p><u>Instrucciones para horas nocturnas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuando sospeche de un fuego, revise hasta donde sea posible, pero teniendo cuidado de no abrir puertas si al palparlas están demasiado calientes, luego de avisar de acuerdo con lo previsto, para novedades en horas nocturnas, que debe incluir llamado a los bomberos, deberá intentar solo en los casos de fuegos pequeños extinguirlo con el equipo disponible en el área (extintores portátiles), pero actuando con la debida precaución para no poner en peligro su integridad. ➤ Si no puede controlarlo, cierre el área respectiva y espere la presencia de refuerzos o de los cuerpos externos de socorro: bomberos, policía. ➤ Inicie la búsqueda por áreas aledañas para detectar otros posibles focos, nunca permita que el fuego se interponga entre usted y la salida hacia un lugar seguro. ➤ El brigadista que se haga presente será el encargado de dirigir la respuesta a la emergencia mientras se hacen presentes las autoridades, para esto contará con las indicaciones que reciba. ➤ Recuerde que en horas nocturnas puede haber personas en las instalaciones y deben ser evacuadas.



FUNCIONES DE LOS DIFERENTES NIVELES DE ACTUACIÓN OCUPANTES

ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<ul style="list-style-type: none">➤ Conozca las instalaciones físicas de la sede➤ Identifique la ruta de evacuación.➤ Reconozca la ubicación de los extintores y demás equipos que puedan ser usados en emergencias.➤ Mantenga consigo la siguiente documentación:<ul style="list-style-type: none">• Documento de identidad• Carne de EPS➤ Si tiene un visitante, usted se hará responsable de su evacuación en caso de requerirlo.	<ul style="list-style-type: none">➤ Si se entera de una situación de riesgo informe de inmediato a algún brigadista o al vigilante.➤ Si escucha la orden de evacuación, suspenda completamente sus actividades y salga de su apartamento accionando el pito.➤ Diríjase por la ruta de evacuación establecida. Use las escaleras, por ningún motivo use el ascensor.➤ Si tiene algún visitante llévelo con usted hasta el punto de encuentro.➤ Evite difundir rumores y ayude a mantener la calma.➤ Ayuda a personas que lo necesitan, como mujeres en estado de embarazo, enfermo, lesionado y/o con discapacidad.➤ Si hubo alguna persona que no pudo evacuar informe a los brigadistas, vigilantes u organismos de socorro.➤ Cumpla con las instrucciones que reciba del coordinador de emergencias o la brigada.➤ Si ha evacuado mencione su nombre y lugar de procedencia a los brigadistas.	<ul style="list-style-type: none">➤ Informe sus acciones, beneficios y fallas durante la evacuación.➤ Reanude sus actividades tan pronto reciba la orden para ello.➤ Absténgase de dar información no autorizada a medios de comunicación u otras personas. 



PLANEACIÓN DE SIMULACRO

LUGAR:						EQUIPO DE APOYO			
						Comité de Emergencias:			
ALCANCE:						Brigadistas:			
FECHA:				HORA:					
OBJETIVO:						Coordinadores de Evacuación:			
						Zona :			
TIPO DE SIMULACRO									
Escritorio		Rescate		Evaluadores		Zona			
Evacuación		Incendios							
Primeros Auxilios		Mixto							
Atentados		Matpel		Observadores		Zona			
RECURSOS NECESARIOS:									
EQUIPO DE PROTECCION		Guantes	Botas	Casco	Gafas	Mascarilla	GUION	Hora	
			Chaleco	Equipo Alturas	Traje	Auto contenido			
EXTINTORES:		A	BC	ABC	CO2	SOLK			
GABINETE:			HACHA	PITON	LLAVE	MANGUERA			
EQUIPO EMERGENCIAS:			CAMILLA	INMOVILIZADOR	BOTIQUIN				



INFORME DE SIMULACRO

FECHA:		HORA:		OBSERVACIONES:
LUGAR:				
OBJETIVO:				
ALCANCE:				
ASPECTOS EVALUADOS				
1				
2				
3				
4				
EVALUACIÓN:	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE	RECOMENDACIONES:
Respuesta				
Tiempo de respuesta				
Organización				
Coordinación interna				
Coordinación Externa				
Distribución responsabilidades				
Funcionamiento como equipos				
Aplicación de protocolos				
Medidas de seguridad				
Solución de imprevistos				
Uso de equipos y herramientas				
Administración de recursos				
Cierre de Operaciones				
Evaluación de la situación				
Indicación de escena controlada				



PLAN DE ACCIÓN

ACTIVIDAD	FECHA 1	FECHA 2	FECHA 3	FECHA 4	RESPONSABLE
Reunión Comité de Emergencias					
Divulgación del Plan de evacuación					
Capacitación en Técnicas de Evacuación					
Capacitación en prevención y control del fuego					
Capacitación en Primeros Auxilios					
Capacitación en rescate					
Inspección de Equipos contra incendio					
Inspección de equipos de primeros Auxilios					
Inspección de seguridad y condiciones de riesgo					
Inspección de señalización					
Inspección Equipos de protección personal					
Ejecución de Simulacros					
Entrenamiento Brigada de Emergencias					
Actualización Plan de emergencias y Evacuación					
Mantenimiento de Extintores					

Anexo No. 1. Carta MASIG - Atención al sujeto de estudio.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

MASIG



San Salvador

Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173

El Salvador

Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv

América Central

Ciudad Universitaria, 12 de noviembre de 2019

Ing. Jorge Armando Vanegas Navas
Gerente General
V&M Quality S.A de C.V.
Presente

Reciba saludos cordiales, deseándole éxitos en sus gestiones.

Por este medio solicito la atención de (los) Ing. / Lic. / M.Sc. **MENÉNDEZ GARCÍA, OVIDIO (MG07116)**, actualmente estudiante(s) próximo(a)(s) a egresar de la **MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG)** de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, quien(es) se encuentra(n) en la **etapa preliminar de identificación y formulación de su tema de trabajo de graduación**, el cual debe considerar las siguientes características:

- Orientado a la realidad nacional.
- Con utilidad social, es decir de preferencia beneficiar a un sector del país y no a una organización en particular.
- Enfocado en investigación aplicada, con apego práctico.
- Calidad y veracidad de la información reflejada en el documento final.
- Con una redacción estructurada, lógica, sencilla y de fácil comprensión, según normas APA.
- Aplicación de una metodología adecuada y coherente con un trabajo de investigación de nivel de maestría.
- Libre de errores de ortografía y gramática.
- Apegado a criterios éticos y de profesionalismo de un trabajo de esta naturaleza.

Dicho trabajo de graduación debe enfocarse en los sistemas integrados de gestión (por ejemplo: calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, etc.), como mínimo en dos ámbitos de gestión y se desarrollará en un periodo mínimo de 6 meses y el documento final será de dominio público, a través de sus consultas en las bibliotecas de la Universidad de El Salvador y en la red de Internet.

Como tema de su trabajo de graduación las maestrantes han identificado el siguiente tema como propuesta preliminar "Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 para la empresa V&M Quality S.A de C.V.", para lo cual, en los casos de aplicación a una organización determinada, se requiere carta formal declarando el conocimiento y aceptación de lo anterior de preferencia por un nivel de dirección o gerencial.

Atentamente,




Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG - FCE - UES

Teléfono 25210175 - WhatsApp 72677719 / 76766410



+503 2521 0175



julio.valle@ues.edu.sv



+503 7676 6410



Maestría en Sistema Integrados de
Gestión - Facultad de Ciencias
Económicas



MASIG
Universidad de El Salvador

Anexo No. 2. Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio.



V&M Quality S. A. de C.V.

San Salvador, 07 de diciembre de 2019

Mcs. Julio César Valle Valdez
Director MASIG - UES
Universidad de El Salvador
Presente

Yo, Jorge Armando Vanegas Navas Gerente General de la empresa V&M Quality S. A. de C.V., por este medio respetuosamente hago del conocimiento que los maestrantes MENÉNDEZ GARCÍA, OVIDIO (MG071166), LÓPEZ LÓPEZ, MELVIN ALEXANDER (LL06005), me solicitaron realizar su Trabajo de Graduación en mi empresa.

Por lo cual, los autorizo para que puedan efectuar su Trabajo de Graduación con el tema preliminar: "Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 para la empresa V&M Quality S.A de C.V."

Además, autorizo a la Universidad de El Salvador que el documento final que se obtenga de parte de los maestrantes pueda hacerse de dominio público, a través de las diferentes bibliotecas como en la red de internet.

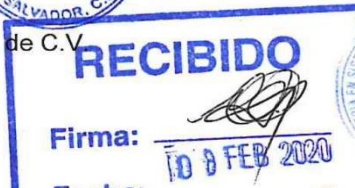
Sin otro particular, me suscribo.

Firma:

Jorge Armando Vanegas Navas
Gerente General de V&M Quality S. A. de C.V.



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental



Fuente: Elaboración de V&MQuality, S.A. de C.V.

Anexo No. 3. Viabilidad metodológica



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
MASIG



San Salvador El Salvador América Central
Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173 Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv

San Salvador, 27 de marzo de 2020

ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADUACIÓN – MASIG 2ª GENERACIÓN
"DICTAMEN PRELIMINAR" / "DICTAMEN DEFINITIVO"

En el marco del desarrollo del Anteproyecto de Trabajo de Graduación correspondiente a la 2ª Generación de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (M10811 – 2016) durante el Ciclo I del Año Académico 2020 referido al tema **"DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICADO A LOS SERVICIOS DE CAPACITACIÓN DE V&M QUALITY S.A. DE C.V. SAN SALVADOR"** presentado por los maestrantes:

- LL06005 LÓPEZ LÓPEZ, MELVIN ALEXANDER
- MG07116 MENÉNDEZ GARCÍA, OVIDIO

Posterior al Informe de revisión y valoración metodológica de Anteproyecto de Trabajo de Graduación por el "Asesor Metodológico" y la respectiva presentación ante el Coordinador de la MASIG, el "Asesor Especialista" asignado y el "Asesor Metodológico" por los maestrantes, se presenta el siguiente **"DICTAMEN PRELIMINAR"** / "DICTAMEN DEFINITIVO":

APROBADO

APROBADO CON OBSERVACIONES (CONDICIONADO)

REPROBADO

Se emite dictamen preliminar de "CONDICIONADO", ya que se requiere una **"corrección significativa de las observaciones"** del anteproyecto para emitir el correspondiente "Dictamen Definitivo".

En caso de no atender de forma íntegra y coherente las observaciones en un plazo aceptable, la Coordinación de la MASIG emitirá el respectivo dictamen definitivo con los efectos consiguientes sobre la continuidad o no de su trabajo de graduación.

Se adjunta el Informe de revisión y valoración de Anteproyecto de trabajo de graduación emitido por el "Asesor Metodológico".



+503 2521 0175



jefe.valores@ues.edu.sv



+503 7670 0410



Maestría en Sistemas Integrados de
Gestión - Facultad de Ciencias
Económicas



MASIG
Universidad de El Salvador



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD
MASIG



San Salvador El Salvador América Central
Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173 Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv



Maestro Julio César Valle Valdéz
Coordinador MASIG – FCE - UES

Teléfono 25210175 – WhatsApp 72677719 / 76766410

Con conocimiento:

Maestro Carlos Ernesto López Lazo Maestra Luisa Amella Sibrián Escobar
Asesor Metodológico Asesor Especialista
LL06005 López López, Melvin Alexander MG07116 Menéndez García, Ovidio
Maestranza MASIG 2ª Generación

c.c.:

Expediente alumnos MASIG

Notas:

1. En caso de "Aprobado", los maestrantes continúan de forma oficial con las etapas del trabajo de graduación con su "asesor especialista" y este dictamen preliminar se considerará como dictamen definitivo.
2. En caso de "Aprobado con observaciones", los maestrantes tienen un plazo de 7 días calendario máximo para presentar el documento de anteproyecto corregido y se procederá a emitir el respectivo dictamen definitivo. Este documento debe ser colocado en el aula virtual para una verificación de la incorporación de las correcciones a las observaciones por el "asesor metodológico".
3. En caso de "Reprobado" se tienen 30 días calendario máximo. Si transcurrido dicho plazo no se presenta un documento según lo requerido, el dictamen definitivo será de "Reprobado". Corresponde al Coordinador de la MASIG dar el seguimiento y control correspondiente en esta etapa.
4. Una vez "Aprobado" el anteproyecto final, adicional a colocarlo en el aula virtual del seminario de trabajo de graduación, cada grupo debe presentar dos copias en soporte papel firmadas por los maestrantes, las cuales posteriormente serán firmadas y selladas por la Coordinación de la MASIG, quedando una copia en el registro oficial de la MASIG y la otra será entregada al grupo de maestrantes.



+503 2521 0175



julio.valle@ues.edu.sv



+503 7676 6410



Maestría en Sistema Integrados de
Gestión - Facultad de Ciencias
Económicas



MASIG
Universidad de El Salvador



Anexo No. 4. Rúbrica para la identificación de la documentación del sistema integrado de gestión.



Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality.

OBJETIVO ESPECIFICO

Diseñar la estructura documental del sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo para V&M Quality, S.A. de C.V.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Coloque el número de la escala según el nivel de la documentación.

ESCALA		DESCRIPCIÓN
1	No posee ninguna documentación	La documentación no está registrada y no posee ningún registro.
2	La documentación es parcial y no está registrada.	La documentación tiene alguna información, pero no está registrada en ningún manual.
3	La documentación está completa y no está registrada	La documentación es completa pero no se tuvo el tiempo en registrarla en un manual.
4	La documentación es completa y está documentada	La documentación está completa y la tienen registrada en un manual.

GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA												Observaciones o comentarios	Evidencia
	1. 0% No posee ninguna documentación			2. 25% a 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 75% La documentación está completa y no está registrada			4. 100% La documentación es completa y está documentada				
	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI		
1.Existe un manual de sistema de gestión				2		2							El manual sólo se enfoca a la calidad.	Sí existe un manual de calidad digital.
2.La política del sistema de gestión está documentada.				2		2							La política sólo se enfoca a la calidad.	Sí existe una política de calidad y la conservan digital.
3.Se han elaborado procedimientos para el buen funcionamiento				2		2							Sistema de seguridad ocupacional no lo tiene	Si existen procedimientos en el manual de calidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA												Observaciones o comentarios	Evidencia
	1. 0% No posee ninguna documentación			2. 25% a 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 75% La documentación está completa y no está registrada			4. 100% La documentación es completa y está documentada				
	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI		
o de la organización														
4. Existe un procedimiento que incluya la aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.				2		2							Información documentada a Calidad no conforme Acciones correctivas Y solo las de calidad	Si existen procedimientos en el manual de calidad.
5. Existe un procedimiento que incluya la													Lista maestra, si hay	Si existen procedimientos en el

GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA												Observaciones o comentarios	Evidencia
	1. 0% No posee ninguna documentación			2. 25% a 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 75% La documentación está completa y no está registrada			4. 100% La documentación es completa y está documentada				
	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI		
revisión, actualización y re aprobación de los documentos.				2		2							procedimientos , esta actualizados la actualización se inició 2019 inicios.	manual de calidad.
6.Existe un procedimiento que incluya la identificación los cambios y la revisión vigente.				2		2							Procedimiento Información documentada a Solo calidad	Si existen procedimientos en el manual de calidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA												Observaciones o comentarios	Evidencia
	1. 0% No posee ninguna documentación			2. 25% a 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 75% La documentación está completa y no está registrada			4. 100% La documentación es completa y está documentada				
	Calidad	SS T	SI G	Calidad	SS T	SI G	Calidad	SS T	SI G	Calidad	SS T	SI G		
7.Existe un procedimiento que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.				2		2							Procedimiento Información documentada Solo calidad	Si existen procedimientos en el manual de calidad.
8.Existe un procedimiento que incluya los mecanismos				2		2							Matriz de distribución de documentos solo calidad	Si existen procedimientos en el manual de calidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA												Observaciones o comentarios	Evidencia
	1. 0% No posee ninguna documentación			2. 25% a 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 75% La documentación está completa y no está registrada			4. 100% La documentación es completa y está documentada				
	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI		
para asegurar la identificación de los documentos.														
9.Existe instrucciones documentadas .				2		2							Matriz de control de registros Actualizarla	Si existen instrucciones en el manual de calidad.
10.Los registros proporcionan evidencias de la conformormid				2		2							Desde hace 2 años no se llevan registros. Si existe trazabilidad	Si existen registros en el manual de calidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA												Observaciones o comentarios	Evidencia
	1. 0% No posee ninguna documentación			2. 25% a 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 75% La documentación está completa y no está registrada			4. 100% La documentación es completa y está documentada				
	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI		
ad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.													años anterior	
11.Existe un registro para la identificación y almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación,				2		2							Está en digital carpeta Sistemas de gestión 2018	Si existen registros en el manual de calidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL	ESCALA													Observaciones o comentarios	Evidencia
	1. 0% No posee ninguna documentación			2. 25% a 50% La documentación es parcial y no está registrada.			3. 75% La documentación está completa y no está registrada			4. 100% La documentación es completa y está documentada					
	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI	Calidad	SS	SI			
y disposición de los registros.															
Total				11											

Fuente: Elaboración propia



Anexo No. 5. Cuestionario de conocimiento del personal Ejecutivos de Venta en SIG.

Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.

OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal de V&M Quality, S.A. de C.V; para cumplir con un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Coloque una x según corresponda.

SITUACION A OBSERVAR	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO				
¿Las subestaciones y cuartos eléctricos permanecen cerrados y a ellos solo entra personal autorizado?	x			Ya le ha tocado trabajar con el de mantenimiento
¿Todos los factores de riesgo eléctrico están debidamente señalizados?			X	
¿Existe un programa de mantenimiento periódico de todos los equipos e instalaciones eléctricas?		X		No que yo sepa
¿Existen estándares de seguridad para trabajos que impliquen electricidad?		X		No que yo sepa
CONDICIONES DE ORDEN Y ASEO				
¿Los productos, insumos o materia prima están bien apoyados y ordenados en forma adecuada?	X			
¿Se tiene un programa de reciclaje y protección al medio ambiente?		X		
¿Los recipientes donde se recolecta la basura son adecuados en tamaño?	x			
¿Los recipientes donde se recolecta la basura tienen bolsas según la legislación?	x			
SITUACION A OBSERVAR				
¿Los pisos tienen superficies seguras y adecuadas para el trabajo?		X		
¿Las entradas y plantas de producción están libres de obstrucciones?			X	Ni idea
¿Los extintores están debidamente señalizados y libres de obstrucciones?	x			Los que tenemos si pero faltan mas
¿Los equipos se encuentran limpios y libres de materiales innecesarias o colgantes?	X			
¿Los baños están debidamente dotados y en cantidad suficiente para el personal?	X			

¿Las paredes y ventanas están razonablemente para trabajar en el lugar?	X			
¿Las áreas de almacenamiento están señalizadas y demarcadas?		X		
¿Existen vías de circulación y están debidamente demarcadas?		X		
¿Existen normas de seguridad en el lugar y se están aplicando?		X		No tengo idea
¿Existe una política clara de inventarios? ¿El sistema es eficiente?			X	No tengo idea
¿El sistema de iluminación y ventilación en el lugar es eficiente?	X			
¿El personal utiliza elementos de protección personal y están en buen estado?		X		No
PROCEDIMIENTOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿La organización guarda registros de la encuesta de satisfacción de cliente?		X		
¿Cumplen con los requisitos de los clientes?	X			
¿El personal aplica correctamente los procedimientos, actividades y tareas desarrolladas?		X		No tengo idea
¿Existen normas de seguridad de acuerdo a la actividad desarrollada?		X		
¿El personal conoce y aplica las normas de seguridad de acuerdo a la labor desempeñada?		X		
¿El personal conoce los conceptos de incidentes, accidentes de trabajo, actos y condiciones inseguras?		X		
¿El personal conoce el procedimiento de evacuación en caso de situación de emergencia?		X		No hacemos
¿La operación cuenta con un botiquín y se tiene la cantidad suficiente de elementos según el estándar?		X		No hay
¿Las rutas de escape o circulación están libres de obstáculos?		X		
¿Existe un plan para incrementar la cartera de clientes?		X		Nunca lo han mencionado
¿La organización posee un manual de calidad?		X		
¿La organización posee registros de los movimientos de los clientes?	X			
¿Existe procedimientos que ayuden a mejorar el control documental de la organización?			X	No tengo idea
Personal de la organización	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿La organización les ha comprado uniformes?	X			
¿Con que frecuencia la organización les ha brindado el uniforme para poder trabajar?		X		
¿Se ha premiado algún trabajador por el esfuerzo que ha desempeñado?		X		
¿La organización les paga horas extra?		X		
¿Si sale en horas de la noche la organización les paga transporte?	X			Ya me han dado transporte
¿Posee sillas ergonómicas en el trabajo.?		X		
UBICACIÓN DE ZONA SEGURA.	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES

¿Están identificadas las zonas seguras?		X		No me he fijado
¿El personal conoce donde están ubicadas las zonas seguras?		X		No, pero seria bueno tenerlas
¿El personal conoce la ubicación de los extintores?		X		Antes existía
¿Existe señalización de advertencia frente a riesgos específicos?		X		No se que es eso
MEDIO AMBIENTE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Existe un plan de reciclaje dentro de la organización?		X		
¿El personal recibe charlas de protección al medio ambiente?		X		Nos gustaría
CAPACITACION DEL PERSONAL	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿El personal está enterado de los riesgos específicos del uso de herramientas y/o equipos?		X		Ni se que es eso
¿Están capacitados en riesgos por el mal uso o estados de herramientas y equipos?		X		
¿Se hace inspección de herramientas y equipos antes y durante su uso?		X		
¿El personal está capacitado para hacer analizar las no conformidades de la organización?		X		
¿El personal está capacitado para desempeñar el cargo al cual fue contratado?		X		
¿Cuándo fue la última vez que fue capacitado para el área en el cual se desenvuelve en la organización?		X		
SEGURIDAD/EQUIPOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿El personal de limpieza posee el equipo necesario para desempeñarse?		X		
¿El personal de ornato y limpieza cuenta con su equipo actualizado?		X		
¿El personal de jardinería posee el equipo necesario para desempeñarse?		X		
¿El personal es concentrado en su labor y no realiza acciones desconcentradas o peligrosas (correr, jugar, comer, hablar por celular, etc.) en el área?		X		
Total	13	38	4	

Fecha de inspección:	Responsable:	
Cargo:	Área:	Firma:
		C.C.

Fuente: Elaboración propia



Anexo No. 6. Cuestionario de conocimiento del personal de mantenimiento en SIG.

Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.

OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal de V&M Quality, S.A. de C.V; para cumplir con un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Coloque una x según corresponda.

SITUACION A OBSERVAR	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO				
¿Las subestaciones y cuartos eléctricos permanecen cerrados y a ellos solo entra personal autorizado?	X			
¿Todos los factores de riesgo eléctrico están debidamente señalizados?		X		Hay partes que falta mantenimiento
¿Existe un programa de mantenimiento periódico de todos los equipos e instalaciones eléctricas?		X		Lo hacemos cuando hay problemas
¿Existen estándares de seguridad para trabajos que impliquen electricidad?		X		Por el momento no
CONDICIONES DE ORDEN Y ASEO				
SITUACION A OBSERVAR				
¿Los productos, insumos o materia prima están bien apoyados y ordenados en forma adecuada?	X			
¿Se tiene un programa de reciclaje y protección al medio ambiente?		X		
¿Los recipientes donde se recolecta la basura son adecuados en tamaño?	X			
¿Los recipientes donde se recolecta la basura tienen bolsas según la legislación?	X			
SITUACION A OBSERVAR				
¿Los pisos tienen superficies seguras y adecuadas para el trabajo?		X		
¿Las entradas y plantas de producción están libres de obstrucciones?		X		
¿Los extintores están debidamente señalizados y libres de obstrucciones?		X		
¿Los equipos se encuentran limpios y libres de materiales innecesarias o colgantes?		X		

¿Los baños están debidamente dotados y en cantidad suficiente para el personal?	X			
¿Las paredes y ventanas están razonablemente para trabajar en el lugar?	X			
¿Las áreas de almacenamiento están señalizadas y demarcadas?	X			
¿Existen vías de circulación y están debidamente demarcadas?	X			
¿Existen normas de seguridad en el lugar y se están aplicando?		X		Las adoptamos como convenga
¿Existe una política clara de inventarios? El sistema es eficiente?		X		No tengo idea
¿El sistema de iluminación y ventilación en el lugar es eficiente?	X			
¿El personal utiliza elementos de protección personal y están en buen estado?		X		No nos han proporcionado
PROCEDIMIENTOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿La organización guarda registros de la encuesta de satisfacción de cliente?		X		No tengo idea
¿Cumplen con los requisitos de los clientes?		X		No tengo idea
¿El personal aplica correctamente los procedimientos, actividades y tareas desarrolladas?		X		
¿Existen normas de seguridad de acuerdo a la actividad desarrollada?		X		No tengo idea
¿El personal conoce y aplica las normas de seguridad de acuerdo a la labor desempeñada?		X		No tengo idea
¿El personal conoce los conceptos de incidentes, accidentes de trabajo, actos y condiciones inseguras?		X		No tengo idea
¿El personal conoce el procedimiento de evacuación en caso de situación de emergencia?		X		Nunca nos han mencionado de esto
¿La operación cuenta con un botiquín y se tiene la cantidad suficiente de elementos según el estándar?		X		Nunca nos han mencionado de esto
¿Las rutas de escape o circulación están libres de obstáculos?		X		Nunca nos han mencionado de esto
¿Existe un plan para incrementar la cartera de clientes?		X		Nunca nos han mencionado de esto
¿La organización posee un manual de calidad?		X		
¿La organización posee registros de los movimientos de los clientes?		X		Nunca nos han mencionado de esto
¿Existe procedimientos que ayuden a mejorar el control documental de la organización?		X		Nunca nos han mencionado de esto
Personal de la organización	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿La organización les ha comprado uniformes?		X		No por el momento no
¿Con que frecuencia la organización les ha brindado el uniforme para poder trabajar?		X		
¿Se ha premiado algún trabajador por el esfuerzo que ha desempeñado?		X		
¿La organización les paga horas extra?		X		Nunca hemos aplicado
¿Si sale en horas de la noche la organización les paga transporte?		X		Nunca me he quedado fuera de mi horario

¿Posee sillas ergonómicas en el trabajo.?			X	
UBICACIÓN DE ZONA SEGURA.	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Están identificadas las zonas seguras?		X		
¿El personal conoce donde están ubicadas las zonas seguras?		X		
¿El personal conoce la ubicación de los extintores?	X			
¿Existe señalización de advertencia frente a riesgos específicos?		X		En la otras sedes las pusimos
MEDIO AMBIENTE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Existe un plan de reciclaje dentro de la organización?		X		Sería bueno
¿El personal recibe charlas de protección al medio ambiente?		X		
CAPACITACION DEL PERSONAL	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿El personal está enterado de los riesgos específicos del uso de herramientas y/o equipos?		X		
¿Están capacitados en riesgos por el mal uso o estados de herramientas y equipos?		X		Y necesito capacitarme en ciertas áreas
¿Se hace inspección de herramientas y equipos antes y durante su uso?	X			
¿El personal está capacitado para hacer analizar las no conformidades de la organización?		X		
¿El personal está capacitado para desempeñar el cargo al cual fue contratado?	X			Ya había trabajado en esta área
¿Cuándo fue la última vez que fue capacitado para el área en el cual se desenvuelve en la organización?		X		Aquí nunca
SEGURIDAD/EQUIPOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿El personal de limpieza posee el equipo necesario para desempeñarse?		X		Se necesita mas
¿El personal de ornato y limpieza cuenta con su equipo actualizado?		X		No nos ha suministrado
¿El personal de jardinería posee el equipo necesario para desempeñarse?		X		No nos ha suministrado
¿El personal es concentrado en su labor y no realiza acciones desconcentradas o peligrosas (correr, jugar, comer, hablar por celular, etc.) en el área?		X		
Total	12	42	1	

Fecha de inspección:	Responsable:	
Cargo:	Área:	Firma:
		C.C.

Fuente: Elaboración propia



Anexo No. 7. Cuestionario de conocimiento del personal Administrativo en SIG.

Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.

OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal de V&M Quality, S.A. de C.V; para cumplir con un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Coloque una x según corresponda.

SITUACION A OBSERVAR	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
FACTORES DE RIESGO ELECTRICO				
¿Las subestaciones y cuartos eléctricos permanecen cerrados y a ellos solo entra personal autorizado?			X	No sabe
¿Todos los factores de riesgo eléctrico están debidamente señalizados?			X	
¿Existe un programa de mantenimiento periódico de todos los equipos e instalaciones eléctricas?			X	
¿Existen estándares de seguridad para trabajos que impliquen electricidad?			X	
CONDICIONES DE ORDEN Y ASEO				
¿Los productos, insumos o materia prima están bien apoyados y ordenados en forma adecuada?	X			
¿Se tiene un programa de reciclaje y protección al medio ambiente?		x		De repente nosotros como trabajadores
¿Los recipientes donde se recolecta la basura son adecuados en tamaño?	X			
¿Los recipientes donde se recolecta la basura tienen bolsas según la legislación?	X			
SITUACION DE LAS INSTALACIONES				
¿Los pisos tienen superficies seguras y adecuadas para el trabajo?		X		
¿Las entradas y plantas de producción están libres de obstrucciones?			X	No se
¿Los extintores están debidamente señalizados y libres de obstrucciones?		x		Yo veo que algunos
¿Los equipos se encuentran limpios y libres de materiales innecesarias o colgantes?		x		A veces veo sucio
¿Los baños están debidamente dotados y en cantidad suficiente para el personal?	X			Siempre limpios

¿Las paredes y ventanas están razonablemente para trabajar en el lugar?	X			
¿Las áreas de almacenamiento están señalizadas y demarcadas?	X			
¿Existen vías de circulación y están debidamente demarcadas?		X		No veo nada, en la otra cede que teníamos sí.
¿Existen normas de seguridad en el lugar y se están aplicando?		X		
¿Existe una política clara de inventarios? ¿El sistema es eficiente?		x		Solo veo ordenado, pero no existen políticas
¿El sistema de iluminación y ventilación en el lugar es eficiente?	X			Hay ventiladores
¿El personal utiliza elementos de protección personal y están en buen estado?		x		
PROCEDIMIENTOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿La organización guarda registros de la encuesta de satisfacción de cliente?	X			Yo los registro por cualquier cosa
¿Cumplen con los requisitos de los clientes?	X			Eso intentamos
¿El personal aplica correctamente los procedimientos, actividades y tareas desarrolladas?	X			
¿Existen normas de seguridad de acuerdo a la actividad desarrollada?		X		
¿El personal conoce y aplica las normas de seguridad de acuerdo a la labor desempeñada?	X			En mi caso tengo mi cuidado
¿El personal conoce los conceptos de incidentes, accidentes de trabajo, actos y condiciones inseguras?		x		Nunca nos han capacitado en esta área
¿El personal conoce el procedimiento de evacuación en caso de situación de emergencia?		X		Ni idea tengo que hacer, a mí me tocaría correr
¿La operación cuenta con un botiquín y se tiene la cantidad suficiente de elementos según el estándar?		X		No, antes existieron
¿Las rutas de escape o circulación están libres de obstáculos?		X		
¿Existe un plan para incrementar la cartera de clientes?		X		
¿La organización posee un manual de calidad?		X		
¿La organización posee registros de los movimientos de los clientes?		X		
¿Existe procedimientos que ayuden a mejorar el control documental de la organización?		X		
Personal de la organización	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿La organización les ha comprado uniformes?		X		No, pero nos gustaría
¿Con que frecuencia la organización les ha brindado el uniforme para poder trabajar?		X		Jamás hemos tenido ese privilegio
¿Se ha premiado algún trabajador por el esfuerzo que ha desempeñado?		X		Nos gustaría
¿La organización les paga horas extra?		X		
¿Si sale en horas de la noche la organización les paga transporte?		X		
¿Posee sillas ergonómicas en el trabajo??		X		
UBICACIÓN DE ZONA SEGURA.	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES

¿Están identificadas las zonas seguras?		X		Antes si se tenían
¿El personal conoce donde están ubicadas las zonas seguras?		X		No, pero si nos gustaría
¿El personal conoce la ubicación de los extintores?		X		
¿Existe señalización de advertencia frente a riesgos específicos?		X		Antes existía en la otra cede
MEDIO AMBIENTE	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Existe un plan de reciclaje dentro de la organización?		X		Pero si me gustaría
¿El personal recibe charlas de protección al medio ambiente?		X		Me gustaría
CAPACITACION DEL PERSONAL	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿El personal está enterado de los riesgos específicos del uso de herramientas y/o equipos?		x		No se comenta
¿Están capacitados en riesgos por el mal uso o estados de herramientas y equipos?		X		
¿Se hace inspección de herramientas y equipos antes y durante su uso?		X		
¿El personal está capacitado para hacer analizar las no conformidades de la organización?		X		
¿El personal está capacitado para desempeñar el cargo al cual fue contratado?	X			Ya tenia experiencia en el puesto
¿Cuándo fue la última vez que fue capacitado para el área en el cual se desenvuelve en la organización?		x		Nunca
SEGURIDAD/EQUIPOS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿El personal de limpieza posee el equipo necesario para desempeñarse?	X			Yo gestiono la compra
¿El personal de ornato y limpieza cuenta con su equipo actualizado?		x		Eso no se compra
¿El personal de jardinería posee el equipo necesario para desempeñarse?		X		
¿El personal es concentrado en su labor y no realiza acciones desconcentradas o peligrosas (correr, jugar, comer, hablar por celular, etc.) en el área?		X		
Total	13	37	5	

Fecha de inspección:	Responsable:	
Cargo:	Área:	Firma:
		C.C.

Fuente: Elaboración propia



Anexo No. 8. Rúbrica de cumplimiento de requisitos de Sistema de Gestión de Calidad.

DIAGNOSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS 9001:2015	
Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.	
<p>Objetivos: Objetivo General: Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V. Objetivos Específicos: Identificar el grado de cumplimiento de la situación actual de V&M Quality, S.A. de C.V; contra los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015.</p>	
<p>Introducción En la siguiente información podemos identificar una herramienta para medir el grado de cumplimiento en una organización bajo el esquema de la Norma ISO 9001:</p> <p>Por último, se verifica el grado de cumplimiento que se tiene y se analizan las gráficas y la tendencia de la investigación.</p>	
<p>Descripción del proceso de evaluación: Se evaluará cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, en la organización V&M Quality, S.A. de C.V. de manera que se pueda determinar el grado de cumplimiento de dichos requisitos dentro de la organización. La puntuación utilizar para dicha evaluación es la siguiente:</p>	
CRITERIOS DE CALIFICACION:	
Nivel de madures	Descripción
1 Sin enfoque formal	No es cierto, ocurre en un 0 %, la práctica no se encuentra o no ha comenzado todavía, no ocurre nada. No hay evidencia de implementación. No hay un enfoque sistemático evidente, no hay objetivos reales. No hay mediciones, los resultados son pobres o impredecibles. Se tratan inadecuadamente las quejas o necesidades de los clientes. Tal vez algunas buenas ideas, pero no han progresado más allá de la etapa buenos propósitos.
2 Enfoque reactivo	Relativamente cierto, ocurre en un 25 % aproximadamente, la práctica sólo se ve en algunas áreas. Evidencia de implementación disponible. Enfoque reactivo, principalmente para corregir problemas. Poca evidencia de un enfoque hacia acciones correctivas. Información o comprensión limitada sobre las mejoras requeridas, pocos objetivos, algunos buenos resultados disponibles. La satisfacción del cliente se tiene en cuenta razonablemente, pero se progresa poco en la satisfacción de otras partes interesadas. Algún reconocimiento del enfoque hacia procesos, evidencias leves de que ocurre algo realmente útil. Revisiones o evaluaciones ocasionales que producen algunas mejoras y progresos.

<p>3 Aproximación del sistema de gestión estable</p>	<p>Parcialmente cierto, ocurre en un 50 % aproximadamente, es una práctica común, pero no en la mayoría de áreas. La evidencia de mejora es visible. Es evidente el enfoque basado en procesos, es más proactivo que reactivo. Determinar las causas raíz con algunas buenas acciones correctivas y mejoras sistemáticas. Información disponible sobre objetivos y desempeño en relación con estos objetivos, algunas buenas tendencias de mejora. Generalmente se tiene en cuenta la satisfacción de las partes interesadas. Evidencia de que el tema es tratado con un éxito moderado, con algunas revisiones y acciones fijadas como meta. Evidencias esporádicas de claras mejoras o progresos, aunque todavía hay muchas preocupaciones acerca de que el tema no se aborde completamente.</p>
<p>4 Énfasis en la mejora continua</p>	<p>Cierto en la mayor parte, ocurre en un 75 % aproximadamente la práctica es muy típica, con algunas excepciones. Está bien establecido en el sistema un enfoque basado en procesos interrelacionados. El proceso de mejora continua está bien implantado dentro de la organización y con los proveedores clave. Resultados coherentemente buenos y se mantienen tendencias de mejora, hay evidencia clara de que el tema se trata adecuadamente. La satisfacción de las partes interesadas se tiene en cuenta en su mayor parte. Proactivo en donde es apropiado, las acciones correctivas evidencian que se ha detenido la recurrencia, y son claramente evidentes las acciones preventivas/evaluaciones de riesgos. Revisiones regulares y de rutina con claras mejoras y progresos, algunos temas no se están tratando en su totalidad. Evidencia de mejora mantenida durante en un periodo amplio, por ejemplo, al menos 1 año.</p>
<p>5 Desempeño de “mejor en su clase”</p>	<p>Sí, cierto en todas partes, ocurre en el 100 % o casi. La práctica se despliega en toda la organización, casi sin excepciones. Reconocido como el mejor de su clase, está bien situado en relación con los de su clase, proceso de mejora e información fuertemente integrado (desde el usuario final en el mercado y en toda la cadena de suministro) El mejor en su clase en todos los resultados demostrados fácilmente, un negocio sostenible asegurado, todas las partes interesadas satisfechas. Organización próspera, ágil e innovadora, que aprende. Todos los enfoques pertinentes, con éxito y tratados por completo en todas las áreas y en todos los aspectos. Excelente modelo a seguir. Es difícil concebir una mejora significativa, pero se realizan revisiones regulares. Evidencia de mejora mantenida durante un periodo amplio, por ejemplo, al menos 3 años.</p>

No.	NUMERALES	CRITERIO DE AUTOEVALUACIÓN				
		1	2	3	4	5
		Sin enfoque formal	Enfoque reactivo	Aproximación del SG estable	Énfasis en la mejora continua	Desempeño de "mejor en su clase"
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		2			
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		2			
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SIG						
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para los sistemas integrados de gestión		2			
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.	1				
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE INTEGRADO DE GESTIÓN						
5	El alcance del SIG, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		2			
6	¿El alcance del SIG se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		2			
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.		2			
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos		2			

	(exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?					
4.4 sistemas integrados de gestión Y SUS PROCESO						
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		2			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		2			
5. LIDERAZGO						
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE						
14	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		2			
15	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.		2			
5.2 POLÍTICA						
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD						
16	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3		
17	La política es comunicada a todos los trabajadores dentro de la organización.		2			
18	Se mantiene como información documentada.			3		

19	Está disponible para todas las partes interesadas.		2			
5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD						
20	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			3		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
21	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3		
6. PLANIFICACIÓN						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
22	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SIG logre los resultados esperados.		2			
23	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	1				
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
24	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?		2			
25	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos		2			
6.2 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS						
26	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SIG y la gestión de su implementación?	1				
7. APOYO						
7.1 RECURSOS						
7.1.1 GENERALIDADES						

27	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)		2				
7.1.2 PERSONAS							
28	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del sistema de gestión de la SST.	1					
7.1.3 INFRAESTRUCTURA							
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES							
32	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		2				
7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN							
32	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	1					
7.2 COMPETENCIA							
33	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SIG son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		2				
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.							
34	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	1					

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
7.5.1 GENERALIDADES						
36	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SIG.		2			
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN						
37	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.		2			
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
38	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SIG.		2			
8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
39	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		2			
40	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		2			
41	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		2			
42	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		2			
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE						
43	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3		

44	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			3		
45	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			3		
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
46	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			3		
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
47	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.			3		
48	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			3		
49	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3		
50	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			3		
51	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3		
8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
52	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.3.1 GENERALIDADES						

53	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para controlar la compra de productos y servicios.		2			
8.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO						
54	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.		2			
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO						
55	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.		2			
56	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.		2			
57	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		2			
8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO						
58	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.		2			
59	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.		2			
60	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.		2			
61	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		2			

62	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		2			
8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO						
63	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas		2			
64	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios		2			
65	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la política de la SST.		2			
66	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la SST.		2			
67	Existe conocimiento sobre las implicaciones y las consecuencias de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST.		2			
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO						
68	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios		2			
69	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		2			
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						
8.4.1 GENERALIDADES						
70	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3		
71	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3		

72	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3		
73	Se conserva información documentada de estas actividades			3		
8.4.2 TIPO Y ALCANCE DE CONTROL						
74	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		2			
75	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		2			
76	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		2			
77	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		2			
78	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		2			
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS						
79	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3		
80	Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3		

81	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3		
82	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3		
83	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3		
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO						
8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO						
84	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			2		
85	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			2		
86	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.			2		
87	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			2		
88	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			2		
89	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			2		
90	Se controla la designación de personas competentes.			2		
91	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			2		
92	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			2		

93	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		2			
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD						
94	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3		
95	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3		
96	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3		
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS						
97	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.		2			
98	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.		2			
99	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		2			
8.5.4 PRESERVACIÓN						
100	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3		
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA						
101	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3		

102	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			3		
103	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			3		
104	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3		
105	Considera los requisitos del cliente.			3		
106	Considera la retroalimentación del cliente.			3		
8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS						
107	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.		2			
108	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		2			
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
109	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3		
110	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3		
111	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3		
112	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						
113	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus		2			

	requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.					
114	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		2			
115	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		2			
116	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		2			
117	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	1				
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1.1 GENERALIDADES						
118	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		2			
119	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.		2			
120	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		2			
121	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		2			
122	Evalúa el desempeño y la eficacia del SIG.	1				
123	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	1				
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						

124	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		2			
125	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		2			
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN						
126	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		2			
9.2 AUDITORIA INTERNA						
127	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.		2			
128	Las auditorías proporcionan información sobre el SIG conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.	1				
129	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		2			
130	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.		2			
131	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	1				
132	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.	1				
133	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.	1				
134	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	1				
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.						
9.3.1 GENERALIDADES						

135	La alta dirección revisa el SIG a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	1					
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN							
136	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	1					
137	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG.	1					
138	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SIG.	1					
139	Considera los resultados de las auditorías.	1					
140	Considera el desempeño de los proveedores externos.	1					
141	Considera la adecuación de los recursos.	1					
142	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	1					
143	Se considera las oportunidades de mejora.	1					
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN							
144	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	1					
145	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SIG.	1					
146	Incluye las necesidades de recursos.	1					
147	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	1					
10. MEJORA							
10.1 GENERALIDADES							

148	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	1				
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA						
149	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		2			
150	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		2			
151	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		2			
152	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			3		
153	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	1				
154	Hace cambios al SIG si fuera necesario.	1				
155	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	1				
156	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades.		2			
157	Existe información documentada respecto a la mejora continua.	1				
10.3 MEJORA CONTINUA						
158	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG.		2			
159	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección.		2			
Total =		32	162	117		311

Fuente: Elaboración propia.



Anexo No. 9. Rúbrica de cumplimiento de requisitos de SST.

DIAGNOSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL NTS 45001:2018	
Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.	
Objetivo: Identificar el grado de cumplimiento e interpretación de los requisitos de la NTS ISO 45001:2018, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.	
Introducción: En la siguiente información podemos identificar una herramienta para medir el grado de cumplimiento en una organización bajo el esquema de la NTS ISO 45001: 2018, en ella se pueden identificar los criterios de calificación en el cual podemos encontrar el nivel de madurez y su descripción que tomaremos para identificar en la herramienta que se evaluará al análisis del diagnóstico. También se encuentra una herramienta elaborada con los requisitos de la NTS ISO 45001:2018 en el cual se podrá comparar si la organización esta cumplimiento sobre los requisitos de la NTS ISO 45001:2018.	
Descripción del proceso de evaluación: Contestar con una X en el apartado que considere que cumple la organización.	
CRITERIOS DE CALIFICACION:	
Nivel de Madurez	Descripción
1 Sin enfoque formal	No es cierto, ocurre en un 0 %, la práctica no se encuentra o no ha comenzado todavía, no ocurre nada. No hay evidencia de implementación No hay un enfoque sistemático evidente, no hay objetivos reales No hay mediciones, los resultados son pobres o impredecibles Se tratan inadecuadamente las quejas o necesidades de los clientes Tal vez algunas buenas ideas, pero no han progresado más allá de la etapa buenos propósitos
2 Enfoque reactivo	Relativamente cierto, ocurre en un 25 % aproximadamente, la práctica sólo se ve en algunas áreas. Evidencia de implementación disponible. Enfoque reactivo, principalmente para corregir problemas. Poca evidencia de un enfoque hacia acciones correctivas. Información o comprensión limitada sobre las mejoras requeridas, pocos objetivos, algunos buenos resultados disponibles. La satisfacción del cliente se tiene en cuenta razonablemente, pero se progresa poco en la satisfacción de otras partes interesadas. Algún reconocimiento del enfoque hacia procesos, evidencias leves de que ocurre algo realmente útil. Revisiones o evaluaciones ocasionales que producen algunas mejoras y progresos

<p>3</p> <p>Aproximación del sistema de gestión estable</p>	<p>Parcialmente cierto, ocurre en un 50 % aproximadamente, es una práctica común, pero no en la mayoría de áreas.</p> <p>La evidencia de mejora es visible.</p> <p>Es evidente el enfoque basado en procesos, es más proactivo que reactivo.</p> <p>Determinar las causas raíz con algunas buenas acciones correctivas y mejoras sistemáticas.</p> <p>Información disponible sobre objetivos y desempeño en relación con estos objetivos, algunas buenas tendencias de mejora.</p> <p>Generalmente se tiene en cuenta la satisfacción de las partes interesadas.</p> <p>Evidencia de que el tema es tratado con un éxito moderado, con algunas revisiones y acciones fijadas como meta.</p> <p>Evidencias esporádicas de claras mejoras o progresos, aunque todavía hay muchas preocupaciones acerca de que el tema no se aborde completamente.</p>
<p>4</p> <p>Énfasis en la mejora continua</p>	<p>Cierto en la mayor parte, ocurre en un 75 % aproximadamente la práctica es muy típica, con algunas excepciones.</p> <p>Está bien establecido en el sistema un enfoque basado en procesos interrelacionados.</p> <p>El proceso de mejora continua está bien implantado dentro de la organización y con los proveedores clave. Resultados coherentemente buenos y se mantienen tendencias de mejora, hay evidencia clara de que el tema se trata adecuadamente.</p> <p>La satisfacción de las partes interesadas se tiene en cuenta en su mayor parte.</p> <p>Proactivo en donde es apropiado, las acciones correctivas evidencian que se ha detenido la recurrencia, y son claramente evidentes las acciones preventivas/evaluaciones de riesgos.</p> <p>Revisiones regulares y de rutina con claras mejoras y progresos, algunos temas no se están tratando en su totalidad.</p> <p>Evidencia de mejora mantenida durante en un periodo amplio, por ejemplo, al menos 1 año.</p>
<p>5</p> <p>Desempeño de “mejor en su clase”</p>	<p>Sí, cierto en todas partes, ocurre en el 100 % o casi. La práctica se despliega en toda la organización, casi sin excepciones.</p> <p>Reconocido como el mejor de su clase, está bien situado en relación con los de su clase, proceso de mejora e información fuertemente integrado (desde el usuario final en el mercado y en toda la cadena de suministro)</p> <p>El mejor en su clase en todos los resultados demostrados fácilmente, un negocio sostenible asegurado, todas las partes interesadas satisfechas.</p> <p>Organización próspera, ágil e innovadora, que aprende. Todos los enfoques pertinentes, con éxito y tratados por completo en todas las áreas y en todos los aspectos.</p>

Excelente modelo a seguir. Es difícil concebir una mejora significativa, pero se realizan revisiones regulares. Evidencia de mejora mantenida durante un periodo amplio, por ejemplo, al menos 3 años.

No.	NUMERALES	CRITERIO DE AUTOEVALUACIÓN.				
		1	2	3	4	5
		Sin enfoque formal	Enfoque reactivo	Aproximación del sistema de gestión estable	Énfasis en la mejora continua	Desempeño de "mejor en su clase"
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito				X	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE OTRAS PARTES INTERESADAS						
2	Se determinan las otras partes interesadas además de los trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión.			X		
3	Se determinan las necesidades y expectativas (Requisitos) de los trabajadores y de otras partes interesadas.			X		
4	Se identifican cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales aplicables y otros requisitos.			X		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST						
5	Se determinan los límites y aplicabilidad para establecer el alcance		X			
6	Se consideran las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito.				X	

7	Se tienen en cuenta los requisitos tanto de los trabajadores como de otras partes interesadas			X		
8	Se tienen en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo (Realizadas y programadas)		X			
9	El alcance se mantiene como información documentada.	X				
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST						
10	La Organización mantiene un Sistema de Gestión de la SST.	X				
11	Se mantiene y mejora continuamente este sistema.		X			
5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.						
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO						
12	Existe un compromiso por parte de la alta dirección asumiendo la responsabilidad total en la prevención de lesiones de los trabajadores y el deterioro de la salud de los mismos relacionados con el trabajo, así como también brindar ambientes de trabajo seguros y saludables.			X		
13	La alta dirección establece una política de SST, así como sus objetivos.	X				
14	Se integran los requisitos del sistema de gestión de la SST en los procesos de negocio de la organización.			X		
15	Se proveen los recursos necesarios por parte de la alta dirección para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST.		X			
16	Existe un aseguramiento por parte de la alta dirección para alcanzar los resultados previstos dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la SST.			X		
17	Existe un compromiso por parte de la alta dirección para proteger a quienes informen sobre incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.	X				
18	Existen procesos para asegurar la participación y consultas de los trabajadores.	X				
19	Se establecen y apoyan la conformación y funcionamiento de comités de Seguridad y Salud.	X		X		

5.2 POLÍTICA DE LA SST.						
20	Existe una política de SST.	X				
21	La política es apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización, así como también a la naturaleza de sus riesgos específicos y oportunidades para la SST.	X				
22	La política es comunicada a todos los trabajadores dentro de la organización.	X				
23	Se mantiene como información documentada.	X				
24	Está disponible para todas las partes interesadas.	X				
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES, RENDICION DE CUENTAS Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						
25	Existe información documentada acerca de las autoridades y responsabilidades dentro del sistema de gestión de la SST.			X		
26	Las autoridades y responsabilidades son comunicadas dentro de todos los niveles de la organización.				X	
5.4 PARTICIPACION Y CONSULTA						
27	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la participación y consulta por parte de los trabajadores.			X		
28	Se controla la existencia de obstáculos o barreras respecto a la participación (falta de respuesta a los aportes o sugerencias de los trabajadores, barreras de idiomas o alfabetización, represalias o amenazas de represalias y políticas que desalienten la participación y consulta de los trabajadores)	X				
6. PLANIFICACIÓN.						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.						
6.1.1 GENERALIDADES.						
29	La organización tiene en cuenta los peligros a los cuales se ven enfrentados.	X				
30	La organización tiene consideración acerca de los riesgos en relación a la SST y otros riesgos a los cuales se	X				

	ven enfrentados. (Mantienen información documentada).					
31	Las oportunidades en relación a la SST y otras oportunidades. (Mantienen información documentada).		X			
32	Se consideran los requisitos legales aplicables y otros requisitos.			X		
6.1.2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PARA LA SST.						
6.1.2.1 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.						
33	Existen procesos de identificación continua y proactiva de los peligros.			X		
34	Estos procesos son llevados a cabo según los criterios definidos por la norma. Considerando entre otros: Factores sociales, carga de trabajo, horario de trabajo, acoso, bullying-Infraestructura (Equipos y materiales)-consideración de empresas contratistas y sus actividades-situaciones del entorno a la empresa no controlados por esta, etc.		X			
6.1.2.2 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PARA LA SST Y OTROS RIESGOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST.						
35	Se establecen procesos para evaluar los riesgos relacionados a la SST a partir de la identificación de los peligros.	X				
36	Las metodologías y criterios de evaluación de los riesgos de la SST se mantienen como información documentada.	X				
6.1.2.3 EVALUACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES PARA LA SST Y OTRAS OPORTUNIDADES.						
37	Existen procesos para evaluar las oportunidades relacionadas a la SST, así como adaptar el trabajo o la organización de éste a los trabajadores. En el caso de que corresponda evalúan también otras oportunidades.		X			
6.1.3 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS.						
38	Se mantienen procesos para determinar y tener accesos a los requisitos legales vigentes y aplicables al tipo de organización.				X	

39	Se mantiene información documentada respecto a los requisitos legales aplicables a la organización.				X	
40	Se identifican otros requisitos que no sean legales (Ejemplo: Requisitos de los trabajadores, vecinos, etc).	X				
6.1.4 PLANIFICACIÓN PARA TOMAR ACCIONES.						
41	Se planifican acciones para abordar riesgos y oportunidades.			X		
42	Se planifican acciones para abordar requisitos legales y otros requisitos.				X	
43	Se planifican acciones con el objetivo de prepararse y responder ante situaciones de emergencia.			X		
44	Se evalúa la eficacia de las acciones descritas anteriormente.		X			
45	Se tienen en cuenta las jerarquías de controles al momento de planificar las acciones.		X			
6.2 OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.						
6.2.1 OBJETIVOS DE LA SST						
46	Se mantienen objetivos para evaluar y mejorar continuamente el sistema de gestión.	X				
47	Los objetivos son coherentes con la política de SST.	X				
48	Los objetivos son medibles en el tiempo y evaluables (Desempeño).		X			
49	Al momento de definir los objetivos se consideran los requisitos aplicables, evaluación de riesgos y oportunidades, resultados de consulta de los trabajadores.	X				
50	Los objetivos se comunican y/o actualizan según sea el caso.		X			
6.2.2 PLANIFICACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA SST.						
51	La organización planifica el cómo logrará los objetivos considerando el qué se hará, recursos necesarios, quién será el responsable, como se evaluarán los resultados, como se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocios de la organización.		X			

52	La organización mantiene como información documentada los planes para lograr los objetivos.			X		
7. APOYO.						
7.1 RECURSOS.						
53	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del sistema de gestión de la SST.			X		
7.2 COMPETENCIA.						
54	La organización determina las competencias necesarias de los trabajadores que afectan o pueden afectar el desempeño en la SST.				X	
55	La organización se asegura que los trabajadores sean competentes basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.				X	
56	La organización toma acciones para adquirir y mantener las competencias necesarias				X	
57	La organización ha documentado la información como evidencia de la competencia.				X	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.						
58	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la política de la SST.	X				
59	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la SST.	X				
60	Existe conocimiento sobre las implicaciones y las consecuencias de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST.	X				
61	Los trabajadores toman conciencia sobre los incidentes y los resultados de investigación.	X				
62	Los trabajadores toman conciencia sobre alejarse de situaciones de trabajo que se consideren como un peligro inminente para su vida o salud.	X				
7.4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN						
63	Existe un método implementado por la organización para establecer las comunicaciones internas y externas del SG de la SST (Considerando	X				

	género, idioma, cultura, alfabetización y discapacidad).					
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.						
7.5.1 GENERALIDADES.						
64	La organización ha establecido la documentación documentada requerida por esta norma.		X			
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.						
65	Los documentos utilizados por la organización se ajustan a lo descrito por la norma (Identificación y descripción, formato, revisión y aprobación).		X			
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.						
66	Existe un control de la información de tal modo que cualquier interesado en el sistema de gestión de la SST pueda tener acceso.			X		
67	Esta información se encuentra debidamente protegida.				X	
8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
8.1.1 GENERALIDADES						
8.1.2 ELIMINACION DE PELIGROS Y REDUCIR RIESGOS						
68	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para eliminar el peligro y reducir los riesgos. (Considerando la jerarquía de control de riesgos).		X			
8.1.2 GESTIÓN DEL CAMBIO.						
8.1.4 COMPRAS.						
71	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para controlar la compra de productos y servicios.		X			
8.1.4.2 CONTRATISTAS.						

72	La organización ha coordinado sus procesos de compra con sus contratistas para identificar los peligros y evaluar los riesgos.	X				
73	La organización se ha asegurado que los contratistas y sus trabajadores cumplan con los requisitos de su sistema de gestión de SST.	X				
74	La organización ha definido y aplicado los procesos de compra en base a los criterios de seguridad y salud en el trabajo para la selección de contratistas.	X				
8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.						
75	Existen procesos para la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia potenciales.	X				
76	Se actualizan estos procesos.	X				
77	Se realizan pruebas periódicas y ejercicios de la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores.	X				
78	Los contratistas, visitantes se encuentran informados en base al proceso de preparación y respuesta ante emergencias.	X				
79	Existe información documentada respecto a estos procesos.	X				
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.						
9.1.1 GENERALIDADES.						
80	Existen procesos para evaluar el seguimiento y realizar análisis del desempeño de la organización.			X		
81	Se identifican cuales son los procesos que necesitan ser medidos y evaluados. (Requisitos legales aplicables, logro de objetivos, eficacia de los controles operacionales, actividades relacionadas con los peligros).			X		
82	Existe una planificación de seguimiento.			X		
83	La organización evalúa el desempeño y eficacia de su sistema de gestión de la SST.			X		

9.1.2 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS						
84	Se ha determinado la frecuencia y los métodos para evaluar el cumplimiento.			X		
85	En caso de ser necesario se toman acciones de la evaluación del cumplimiento.			X		
86	Se conserva la información documentada de los resultados.		X			
9.2 AUDITORIA INTERNA						
9.2.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA						
87	Se han realizado auditoria internas dentro de la organización.			X		
88	Son planificados, se implementan y mantienen las auditorías internas dentro de la organización.			X		
9.2.2 PROCESO AUDITORIA INTERNA						
89	Existen programas de auditoría interna.			X		
90	Existen informes y resultados respecto a auditorías internas anteriores.			X		
91	Existen registros respecto a las acciones definidas para levantar las no conformidades.				X	
92	Existen documentos como evidencia de la implementación de los programas de auditoría interna.				X	
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.						
93	Existen registros de los resultados de la revisión por la dirección.				X	
10. MEJORA						
10.1 INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.						
94	Existen procesos para informar e investigar incidentes y no conformidades.	X				
95	Existen registros de las acciones correctivas.	X				

96	Se involucran partes interesadas en las acciones correctivas para contribuir a la eliminación de la causa raíz del incidente o no conformidad. (Elaboración de informes de investigación, revisión del incidente, si ocurrió con anterioridad)	X				
97	Se comunican los resultados a los trabajadores y/o partes interesadas.	X				
10.2 MEJORA CONTÍNUA.						
98	Se incluyen a los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del sistema de gestión de la SST.	X				
99	Se comunican los resultados de la mejora continua a los trabajadores.	X				
100	Existe información documentada respecto a la mejora continua.		X			
10.2.1 OBJETIVOS DE LA MEJORA CONTINUA						
101	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad adecuación y eficacia del SGSST		X			
10.2.2 PROCESOS DE MEJORA CONTINUA						
102	Se debe implementar, planificar, establecer o mantener uno o varios procesos de mejora continua			X		
103	Se debe comunicar los resultados de la mejora continua a sus trabajadores			X		
104	La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados de la mejora continua				X	
Total						



Anexo No. 10. Cuestionario para cumplimiento legal.



Dirigido a: Gerente General, Capacitadores, personal operativo y administrativo.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo para los servicios de capacitación de V&M Quality, S.A. de C.V.

OBJETIVO ESPECIFICO

Identificar el grado de conocimiento y competencia del personal de V&M Quality, S.A. de C.V; para cumplir con un sistema integrado de gestión de calidad y SST.

INSTRUCCIONES: Conteste las siguientes interrogantes con responsabilidad y honestidad. Coloque una x según corresponda.

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
8	Existe el PGPRO ⁸		NO	Cede principal no
	Se asignan los recursos financieros para su ejecución	si		Solo para acciones básicas correctivas
	Existen mecanismos de evaluación periódica del PGPRO		NO	
	Se tiene un registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos		No	

⁸ PGPRO “Plan de gestión de riesgo ocupacional”.

LEY GENERAL DE PREVENCION DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	Se tiene un plan de emergencia y evacuación			
9	Los trabajadores subcontratados o temporales gozan de la misma protección en materia de seguridad y salud ocupacional	SI		
10	Se adoptan medidas necesarias para evitar la exposición a los riesgos ocupacional de los trabajadores/as	SI		Lo básico, arreglar las gradas.
11	El tratamiento de los aspectos relacionados con la seguridad, la salubridad, la higiene, la prevención de enfermedades y en general es acorde a las características físicas y biológicas de los trabajadores.		No	
12	La organización cuenta con más de 15 trabajadores.		No	7 personas
13	Existe un comité de seguridad y salud ocupacional.		No	

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	Los miembros del CSSO ⁹ poseen formación e instrucción en materia de prevención de riesgos laborales.	si		Brigadas
14	Los delegados de prevención ejercen con efectividad sus funciones.		No	
15	Ha sido capacitado el CSSO por el MTPS ¹⁰	Si		Con un perito
16	El CSSO ha sido formado por el representante del empleador y representante de los trabajadores	Si		
	Existe un representante del sindicato en el CSSO.		NO	
	Se ha notificado la creación del CSSO al MTPS dentro de los ocho días hábiles.		No	No cuenta con CDSO
17	Se tiene una política de SSO		No	
18	El empleador permite que el CSSO realice sus diferentes actividades sin ningún impedimento.		NO	No hay comité

⁹ CSSO "Comité de seguridad y salud ocupacional"

¹⁰ MTPS "Ministerio de trabajo"

LEY GENERAL DE PREVENCION DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
19	Los planos de construcción de edificios destinados a lugares de trabajo están diseñados conforme a las especificaciones exigidas por dirección general de prevención social		No	
20	Los puestos de trabajo garantizan la seguridad e higiene ocupacional frente a riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales		No	
21	La infraestructura e instalaciones en general están acondicionados para personas con discapacidad de acuerdo con lo establecido en la normativa técnica de la accesibilidad		NO	
24	Los pisos de los lugares de trabajo reúnen las condiciones requeridas por la naturaleza del tipo de trabajo que en ella se realiza, de	Si		

LEY GENERAL DE PREVENCION DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	acuerdo con lo establecido al reglamento respectivo			
25	¿Las pinturas que se aplican a las paredes y techos a los locales de trabajo son de colores claros o mates?	SI		
26	Las paredes y techos están impermeabilizados según la actividad que realizan		NO	Pintura de agua
27	El área de cada puesto de trabajo es acorde a los estándares establecidos	Si		
28	Existe señalización vial dentro de las instalaciones	Si		
30	Existe un plan de ergonomía		No	
31	Existe un comedor para empleados dentro de la institución que reúna las condiciones de salubridad e higiene		No	
36	Las instalaciones están debidamente señalizadas tales como, evacuación, salidas de emergencia etc.	Si		Parcialmente; faltan aun

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
38	El empleador provee EPP a los trabajadores cuando así se requiere			No es requerido
41	Existen iluminación difusa	Si		
42	Están los lugares de trabajo debidamente iluminados, poseen luz uniforme y al nivel adecuado a las actividades que se realizan	Si		
43	¿El sistema de ventilación es el adecuado para no poner en peligro la salud de los trabajadores, tomando en cuenta las normativas medioambientales?		No	
44	Existe un sistema de ventilación artificial que asegure la renovación del aire donde se requiere		No	Solo para los asistentes o participantes
50	¿Están expuestos los trabajadores a ruidos y vibraciones que afectan su salud?		NO	
52	Son los depósitos que contienen productos químicos los adecuados para		No	No hay riesgos químicos

LEY GENERAL DE PREVENCION DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.				
ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	evitar riesgos durante su uso, almacenamiento			
52	¿Esta personal capacitado para el uso, manipulación, almacenamiento, disposición y medidas en caso de emergencia de sustancias químicas?			N/A
53	¿Existen medidas profilácticas y sanitarias para la prevención de enfermedades de acuerdo con el Código de Salud?			N/A
56	Poseen los lugares de trabajo servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres	SI		
57	¿Existe un adecuado sistema de lavado de manos?	Si		
58	Existen suficientes baños	Si		
59	¿Existe un sitio específico y apropiado para el almacenaje de materiales y productos, dependiendo de la clase, tipo y riesgo que puede representar?	Si		Separados de los alimentos

LEY GENERAL DE PREVENCION DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
60	¿Se encuentran los pasillos y salidas libres de obstáculos?	SI		
61	Son los desechos removidos diariamente y depositados en recipientes adecuados y seguros. ¿Se encuentran aislados de las áreas de trabajo e identificados?	Si		No identificados
62	¿Poseen los trabajadores la debida protección en los lugares de trabajo donde es necesario el aseo frecuente y hay una elevada dispersión de partículas?			N/A
63	¿Son los trabajadores sometidos a exámenes médicos cuando la actividad que realizan implica un riesgo a la salud, vida o integridad física?			N/A Solo inicio de la contratación, solo personal interno
64	¿Son tomadas las medidas administrativas correspondientes para los trabajadores que, por recomendación de un profesional en Medicina del	Si		

LEY GENERAL DE PREVENCION DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	Trabajo, del Instituto Salvadoreño del Seguro Social debe ser transferido a desempeñar trabajos más adecuados a su estado de salud y capacidad?			
65	¿Son elaborados los planes de emergencia y evacuación en casos de accidentes o desastres de acuerdo con la naturaleza de las labores y del entorno? ¿Es conocido por todo el personal? ¿Está capacitado para llevar a cabo las acciones contempladas en dicho plan?		No	No es conocido No están capacitados
66	Los accidentes laborales se notifican a la Dirección General de Prevención Social en el tiempo estipulado por la Ley			No se ha tenido en la empresa.
67	Se evita la exposición de las trabajadoras en estado de gravidez, posparto y lactancia a agentes, procedimientos o		No	Nunca se ha

LEY GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LOS LUGARES DE TRABAJO

Evaluación de los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la Ley General de Prevención Riesgos en los Lugares de Trabajo, art. 8-67, para la empresa V&M Quality.

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
	condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en su salud y en la persona que está por nacer.			
	TOTAL CUMPLIMIENTOS			

DECRETO 86

Evaluación los requisitos legales y reglamentarios establecidos en el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en los Lugares de Trabajo, art. 5-61 (Decreto 86).

ART.	REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
5	El Comité de SSO no se ocupa de tramitar asuntos referentes a la relación laboral			N/A
6	La ORGANIZACIÓN es responsable de las obligaciones referentes a las condiciones generales (infraestructura, herramientas, EPP ¹¹ , exámenes, etc.) de seguridad y salud de todos los trabajadores	Si		

¹¹ EPP “Equipo de protección ocupacional”

DECRETO 86				
9	Los miembros del comité de SSO electos por el empleador, cumplen con los requisitos establecidos en el art. 9 del Decreto 86			N/A No hay Comité
10	Las capacitaciones pertinentes al Comité de SSO comprenden como mínimo 48 horas			N/A No hay Comité
10	Las capacitaciones fueron impartidas en un periodo no mayor a 6 meses contados a partir de su nombramiento			N/A No hay Comité
10	Las capacitaciones fueron impartidas por una empresa acreditada y especialistas en SSO			N/A No hay Comité
10	Las capacitaciones incluyeron como mínimo los temas definidos en el artículo 10 del Decreto 86			N/A No hay Comité
11	La ORGANIZACIÓN brindó capacitación inicial de 8 horas a los miembros del comité			N/A No hay Comité
15	La proporción de representantes del comité en relación con la cantidad de trabajadores es conforme al art. 15 del Decreto 86			N/A No hay Comité
15	El Comité está conformado por al menos un miembro del sindicato			N/A No hay Comité

DECRETO 86				
16	La elección de los representantes de los trabajadores se efectuó mediante Reunión General			
17	Otorga el empleador tiempo y recursos para la consecución de actividades del Comité de SSO, garantizando la participación de al menos la mitad más uno de los integrantes			
18	La ORGANIZACIÓN garantiza la presencia de al menos un miembro del comité durante cada jornada de trabajo		No	N/A No hay Comité
19	Los miembros del comité de SSO permanecen 2 años ejerciendo su función		No	N/A No hay Comité
20	Transcurrido el periodo del comité se procede al nombramiento de nuevos representantes		No	N/A No hay Comité
21	El empleador envió durante los 8 días hábiles después de la capacitación inicial, los documentos pertinentes para la acreditación de los miembros del comité de SSO		No	N/A No hay Comité
22	Asistieron todos los miembros propuestos a la capacitación inicial de 8 horas impartida en el MITRAB		No	N/A No hay Comité

DECRETO 86				
23	Las posteriores elecciones de los miembros del comité se notifican al MITRAB dentro de los 8 días siguientes		No	N/A No hay Comité
24	Las modificaciones establecidas en el art. 24 del Decreto 86 se comunican oportunamente al MITRAB		No	N/A No hay Comité
25	Existe evidencia de las reuniones ordinarias mensuales realizadas por los miembros del Comité de SSO		No	N/A No hay Comité
25	La ORGANIZACIÓN provee los recursos necesarios para las reuniones del comité		No	N/A No hay Comité
26	La ORGANIZACIÓN cuenta con un reglamento de funcionamiento del comité que atiende a las condiciones particulares del lugar de trabajo		No	N/A No hay Comité
27	Las convocatorias a las reuniones ordinarias del comité son realizadas por el secretario		No	N/A No hay Comité
27	Las convocatorias a las reuniones extraordinarias del comité son realizadas por el presidente		No	N/A No hay Comité
28	La junta directiva del comité está conformada por al menos los establecido en el art. 28 del Decreto 86		No	N/A No hay Comité

DECRETO 86				
29	La presidencia del comité es ejercida en forma rotativa de acuerdo con el art. 29 del Decreto 86		No	N/A No hay Comité
30	Existe evidencia de las agendas de las sesiones del comité		No	N/A No hay Comité
32	Las medidas de carácter preventivo y recomendaciones en materia de investigación de accidentes se dan a conocer al empleador por escrito		No	N/A No hay Comité
33	El empleador reporta por escrito al comité las acciones de cumplimiento a las medidas preventivas o recomendaciones		No	N/A No hay Comité
35	Existe evidencia documentada del Programa de Gestión de Riesgos Ocupacionales		No	N/A No hay Comité
37	El Empleador es el responsable final de la promoción, ejecución, supervisión y evaluación del programa		NO	Solo hay un manual que describe como hacer un programa de SSO
39	Los mecanismos de evaluación cumplen contienen al menos los aspectos definidos en el art. 39 del Decreto 86		NO	Solo hay un manual que describe como hacer un

DECRETO 86				
				programa de SSO
40	Se ha efectuado la identificación de los riesgos existentes en cada etapa de acuerdo con lo definido en el Art. 40 del Decreto 86		NO	Solo hay un manual que describe como hacer un programa de SSO Solo en la casa antigua.
41	Se efectúa estudios de medición de riesgos cuando el caso lo amerita para la evaluación de estos		No	
42	El control de Riesgos comprende acciones que permiten el manejo efectivo, incluyendo su identificación, priorización y evaluación		No	
43	Cuenta la ORGANIZACIÓN con un mapa de riesgos según lo establecido en el art. 43 del Decreto 86		No	
44	El empleador implementa medidas preventivas especiales para preservar la salud y seguridad de personas sensibles a riesgos		NO	Propuesta hacer el video que se deba de hacer para salir a los puntos libres.

DECRETO 86				
45	Se realiza una nueva evaluación de riesgos cuando suceden condiciones como las presentadas en el art. 45 del Decreto 86		NO	
46	Se cuenta con un registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos de acuerdo con el art. 46 del Decreto 86		NO	Solo hay formatos y no existe evidencia. Y no se ha presentado ningún caso.
47	Se conservan registros de los accidentes de trabajo por lo menos en un plazo de 5 años		No	
47	Se establece mecanismos para que los trabajadores informen oportunamente			
48	En la Investigación de accidentes de trabajo, se recopila la información, se analiza el accidente y las medidas de prevención		no	Se puede dar sugerencia para implementar
49	Se cuenta con un plan de emergencia y evacuación de acuerdo con el art. 49 del Decreto 86		No	
50	Se garantiza que los trabajadores reciban entrenamiento teórico y práctico en materia de SSO		No	

DECRETO 86				
52	El programa de exámenes médicos y de laboratorio está basado en la identificación y evaluación de los riesgos		No	
53	Se realizan programas complementarios para establecer medidas educativas y de sensibilización de acuerdo con el art. 53 del Decreto 86		No	
54	Existe evidencia del Programa de Difusión de Actividades Preventivas y de fomento a la cultura de prevención de riesgos ocupacionales		No	
55	los programas preventivos y de sensibilización incluyen la participación de un conocedor de la materia		No	
56	El programa es actualizado cada año por el empleador y se mantiene procedimiento para el control de este		No	
58	Se cuenta con una política en materia de SSO		No	
59	La política de SSO cuenta como mínimo con los principios y objetivos definidos en el art. 59 del Decreto 86		No	
60	La política de SSO cumple con las características definidas en el art. 60 del Decreto 86		No	

DECRETO 86				
61	La política se da a conocer y es accesible a los trabajadores y sus representantes y está a disposición de las autoridades competentes en la materia		No	
	TOTAL, DE REQUISITOS CUMPLIDOS			

Fuente: Elaboración propia.