

**Análisis de los Requisitos de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad,
Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo Para la Alcaldía de
Ginebra Valle del Cauca**

Autores:

Carlos Mauro Villamil Sanabria

Mayra Alejandra Mejía Murillo

Asesora

María del Pilar Rivera

Universidad del Valle

Facultad de Ciencias de la Administración

Guadalajara de Buga

2019

Contenido

1.	Planteamiento del Problema.....	10
1.1.	Descripción del Problema.....	10
1.2.	Formulación del Problema de Investigación:	17
1.3.	Objetivo general.	18
1.4.	Objetivos específicos.....	18
2.	Marco Referencial	21
2.1.	Antecedentes.....	33
3.	Marco Metodológico.....	36
3.1.	Metodología de Investigación.....	36
3.2.	Tipo de Investigación.....	37
3.3.	Técnicas e Instrumentos de Investigación:	37
4.	Análisis e Interpretación de los Resultados de las Normas ISO 90001, ISO 18001 y ISO 14001	39
4.1.	Lista de Chequeo	39
4.2.	Análisis e Interpretación de la Información Integrada.....	50
4.3.	Estrategias Para el Cumplimiento de la Calidad, el Medio Ambiente y Prevención De Riesgos en la Alcaldía de Ginebra	55
4.4.	Realizar Plan de Acción en la Alcaldía de Ginebra Valle Del Cauca.	57
4.5.	Requisitos para implementación del sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo para la alcaldía de Ginebra valle del Cauca.	60

4.6 Presupuesto y plan de mejoramiento	66
5. Conclusiones y Recomendaciones.....	70
5.1. Conclusiones.....	70
5.2. Recomendaciones	71

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1: Ejemplo de control Agua potable.....	15
Ilustración 2: Gráfica integrada de Liderazgo y Compromiso.....	50
Ilustración 3:Gráfica integrada de Comunicación.	51
Ilustración 4:Gráfica integrada norma ISO 14001	52
Ilustración 5: Gráfica integrada de la norma ISO 18001	53
Ilustración 6: Gráfica integrada de la norma ISO 90001	54

Tabla de Figuras

Tabla 1: Lista de Chequeo	41
Tabla 2: Estrategias Para el Cumplimiento de la Calidad, el Medio Ambiente y Prevención De Riesgos en la Alcaldía de Ginebra.....	55
Tabla 3: Plan de acción.....	57

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo Analizar los requisitos del sistema de gestión integrado que permita a la alcaldía de Ginebra valle del Cauca implementar un sistema de gestión, de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

la alcaldía de Ginebra Valle como entidad gubernamental comprometida en su mejoramiento continuo está interesada en analizar los requisitos para diseñar su sistema de gestión integrado, permitiendo a la alcaldía de Ginebra valle del Cauca implementar un sistema de gestión, de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas de la manera más adecuada y así aumentar su competitividad, dado a las posibles dificultades manifestadas y evidenciadas durante el proceso de investigación.

Por lo tanto, se desea no solamente identificar el problema sino proponer diferentes soluciones que puedan mejorar la calidad en la atención que se les presta a los visitantes e igualmente de los empleados desde los funcionarios hasta el alcalde y sus concejales.

Es por ello, que se han tomado tres cualidades que se consideraron importantes para la construcción de la presente investigación, Medio ambiente, calidad y seguridad en el trabajo, como es conocido en toda empresa privada o pública que preste un servicio a la comunidad deben tener en cuenta factores sociales, económicos y de calidad.

PALABRAS CLAVES

Alcaldía Ginebra Valle del Cauca, Seguridad y salud en el trabajo, Medio Ambiente, Calidad. ISO 9001, ISO 14001, ISO 18001/45001.

Introducción

Durante los últimos años, los términos de Calidad y Ambiental pasaron a ser indispensables en todas las organizaciones, ya que permiten enfocar el servicio que prestan y asimismo mejorarlo continuamente con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas, de igual manera les facilita a las organizaciones conocer los impactos que están generando al medio ambiente en el desarrollo de sus actividades, de esta manera lograr eliminarlos, reducirlos y controlarlos.

En este sentido, toda empresa debe estar comprometida para responder las exigencias del entorno, que cada vez se hace más dinámico e impredecible. Al adoptar un sistema de gestión integrado, se favorece el cumplimiento de logros, objetivos planteados y hacer más competitiva a la organización y es así como para implementar el sistema de gestión integrado, es necesario conocer los requisitos y el compromiso tanto de la empresa como de todos los colaboradores de la organización que básicamente logrará cumplir con la misión y visión de la empresa, fomentar el trabajo en equipo, capacitación, entrenamiento y mejoramiento a nivel profesional y personal del recurso humano y un buen ambiente de trabajo.

Por lo anterior, la alcaldía de Ginebra Valle como entidad gubernamental comprometida en su mejoramiento continuo estar interesada en analizar los requisitos para diseñar su sistema de gestión integrado, permitiendo a la alcaldía de Ginebra valle del Cauca implementar un sistema de gestión, de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas de la manera más adecuada y así aumentar su competitividad, dado a las posibles dificultades manifestadas y evidenciadas durante el proceso de investigación.

Por lo tanto, se desea no solamente identificar el problema sino proponer diferentes soluciones que puedan mejorar la calidad en la atención que se les presta a los visitantes e igualmente de los empleados desde los funcionarios hasta el alcalde y sus concejales.

Es por ello, que se han tomado tres cualidades que se consideraron importantes para la construcción de la presente investigación, Medio ambiente, calidad y seguridad en el trabajo, como es conocido en toda empresa privada o pública que preste un servicio a la comunidad deben tener en cuenta factores sociales, económicos y de calidad. Esto con el fin de construir una imagen adecuada, en especial las empresas públicas, que tanta publicidad crean entre la gente debido a los estereotipos sociales que resultan sobre ellas.

Por lo tanto, el Medio ambiente dentro de esta investigación se define como las condiciones ambientales en las cuales se ve involucrada la población, Ginebra dentro de sus casco urbano posee dos afluentes hídricos propios de los cuales se surte de agua, el río guabas, que pasa por la vía al ingenio pichichi y el río puente rojo ubicado en Costa Rica, lo que no garantiza a la población el uso adecuado de agua y menos comprobar si es potable o no, dentro de este mismo ítem se ve reflejado la acumulación de basuras en sitios públicos, la recolección de las mismas depende de una empresa privada a nivel departamental conocida como “Proactiva”, pero es la alcaldía quién debe hacer la exigencia debido a que el daño es represado en la población civil del municipio, es por ello que la presente investigación se realizará con el fin de demostrar todas aquellas irregularidades que se presentan.

En este mismo caso la calidad de la alcaldía no solo se ve reflejado en su atención al público dentro de las instalaciones, pues la presente investigación se tomarán nuevas medidas para resolver los inconvenientes presentes y expuestos en la previa investigación

que adelanto el grupo, y de esta forma a parte de reconocer unos problemas, exponerlos y caracterizar las causas y consecuencias también poderlos analizar tomando como ejemplo otras alcaldías como la de Guadalajara de Buga y Palmira, que tienen problemas, pero ya han expuesto soluciones a los mismos analizando no solamente como lo hicieron si no de qué forma y a través de cuáles mecanismos, además de los referentes teóricos que también darán un panorama a la solución de los problemas.

Es por esto, que en este trabajo se presenta un estudio cuyo propósito fundamental es analizar los requisitos de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo eficiente que le aporte un enfoque más holístico en la gestión de sus riesgos de seguridad y salud, el cual le permite una mayor seguridad física y emocional en sus trabajadores, de igual forma el estado físico de la empresa.

Bajo esta perspectiva es importante determinar cuál es el alcance que tienen las veedurías ciudadanas como alternativa para disminuir la corrupción en la Gestión Pública, dar a conocer la importancia que esta tiene en la sociedad, donde el Estado son todos y el ciudadano se concilie con las instituciones públicas.

Asimismo, la seguridad social dentro de toda empresa es un elemento vital para su funcionamiento y garantizar a los empleados condiciones saludables de trabajo, lo cual les permitirá un adecuado desarrollo de sus actividades sin tener ninguna clase de distracción o enfermedades producto de las malas prácticas de aseo dentro de las instalaciones y actividades empresariales.

Igualmente, en este trabajo se analizó los requisitos de las normas ISO, el cual se propone que la alcaldía de Ginebra Valle, para que pueda tener una implementación o desarrollar un sistema integrado de gestión realice actividades, además de los resultados,

hallazgos, y las respectivas recomendaciones para que el encargado de la organización tome la decisión de implementar el sistema y sostenerlo bajo los análisis de los requisitos que se establecieron en este trabajo.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción del Problema

Colombia ha venido creciendo económica y socialmente, la sociedad se ha visto inmersa en muchos conflictos y la política lo que ha generado una división marcada entre varios sectores de la comunidad. Germán Ayala y Guido Hurtado (2007) afirman. “Colombia es un país que se debate entre la legitimidad y la violencia” y que durante años ha permanecido en un conflicto armado interno de causas políticas, económicas y sociales” (p.8). Dicho esto, en esta primera parte es realizar un contexto acorde a la realidad que se ha vivido y que se vive hoy, para poder entender su extensión y tomar decisiones adecuadas a las dinámicas de la vida nacional.

En este sentido, a través del acelerado mundo en el que se vive, los constantes cambios en que los humanos son sometidos y las nuevas necesidades de los clientes, usuarios y trabajadores, en cuanto a los ámbitos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, las empresas están obligadas a conocer los requisitos e implementar alternativas que ayudan a suplir las necesidades y de igual forma dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables.

En el sector de la alcaldía de Ginebra las empresas que prestan servicios conexos a este se ven limitados y apáticos frente a los sistemas de gestión y sus beneficios, las empresas de este sector tienen cierto temor a enfrentar los cambios y asumir nuevos retos,

involucrando la calidad, el ambiente y el trabajo y la integración de estos tres sistemas de gestión, los cuales se deben trabajar en conjunto para la obtención de buenos resultados.

De lo anterior, tener un buen servicio al cliente permite que éste se sienta bien, además de generar confianza y atender a sus necesidades adecuadamente, sin necesidad de pedir nada a cambio o cometer actos de soborno. En esta medida, el estado no puede ser ajeno a los graves problemas que se vienen presentando en el manejo de los bienes y recursos que requieren una protección constante; porque las prácticas de corrupción se detectan claramente en lo político, social y económico, situación que viene creciendo en forma alarmante en los últimos años. La corrupción en la alcaldía de Ginebra valle siempre ha estado relacionada con la desigualdad social y es un ataque contra la democracia, puesto que impide a los ciudadanos tener acceso de forma igualitaria, en cuanto a servicios y bienes públicos, debilitando la confianza en instituciones públicas. Jürgen Buxbaum (S.F) afirma. “La corrupción menoscaba en gran medida cualquier desarrollo económico decente, ya que desvía los beneficios obtenidos ilegalmente a bolsillos privados y proporciona ventajas económicas a aquellos que pagan sobornos o se benefician de la influencia política” (p.1). Es decir, la corrupción no deja progresar a un país, porque todos sus beneficios son otorgados para aquellos que puedan pagar alta suma de dinero a cambio de ciertas ventajas políticas, siendo discriminatorio para aquellas personas que no poseen los recursos necesarios, además de la falta administración que existe en la alcaldía.

Seguidamente, se tiene las Enfermedades y Riesgos Laborales el cual es uno de los modelos en el que se hará énfasis ente trabajo. Según Álvarez, Francisco en la Organización Mundial de la salud (2005), afirma que:

El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo, que anualmente se cobra más de 2 millones de vidas, parece estar aumentando debido a la rápida industrialización de algunos países en desarrollo. Más aún, una nueva evaluación de los accidentes y las enfermedades laborales indican que el riesgo de contraer una enfermedad se ha convertido en el peligro más frecuente al que se enfrentan los trabajadores en sus empleos. Según la Organización Mundial de Salud (2017) afirma que:

Estas enfermedades causan anualmente unos 1,7 millones de muertes relacionadas con el trabajo y superan a los accidentes mortales en una proporción de cuatro a uno. En sus últimas estimaciones, la OIT descubrió que además de las muertes relacionadas con el trabajo, cada año los trabajadores son víctima de unos 268 millones de accidentes no mortales que causan ausencias de al menos tres días del trabajo y unos 160 millones de nuevos casos de enfermedades laborales.

Es aquí donde la alcaldía de Ginebra Valle, debe mejorar su infraestructura física, para que estos riesgos no sigan perjudicando la salud de los empleados, puesto que en la alcaldía a través de la lista de chequeos se presentan enfermedades como, pérdidas de la audición, problemas auditivos, enfermedades respiratorias e infecciones, alergias, dermatitis provocando ausentismo en los trabajadores debido a las incapacidades otorgadas y esto afecta cada día al trabajador, ya que existen unos factores de riesgos que afectan al trabajador.

Finalmente, el modelo Medio Ambiente; el incremento desde el siglo XIX de las emisiones de gases de efecto invernadero en la atmósfera por las actividades humanas está provocando que la Tierra esté sufriendo un cambio climático. Según Muerza, Fernández

afirma que. “Este problema ambiental causa diversos impactos "abrumadores" sobre la naturaleza y los seres humanos” (2014). En este sentido, el medio ambiente se encuentra en peligro por las diversas amenazas que pone en riesgo al ecosistema y seres humanos, por ello conocer los problemas ambientales es el primer paso para concientizar a la humanidad en procesos para la participación de la naturaleza.

Según datos de la secretaria general y la información planteada en el formato de inspecciones en la alcaldía municipal De Ginebra valle, se ha observado techos con riesgo biológico por inclusión de palomas, las cuales pueden llevar a causar enfermedades respiratorias y alérgicas. Así lo afirma Muerza, Fernández (2014):

La contaminación ambiental provoca impactos negativos en los ecosistemas y diversas enfermedades, alteraciones y la reducción de la esperanza de vida en millones de personas en todo el mundo. Los agentes contaminantes son muy diversos y cada vez causan más problemas de salud, incluso antes de nacer.

De lo anterior, los empleados de la alcaldía de Ginebra Valle presentan enfermedades debido a la contaminación ambiental que se viene presentando en el rio Guabas y puente rojo por contaminación de este, el cual no elimina las bacterias y esto no solo es consumido por los empleados de la alcaldía, sino también por los habitantes del municipio, igualmente, se presenta el mal uso de residuos de basura y también trae consigo enfermedades.

Por otro lado, está el consumo de energía, este presenta un número elevado a nivel mundial y la continuidad de los combustibles fósiles genera diversos impactos ambientales y resultan preocupantes para el desarrollo humano de las próximas décadas.

En la alcaldía hay áreas donde son muy oscuras y deben encender las luces toda la jornada laboral, es aquí donde se debe tomar concientización y tomar cartas en el asunto

para hacer uso racional. Según el formato de inspección de la alcaldía municipal de Ginebra Valle se observa zonas con condiciones inseguras de cables sueltos en el suelo. Además, se tiene un tema importante y es uno de los recursos naturales, “El agua”, el acceso a ella en unas mínimas condiciones de calidad y su escasez son cada vez más preocupantes.

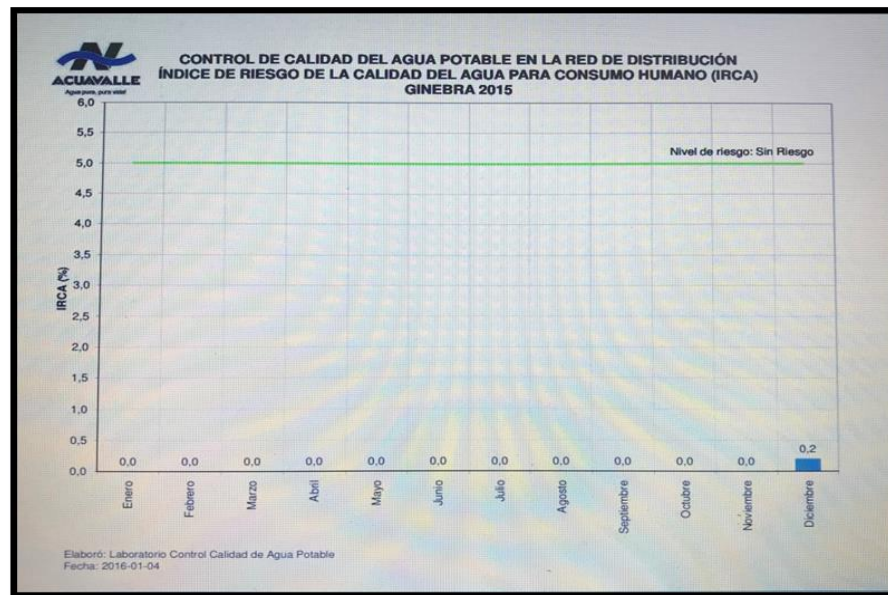
Algunos expertos hablan incluso de que el agua será el elemento más valioso del siglo XXI y la principal causa de guerras y conflictos, esta problemática afecta a todos y por qué no a la alcaldía donde cada vez se desperdicia más agua; lavando los patios y andenes de las instalaciones con mangueras a causa de la inclusión de palomas en el techo, por ende, se debe hacer trascendencia de proteger y garantizar este recurso natural.

Según Acuavalle que es la empresa prestadora de servicios en el municipio de Ginebra Valle el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA) es normado por la Resolución 2115 de 2007, expedida por el Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en respuesta a la Ley 205 de 2003 y 216 de 2003 y los artículos 3°, 8° parágrafo 1, 9° parágrafo 4 y 14 del Decreto 1575 de 2007. La aplicación de esta medición tiene como fin prevenir el riesgo de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el no cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, que están establecidas en los siguientes rangos del IRCA y el riesgo correspondiente.

- 0% - 5% Sin riesgo – Agua apta para consumo humano
- 5.1% - 14% El nivel de riesgo es bajo
- 14.1% - 35% El nivel de riesgo es medio
- 35.1% - 70% El nivel de riesgo es alto

- 70.1% - 100% El nivel de riesgo es inviable sanitariamente.

Ilustración 1: Ejemplo de control Agua potable.



Fuente: informe Acuavalle. (IRCA)

En este sentido, la calidad del agua para el consumo humano es un elemento fundamental para determinar las condiciones de salud pública de la población, teniendo en cuenta sus características se puede favorecer la prevención para la transmisión de agentes que causen afectaciones a la salud, esto depende de la calidad y la continuidad con la que se presta el servicio de suministro de agua; siendo conveniente un estricto control y seguimiento del muestreo para el análisis de los diferentes parámetros que definen su calidad.

En Ginebra el servicio de suministro de agua para consumo humano, en algunas zonas como la alcaldía, presenta deficientes condiciones sanitarias que pueden deberse a la pobreza y deterioro ambiental, dando origen a enfermedades por el consumo de agua

contaminada. Para el control y la prevención de este riesgo se cuenta con la normatividad según el Decreto 1575 del 2007, el cual establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano, definiendo las características químicas, físicas y microbiológicas que debe tener el agua para consumo humano, como también las autoridades responsables para el control y vigilancia que garantizan la calidad del agua como son: El Ministerio de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el Instituto Nacional de Salud, las Direcciones Departamentales, Distritales y Municipales de Salud. Igualmente, especifica las funciones que deben realizar las personas prestadoras del servicio, así como, las responsabilidades asumidas por el usuario.

Enfermedades y riesgos más frecuentes en Colombia

Las jornadas extendidas, la demanda de trabajo y las difíciles condiciones laborales hacen que cada día miles de empleados sufran de alguna enfermedad derivada de su ocupación, desencadenando incapacidades y pensiones por invalidez.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) calcula que cerca del 8% de la población trabaja más de 12 horas diarias y 2,5 millones de personas mueren al año por algún malestar profesional. En el país, cerca de 425 padecimientos están reconocidos por el Decreto 1477 de 2014.

En Colombia, datos de Fasecolda muestran que en 2017 se registraron 20.246 enfermedades laborales calificadas. Las lesiones músculo esqueléticas representan casi el 90% de padecimientos; se destacan la tendinitis en hombros, codos y manos, síndrome de túnel del carpo y dolores de espalda. Otras enfermedades sufridas con gran frecuencia por

los trabajadores son trastornos auditivos, mentales y lesiones de la piel. Además, en los últimos años se han intensificado los problemas respiratorios.

Juan Alvaro Oliveros (2017), docente de la Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud (FUCS), explica que el Ministerio de Trabajo ha clasificado las enfermedades laborales en 15 grupos: infecciosas (resultantes del contacto con el medio ambiente); cáncer producido por el asbesto; respiratorias; de piel; sanguíneas; trastornos mentales; visuales; auditivas; cardíacas y cerebrovasculares; digestivas; genitourinarias; del sistema nervioso; músculo esqueléticas; intoxicaciones y ocasionalmente del sistema endocrino.

Las principales causas de las patologías laborales se derivan de movimientos repetitivos, esfuerzos al levantar, halar, empujar o transportar, posturas incorrectas al permanecer de pie o sentado por varias horas y entornos de trabajo inadecuados para las actividades.

Exceso de trabajo, actividades rutinarias, relaciones interpersonales conflictivas, insatisfacción y falta de cuidado personal son algunos factores de riesgo que propician enfermedades.

De acuerdo con la frecuencia de presentación, de mayor a menor, las actividades económicas que generan más enfermedades en Colombia son: agricultura, ganadería, caza y silvicultura; industria manufacturera; minas y canteras; administración pública y defensa; y eléctrico, gas y agua, asegura Juan Pablo Araujo, director de la Cámara de Riesgos Laborales de Fasecolda.

1.2. Formulación del Problema de Investigación:

Partiendo de lo expuesto anteriormente y basados en la situación actual del municipio de la Alcaldía de Ginebra Valle, se plantea el problema de investigación a través de la

siguiente pregunta: ¿Cuáles son los beneficios que trae analizar los requisitos para implementar un sistema de gestión integrado de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo para la Alcaldía de Ginebra Valle?

1.3. Objetivo general.

✓ Analizar los requisitos del sistema de gestión integrado que permita a la alcaldía de Ginebra valle del Cauca implementar un sistema de gestión, de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo

1.4. Objetivos específicos.

- ✓ Diagnosticar el entorno de la empresa en relación con la calidad, el medio ambiente y prevención de riesgos.
- ✓ Relacionar los requisitos relacionados con las normas Vs la Alcaldía de Ginebra Valle.
- ✓ Proponer estrategias para el cumplimiento de la calidad, el medio ambiente y prevención de riesgos en la alcaldía de ginebra.
- ✓ Realizar plan de acción en la alcaldía de ginebra valle del cauca.

1.5. Justificación

Este trabajo se hizo con el fin de identificar las enfermedades y accidentes de trabajo que se vienen presentando en los últimos meses en la alcaldía de Ginebra Valle del Cauca, ya que los empleados se han visto afectados por alergias y dermatitis frecuentemente; además

de varios accidentes laborales y riesgos en la organización como fracturas de tobillo y túnel carpiano, el cual se necesita llegar a fondo del por qué se vienen presentando estas situaciones.

Para ello, dentro del presente trabajo de grado se analizará las enfermedades más frecuentes que se presentan en la alcaldía de Ginebra Valle del Cauca y los accidentes más frecuentes de los últimos meses. Ya que el talento humano es una de las partes fundamentales de la organización y se debe velar por el bienestar del mismo.

Por lo tanto, surge la necesidad de enfocar la mirada en ellos, a través de una gestión en donde los planes de acción y las estrategias a desarrollar se basen en los resultados de los modelos a presentar que buscan identificar las enfermedades y accidentes laborales en la alcaldía de Ginebra Valle del Cauca.

Desde esta perspectiva, la investigación consiste en realizar un análisis al sector público en base a la atención que brinda y a los servicios que presta, cuyo objetivo es analizar los requisitos del sistema de gestión integrado que permita a la alcaldía de Ginebra valle del Cauca implementar un sistema de gestión, de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, en este sentido, el hombre desde sus inicios se ha caracterizado por tener un sinónimo de cambio, en los cuales se ha desempeñado para establecer sistemas de planificación, técnicas, estrategias y metodologías, donde le permitan tener el control de las acciones, dinámicas y procesos, para minimizar tiempos y maximizar su desempeño con el fin de dar cumplimiento a sus objetivos.

Desde esta perspectiva, Las normas ISO requieren que se establezca un sistema efectivo de calidad donde las actividades de los negocios estén controladas y debidamente documentadas. Lo anterior, permite que la empresa y sus directivos tengan claro ¿Qué

hacen? y ¿Cómo lo hacen?, y es así como, se pueden identificar las falencias analizarlas y resolverlas basada en la ISO 90001. Asimismo, en la actualidad las empresas son determinantes por tener la necesidad de innovar y competir en el mercado, teniendo en cuenta que el fenómeno de la globalización está pasando por un momento donde hace que la adaptación a los cambios que se presentan sean eficientes y que con el tiempo se esté volviendo una variable importante en la gestión, es por ello, que para una adecuada atención en función de los procesos de una empresa estas deben diseñar procesos que logren resolver problemas en la atención a la población y la organización de esta.

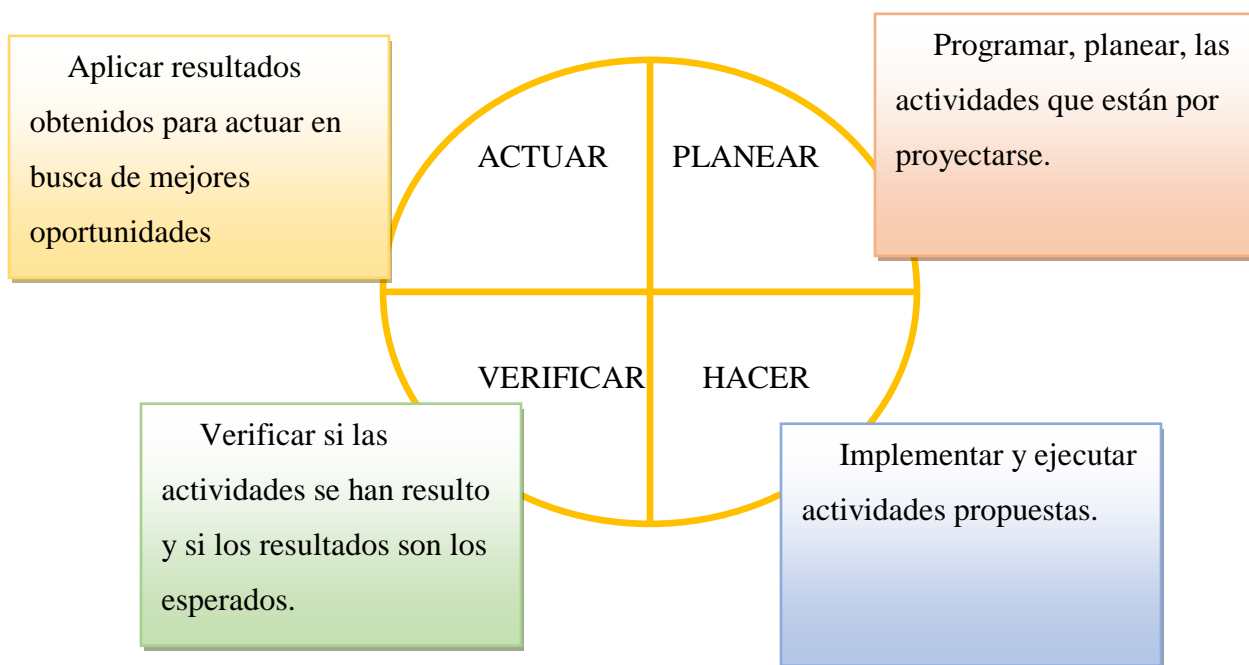
Por lo tanto, una empresa para dar cumplimiento a su certificación debe tener presente los estándares y metodologías propuestos para la realizar los procesos de calidad que la norma ISO 9001 de 2015 establece como factores fundamentales, para cumplir con la retroalimentación administrativa y la empresa podrá tomar decisiones acertadas en cada una de las acciones que pretende desarrollar, eliminando el margen de error y proporcionando mayor confianza al cliente que adquieren sus servicios administrativos y tributarios, además de la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar, mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, además reorganizar los procesos, funciones que se llevan a cabo dentro del plantel debido a que actualmente el servicio que prestan es bajo y requiere una modificación de cada una de las categorías que poseen.

CAPÍTULO II

2. Marco Referencial

Existen varios elementos teóricos que sustentan la Investigación sobre sistema integrado de Gestión, lo cual se refleja en la revisión documental que se hizo al respecto y que se manifiesta en los enunciados que aparecen a continuación:

Gráfico: Ejemplo de Sistema Integrado



Fuente: Autores.

En este sentido, la eficacia de una Sistema Integrado de Gestión está basada en su ciclo de mejora continua (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) en función de los objetivos, contexto y nivel de eficiencia que tenga la empresa, buscando la disminución de los riesgos a los cuales puede estar expuesto la empresa, ya sea en términos de Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo, medio ambiente, entre otros.

Bajo esta perspectiva, es importante disminuir la deficiente atención al público, contaminación del medio ambiente y los riesgos laborales en la organización que se vienen generando en los últimos años, para que los habitantes se sientan a gusto y así atender a sus necesidades. Más aún que en Colombia se ha convertido en uno de los países que requiere mayor control en cada uno de los procesos de Gestión Pública, específicamente porque la corrupción ronda por cada una de las esferas de la sociedad, por ello, es imposible desconocer que la situación política y social del país ha llevado a sus más altos dirigentes, como medios y personas de menor rango que laboran con el Estado y aún con los sectores privados a convertirse en artífices para dar mal uso de los bienes de la Nación.

Por ello, para diseñar un modelo de gestión integrado y llegar al mejoramiento continuo de la alcaldía de Ginebra Valle, se requiere que la Calidad haga parte de la cultura organizacional, en este sentido, se necesita más que palabras, decisiones, así mismo la fuente de mejoramiento organizacional se centra en la decisión de cada empleado y eso hace la diferencia y, su cultura de servicio será la encargada de establecer ciertas directrices para que las personas que atienden público actúen de manera correcta frente a los clientes. Ernesto Cabrera, presidente de Service Quality Institute Colombia afirma que:

Un punto por destacar es que más que tener un departamento de atención al cliente especializado, lo ideal es que el presidente, el gerente, todos y cada uno de los empleados de las organizaciones, en todas las dependencias, se impregnen y sean capacitados constantemente para crear una cultura del servicio, para que ese compromiso se vea reflejado en los ingresos. (Revista Portafolio, citado de López, Astrid).

Del mismo modo, sugiere el experto Ernesto Cabrera que:

Cada cuatro meses se debe hacer seguimiento y actualización a los acontecimientos en torno al servicio [...]. Hay que realizar acciones en tres frentes: cambiar fallas, implementar las herramientas necesarias para ello y mejorar el programa general de atención al cliente con el que se cuenta. (Revista Portafolio, citado de López, Astrid).

Seguidamente, fue necesario empezar a diseñar un modelo de sistemas de gestión integrado de calidad, implementado bajo las normas ISO 9001; de sistemas de gestión de la calidad, la cual proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar, mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia. La norma ISO 14001 es la norma internacional de sistemas de gestión ambiental (SGA), que ayuda a la organización a identificar, priorizar y gestionar los riesgos ambientales, como parte de sus prácticas de negocios habituales y por último la nueva norma ISO 45001, la cual se encarga de los Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que sustituirá a la actual OHSAS 18001.

Se entiende por sistema de gestión ambiental como un proceso clínico donde se plantean y se implementan procedimientos y acciones que lleva a cabo una organización, el cual garantiza el cumplimiento de la política ambiental, metas y objetivos ambientales.

Quintero, Rojas Carlos y Vargas Ítalo (2015), exponen que:

Un sistema de gestión ambiental es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones relacionada con el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto a emisiones y vertidos; y el alcance de los objetivos ambientales de la organización. Los sistemas de gestión ambiental están basados en dos principios fundamentales: programar previamente las situaciones y las actividades, controlar el cumplimiento de la programación. (p.32)

De lo anterior, los sistemas de gestión ambiental establecen lineamientos a seguir por parte de las organizaciones, con el propósito de cuidar el entorno de la empresa en la que generan sus principios, así con el desarrollo de acciones que disminuyan los efectos de las actividades, promoviendo el bienestar de sus colaboradores y el cumplimiento de legislación ambiental, cuyo propósito es mantener una excelente imagen y relaciones cordiales con las comunidades.

Seguidamente, según Vilorio, González, Sheryl (2011). “La organización como un sistema cuenta con un conjunto de elementos interrelacionados para lograr unos objetivos propuestos, como, por ejemplo, aumentar las utilidades, mejorar las condiciones de salud de los trabajadores, prevenir la contaminación ambiental, entre otros” (p.3). Es así como estos elementos son llamados procesos y son la base para la gestión.

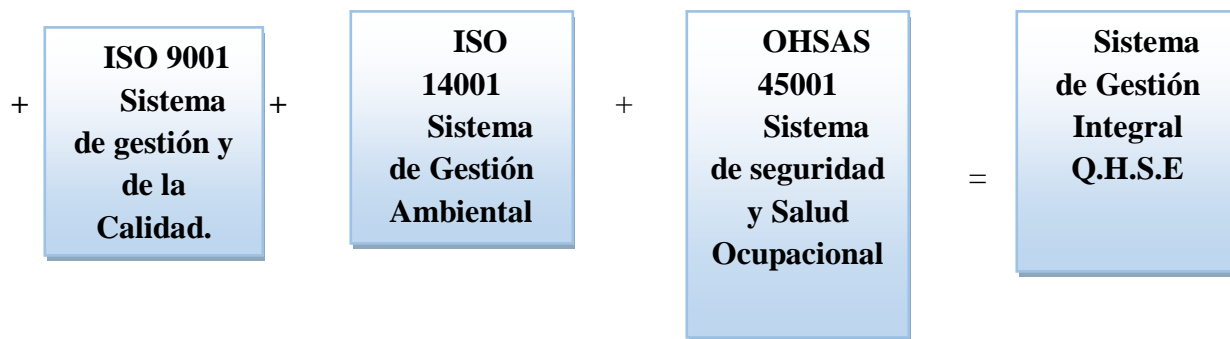
Según Vilorio, González, Sheryl (2011):

el sistema respiratorio se encarga de suministrar el oxígeno al corazón para que este funciones y el sistema circulatorio irriga la sangre para que los órganos se mantengan vivos, en la organización el sistema de gestión de la calidad busca satisfacer al cliente para garantizar el equilibrio económico, su competitividad y los ingresos para las diferentes operaciones; mientras el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional garantiza la disponibilidad de recurso humano libre de riesgos y sin enfermedades laborales para la ejecución de las actividades, el sistema de gestión ambiental protege el ambiente y previene la contaminación con lo cual garantiza el suministro de materia prima en equilibrio con el entorno. (p.76).

Ahora bien, la gestión integrada proporciona una imagen en todos los aspectos de organización e interrelación y riesgos relacionados, el cual minimiza la adopción de nuevos

sistemas en el futuro. Por ello un sistema de gestión incorpora dos o más normas de sistema de gestión, las cuales son:

Gráfica: Normas que sustentan el sistema integrado.



Fuente: Autores

De lo anterior expuesto, estas tres ramas son correspondientes a las tres áreas de gestión, desde calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.

ISO 9001 sistema de Gestión y de la Calidad.

Las normas ISO 9001 brindan otra aportación significativa de la NORMA ISO 9001 ha sido la aplicación de los conceptos Planificar–Hacer–Verificar–Actuar, metodología que ofrece como el «círculo virtuoso de la mejora continua», cuyo objetivo es el logro de un aumento en la satisfacción del cliente o usuario, mediante el cumplimiento de sus requisitos. (Deming, 1986 citado en Hernández, Arcos, & Sevilla, 2013, p. 11,12)

Asimismo, la persona que se encargue de elaborar el manual cuenta con el conocimiento y la trayectoria suficiente para establecer objetivos que busquen el propósito de retroalimentar por medio de una secuencia el funcionamiento y contribuya a la evaluación para la certificación de la empresa como sistema de salud.

Históricamente el desarrollo de las normas ha requerido de revisiones periódicas para decidir si es necesario modificarlas, mantenerlas, o bien, retirarlas. Como consecuencia de este mecanismo la NORMA ISO 9001 ha pasado también por un proceso de revisión que finalmente concluyó con la publicación de la NORMA ISO 9001: 2008, puesta en vigencia el 15 de noviembre de 2008 (Esponda, Palavicini y Navarrete, 2001; ISO, 2008 citado en Hernández et al., 2013 p.8)

De este modo, las organizaciones o empresas traen consigo un plus en la actualidad con la responsabilidad social donde aparte de que trae beneficios de una u otra forma para el bienestar social, obtienen de ello, como benefactores beneficios tributarios donde los llevan a tener esa motivación desarrollándose como principal atractivo de parte del gobierno, para las empresas. Según la siguiente cita afirma lo siguiente. “Para cumplir con el objetivo de la administración de riesgos orientado hacia la sostenibilidad”, (Haller, 2002 citado en Keller, 2012, p. 7), pone particular énfasis en las ubicaciones, las tecnologías, los procesos y los productos en particular se pronuncia que como fin de la administración en una organización es orientar los riesgos que se logran establecer a partir de ciertos límites donde se pueda tener un control permanente teniendo en cuenta las determinaciones que se tomen y el nivel que se esté tratando.

Asimismo, La evolución que ha experimentado el concepto de calidad en el ámbito empresarial ha propiciado el desarrollo de sistemas de gestión, enfocados hacia distintos niveles de exigencia. En concreto, la implantación y certificación de sistemas ISO se ha convertido en una de las prácticas más generalizadas en el ámbito empresarial.

Promulgadas por el Organismo Internacional de Estandarización, las normas ISO 9000 han sido orientadas a servir a las empresas como guía o directriz para el desarrollo, la

implementación y la evaluación interna o externa de un sistema de calidad, en este sentido se constituyen como un marco de referencia para obtener la certificación de dicho sistema (Padrón, 1996 citado en Marín & Gimeno, 2009, p. 3)

Por otro lado, la certificación de sistemas ISO 9000 también ha sido justificada en términos de los beneficios que ésta genera. Los principales defensores de la calidad argumentan que la mejora de la calidad aumenta la posibilidad de éxito de la empresa en el mercado (p.e. Crosby 1991; Deming, 1989). En este sentido, también el estudio de Forker et al. (1996) considera la calidad como una prioridad competitiva de la empresa. El punto de partida que justifica tales afirmaciones es que la obtención de un producto conforme a las especificaciones, y la reducción de errores, implica menores costes de producción y de reprocesamiento. Por tanto, la mejora en la calidad se traduce en una mejora de las características del producto, y en una mayor durabilidad y fiabilidad, aspectos todos ellos que repercuten en un aumento de la cuota de mercado (Deming, 1989 citado en Marín et al., 2009 p.4).

ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.

El sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, facilita que una organización controle todos sus servicios, actividades el cual pueden causar algún impacto sobre el medio ambiente, además que ayuda a minimizar todos los impactos ambientales que generen su operación. Según el informe de mincit, dice que:

Un Sistema de Gestión Ambiental es un proceso cíclico de donde se planean, implementan, se revisan y mejoran de los procedimientos y acciones que lleva a cabo una organización para realizar sus actividades garantizando el cumplimiento de la política ambiental, las metas y objetivos ambientales. (p.23)

Es así, como está enfocado en causa y efecto, es decir, donde todas las actividades y servicios ofrecidos por la organización son la causa y los efectos resultan del impacto que estos generen sobre el medio ambiente. Los impactos pueden ser, cambio de temperatura del agua de un arroyo cercano, aumento de la tasa de personas con asma dentro de la población cercana a la empresa o la contaminación producida en un terreno colindante a la organización debido a infiltraciones.

Servicio al cliente:

Por su parte, Duque Márquez (2010), pone a disposición Diez Mandamientos de la Atención al Cliente, que, si fueran aplicados a las empresas y ajustados a su plan estratégico, podrían posicionar a sus clientes por encima de todo. De acuerdo con lo anterior, puede establecerse que:

1. El cliente está por encima de todo y debe estar presente, antes que nada.
2. No hay nada imposible cuando se quiere, aunque los clientes en ocasiones soliciten cosas casi imposibles que las organizaciones con ganas pueden conseguir con tal de satisfacer al cliente.
3. Es preciso cumplir con todo lo prometido. No es conveniente que las organizaciones actúen con engaños para efectuar ventas o retener clientes.
4. La mejor manera de satisfacer un cliente es darle mucho más de lo que espera; todo cliente siente satisfacción al recibir mucho más de lo que necesita y ello se logra gracias al conocimiento que se tenga de sus necesidades y deseos.
5. El cliente siempre percibirá los factores diferenciales de la organización con respecto a otras que ofrecen productos o servicios similares y es el personal de contacto directo con

los clientes quien tiene un mayor compromiso puesto que de él depende que el cliente regrese o no quiera volver jamás.

6. Fracasar en un punto es sinónimo de fracasar en todo. El cumplimiento de todo y el control de ello no es garantía de calidad si se falla en el tiempo de entrega, en el proceso de empaque o en la información suministrada.

7. La insatisfacción de un empleado en su puesto de trabajo genera clientes totalmente insatisfechos. Si los empleados no sienten satisfacción en su desempeño no puede garantizarse que se satisfaga al cliente externo, es por ello que deben desarrollarse políticas de bienestar laboral y motivacionales, que se traduzcan finalmente en el éxito de las estrategias de marketing implementadas por la organización.

8. Quien juzga sobre la calidad del servicio es el cliente, ellos son quienes en su mente y sentir califican si el servicio es bueno o malo, si regresa o no.

9. Ser muy bueno en el servicio no es suficiente pues siempre es preciso mejorar; el cumplimiento de las metas en el servicio y la satisfacción de los consumidores debe ir acompañado del planteamiento de nuevos objetivos dado que la competencia no da tregua.

10. Al momento de satisfacer un cliente, toda la organización es un equipo pues todos trabajan de forma conjunta para la satisfacción del cliente en todo sentido. (Duque Márquez, 2010 citados en Montoya, 2013, p. 3,4) teniendo en cuenta los mandamientos de la atención al cliente que cita el autor del fragmento anterior, se puede sistematizar que el estudio hacia los cambios en el ámbito de como servir al cliente, han cambiado obteniendo un balance por los cuales se han extraído factores de desarrollo en el cómo suplir de la mejor forma las necesidades del cliente u/o usuario, permitiendo así un progreso en la

competitividad en las organizaciones como uno de los puntos primordiales para el crecimiento empresarial en el sector.

Centrada en estrategias: su pretensión es que haya una liberación del término CRM de cualquier tipo de tecnología, y en un menor grado, de las técnicas empleadas para la administración de clientes. Dicha definición entiende el CRM como el conjunto de técnicas usadas para la competición exitosa en el mercado y la generación de un valor para todos los accionistas de la compañía. (Greenberg, P., 2003 citado en Montoya, 2013 p.4).

OHSAS 45001 Sistema de seguridad y Salud Ocupacional.

La norma ISO 45001 tiene la misma estructura que todas las normas del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, sin embargo, el objeto de la norma es el mismo que el de OHSAS 18001, pues existen cambios en la estructura de requisitos que hará que, muchas organizaciones que están certificadas de conformidad con OHSAS 18001 se deban adaptar los sistemas a la nueva ISO 45001.

En este sentido la norma ISO 45001 es la norma para los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, que sustituyó a la norma OHSAS 18001 iniciada en el 2013 por el comité ISO/PC 283, en el cual participaron más de 67 países. La ISO 45001 es la primera norma internacional que determina los requisitos para implementar un sistema de gestión, seguridad y salud en el trabajo, su objetivo es proporcionar condiciones de trabajos seguras y saludables, prevenir las lesiones y el deterioro de la salud y mejorar el desempeño en seguridad y salud en el trabajo, este involucra a los trabajadores, contratistas y visitantes de la organización. Según Campos Federico, Ramón Juan (2018) afirman que:

La Norma ISO 45001 es la primera norma internacional que determina los requisitos básicos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que permite a las empresas desarrollarlo de forma integrada con los requisitos establecidos en otras normas como la Norma ISO 9001 (certificación de los Sistemas de Gestión en Calidad) y la Norma ISO 14001 (certificación de Sistemas de Gestión Ambiental). (Pág.05)

En este sentido, entre los beneficios de esta norma son:

- Protección de los trabajadores
- Reducción de riesgos
- Cumplimiento legal
- Integración con otros sistemas de gestión.
- Compromiso de la dirección
- Control del cumplimiento a la cadena de subcontratistas.

Los cambios con respecto a OHSAS 18001 son:

- **Contextos de la organización:**

Se refiere a establecer los factores externos e internos que puedan impactar a la empresa, como el cambio de relaciones laborales, innovación, nuevas tecnologías, nuevos materiales o temas que provienen dentro y fuera de la organización. Según el informe de la ISO 45001 dice que. “Dichos cambios pueden introducir nuevos riesgos en el negocio, por lo que es necesario detectarlos y buscar herramientas suficientes para establecer como los riesgos pueden ser controlados en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.”.

- **Liderazgo:**

Esta norma se enfatiza por el papel de la alta dirección en el liderazgo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Según Campos Federico, Ramón Juan (2018)

dice que. “Destaca como aspectos claves el liderazgo de la dirección y la participación de los trabajadores. Los determina como imprescindibles para gestionar de modo adecuado y optimizar los resultados en seguridad y salud.” (p. 9). De lo anterior, el liderazgo es una competencia que toda empresa debe tener para el buen funcionamiento de sus labores.

- **Planificación:**

Introduce los aspectos relativos a la implementación de la gestión de los riesgos asociados a los resultados del sistema para gestión seguridad y salud en el trabajo, para ello se establece la necesidad de involucrar a los trabajadores y otras partes interesadas para que consideren los peligros en el sistema de seguridad y salud en el trabajo, conociendo los requisitos legales en este aspecto.

- **Apoyo**

Se establece la necesidad de determinar los medios necesarios para conseguir la planificación mediante los recursos, competencia, toma de conciencia y comunicación. En este sentido el resultado de este requerimiento debe estar soportado de forma documentada.

- **Operación**

Según Campos Federico, Ramón Juan (2018) dice que.

En función de lo planificado, se ejecutarán las medidas previstas, para lo cual se deberá 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, compras, etc. (p.9)

- **Evaluación y desempeño.**

Esta verifica la implementación del sistema de gestión, seguridad y salud. Por ello, son necesarias las auditorías internas y revisión de la dirección.

- **Mejora.**

Su consecución es el objetivo final del sistema y el fundamento del ciclo de PDCA.

2.1. Antecedentes

Internacionales.

En el campo de la normatividad, las ISO son las normas de calidad internacional en las cuales cada empresa que tenga a cargo una labor pública o privada y brinde un servicio a la comunidad, debe someterse a las mismas donde también pueden administrar de forma adecuada sus procesos. Según el autor Bermúdez donde cita a la UNEM ISO afirma lo siguiente:

La UNE-EN-ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos es una norma voluntaria de carácter internacional que determina los requisitos que, cualquier organización, pública o privada e independientemente de su tamaño o actividad que desarrolla, debe cumplir para demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y cuando aspira a aumentar la satisfacción del usuario a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del Sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. (2008, p. 6).

Es por ello, importante la Alcaldía de Ginebra Valle, implementen estos sistemas de calidad y gestión, que sea competitivos que permitan un fortalecimiento organizacional y de esta forma poder consolidarse de forma internacional y nacional. Según lo anterior en la presente cita se evidencia lo siguiente:

Por lo tanto, es vital que estas organizaciones apliquen un SIGC de reconocido prestigio como la Norma ISO 9001:2008, y al obtener la certificación, les permita tener una excelente carta de presentación en mercados potenciales tanto nacionales como extranjeros, y así, incrementar sus ventas, su productividad, lograr mayores utilidades, para beneficio de cada uno de sus integrantes. (Valencia, 2012, p. 5).

En este caso, lograr la certificación de calidad ISO, como se afirma anteriormente, es importante en la prestación del servicio, porque esta certificación será la carta de presentación, al público potencial que utiliza el servicio, porque no solamente pueden evidenciar con argumentos válidos la calidad del servicio, también la organización e importancia que tiene la empresa o compañía para el mercado en el cual se encuentra presente.

Nacionales

En Colombia las normas ISO 9001 fueron actualizadas por última vez en el 2015 y son reguladas por el ICONTEC y participo en los comités de actualización de última versión, siendo el país uno de los pocos que asistió y se interesó en los encuentros que se llevaron a cabo para dicha labor. El 23 de septiembre del 2016, el consejo directivo ICONTEC, confirmó la implementación de la normatividad en Colombia y los diferentes puntos de acceso a las mismas. De esta forma para evidenciar lo anterior se cita. “El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de

normalización, según el Decreto 2269 de 1993”. (INCOTEC, 2015. Pág. 1). Como se logra evidenciar, el Decreto 2296 de 1993 es el que fundamenta legalmente en Colombia al ICONTEC como organismo encargado del control de la Normalización en el país.

Por lo tanto, en el campo regional se hace necesario que las IPS ósea las instituciones prestadoras del servicio de Salud en el territorio nacional lo hagan con calidad y eficiencia pensando en sus pacientes debido a que son servicios de primera necesidad que necesitan una atención urgente. Hay que tener en cuenta, que son las EPS, Entidades prestadoras de Salud, las que cancelan los servicios de atención a los pacientes prestados a la IPS, por lo tanto, estas últimas necesitan contar con todas las condiciones legales y de calidad para poder continuar su adecuado funcionamiento.

Regional.

La alcaldía municipal de Ginebra Valle del Cauca es una organización el cual pertenece al sistema público donde debe regirse bajo el Artículo 315. De la Constitución Política de colombiana. En este sentido, la alcaldía o el alcalde tienen la obligación de hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas, y los acuerdos del concejo. Además de conservar el orden público en el municipio, de conformidad con la ley y las instrucciones y órdenes que reciba del Presidente de la República y del respectivo gobernador. Entre otras funciones.

Desde esta perspectiva, se hará énfasis en una de sus funciones que competen y que es donde se analizará para hacer factible el proyecto.

- Cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo.
- Adoptar los retos que impone el cambio climático en pro de mitigar sus efectos sobre la calidad de vida y el medio ambiente municipal.

CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico

3.1. Metodología de Investigación

Para analizar los requisitos del sistema de gestión integrado que permita a la alcaldía de Ginebra valle del Cauca implementar un sistema de gestión, de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo, se realizó inicialmente un diagnóstico de las condiciones iniciales de esta, teniendo en cuenta los requerimientos ambientales, de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la normatividad vigente. Después de los diagnósticos iniciales, se procedió a la identificación y valoración de los peligros y aspectos ambientales de la organización

En este sentido, la metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación se basa en la investigación científica de referentes bibliográficos y documentos (Manuel Luis Rodríguez V. 2013. Guía de tesis) que se constituyen como una estrategia operacional donde se selecciona, interpreta, y se presenta información sobre los requisitos para el diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo usando para ello diferentes tipos de documentos y una metódica de análisis, teniendo como finalidad obtener resultados que den cumplimiento a los objetivos propuestos y a la construcción de conocimiento; en el proceso de Investigación fue necesario utilizar diversas estrategias metodológicas y diversos materiales para poder recolectar, procesar y analizar la información.

3.2. Tipo de Investigación

La Investigación es de carácter Descriptivo, porque fundamentalmente se utilizó una serie de documentos y hechos de la vida cotidiana que exigieron el análisis pertinente y la observación directa para detectar la realidad que se vive en la alcaldía de Ginebra Valle, respecto al sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente, seguridad y salud. Al igual conocer las diferentes enfermedades y accidentes laborales que se presentan en la organización. A través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y comportamientos de las personas para así llegar a fondo de la situación.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación:

Básicamente se emplearon dos tipos de técnicas a saber:

La Revisión documental:

La cual permitió analizar cada uno de los documentos y Normas legales que existen respecto a al sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente, seguridad y salud.

La observación directa:

Es una técnica que permite detectar lo que se presenta en la vida cotidiana, en el entorno social y en el ámbito local, regional y nacional, respecto a los fenómenos de corrupción en la Gestión Pública y al sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, con el fin de realizar una visita de reconocimiento.

Seguidamente se realiza una inspección en la alcaldía de Ginebra, con el fin de realizar una lista de chequeo, luego mediante el uso de unas listas de chequeo se verificará el estado de cumplimiento con respecto a los requerimientos de la norma.

Fuentes secundarias

En este punto se utilizó información externa, como materiales publicados y bases de datos de entidades gubernamentales, libros de texto relacionados al tipo de investigación que se está realizando y documentos de empresas similares que puedan servir de base para desarrollar el tema.

Fuentes primarias

Respecto a las fuentes primarias de información se cuenta principalmente con la realización de encuestas a empleados y personas del municipio de Ginebra (que han presentado enfermedades y accidentes laborales y también los que no han sufrido ninguna de estas situaciones), estos hacen parte activa en la investigación. Otra fuente de información primaria será la observación del comportamiento tanto de empleados como personas que necesitan de los servicios de la alcaldía de Ginebra Valle y las condiciones que estos se encuentran al interior de ella.

Posteriormente se empleó una metodología descriptiva con la lista de chequeo que verifica el estado de cumplimiento de la norma, para así desarrollar las estrategias (cap.4) que conllevarán al cumplimiento del objetivo definido de Identificar las enfermedades, determinar los factores y los riesgos que se presentan en la alcaldía de Ginebra Valle del Cauca y así proponer las normas ISO 9001, ISO14001 e ISO 45001 donde se pueda aplicar y dar solución a las enfermedades y accidentes de trabajo.

CAPÍTULO IV

4. Análisis e Interpretación de los Resultados de las Normas ISO 90001, ISO 18001 y ISO 14001

4.1. Lista de Chequeo

Primeramente, para realizar el inicio del proceso en la Alcaldía Ginebra Valle se elaboró una lista de chequeo, el cual permitió desarrollar los objetivos propuestos del trabajo de grado y mirar cómo la alcaldía de Ginebra está llevando a cabo el sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, además de proponer alternativas para que la alcaldía mejore según las observaciones que se encuentren.

Es aquí donde se enfoca la problemática y se aplicará en tres enfoques: el primero es la parte ambiental donde se puede evidenciar que el cambio climático ha sido un de las causas para que se presenten enfermedades y riesgos laborales, por lo cual cuando llueve se presentan gripes, alergias entre otras enfermedades que afectan al personal de la organización, puesto que es una infraestructura antigua y se ven expuestos a humedad o tener contacto directo con esta. Además, se hace mal uso del Agua, Energía y Residuos peligrosos.

Por otro lado, se tiene el enfoque de calidad: este enfoque se presenta en la organización puesto que el público se queja por la mala atención por parte del personal de la alcaldía, además de la demora en las solicitudes que presentan y requerimientos. Esto conlleva a verse afectados las personas de la zona rural puesto que pierden tiempo y dinero.

El ultimo enfoque es el del gestión de seguridad y salud en el trabajo donde se puede evidenciar diferentes riesgos como lo son: Eléctrico: cableado eléctrico sin canalizar, Mecánico: manipulación manual de herramientas, Biológico: contacto con microorganismos produce alergias y dermatitis, Ergonómico: puesto de trabajo inadecuado para el desarrollo de la labor/ sillas en mal estado, Físico: iluminación deficiente, psicosocial: carga mental, condiciones de la tarea, locativo: caídas a distinto nivel gradas y piso en desnivel, público: agresiones físicas y verbales por parte de los internos y Químico: inhalación de gases por manipulación de productos de aseo.

Tabla 1: Lista de Chequeo

ISO 14001		
Liderazgo y Compromiso	Estrategias	
No cumple	<p>La alcaldía de ginebra no cumple con el liderazgo y compromiso, no asume responsabilidad y rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental, no se asegura de que el sistema logre los resultados previstos promoviendo la mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deja claros cuáles son las responsabilidades de cada uno. • Si es posible haz que firmen un acuerdo para que se comprometa con sus funciones. • Incentiva el trabajo en equipo. • Implementar un sistema de comunicación permanente, tales como reuniones semanales, checklist en línea de actividades cumplidas. • Mantener un control del personal capacitado
Política Ambiental	Estrategias	
Cumple	<p>La alta dirección establece una política ambiental proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos ambientales, tiene compromiso para la protección del medio ambiente incluida la prevención de la contaminación y otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los procesos de nuevos productos. Mejora la competitividad de la empresa considerando el factor ambiental y elabora

	compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.	<p>productos más sostenibles. Potencia el eco diseño</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar un control periódico de los consumos y aplica las mejores técnicas disponibles. Pensar cómo se puede reducir el consumo o reutilizar algunas corrientes de agua de la instalación.
Enfoque al Cliente		Estrategias
No cumple	La alta dirección no muestra liderazgo ni compromiso con respeto al enfoque al cliente, puesto que no determinan, no comprende y no cumple regularmente con los requisitos del cliente, la parte legal y reglamentaria aplicable; No se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a su vez la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación en el servicio al cliente. Brindar a los empleados las herramientas necesarias para implementar requisitos en el diseño de un modelo de servicio al cliente. Lograr que la organización cuente con métodos y sistemas de trabajo que permitan la fidelización de sus clientes.
Política de Calidad		Estrategias
No cumple	La política de la calidad del Municipio de Ginebra Valle no responde a las necesidades y requerimientos de beneficiarios, usuarios, servidores públicos en un plazo que permita satisfacer sus necesidades, garantizando efectividad en el cumplimiento de los derechos,	<ul style="list-style-type: none"> Establecer Plan de mejoramiento continuo que permita evaluar y rediseñar la ejecución de los

	obligaciones, garantías y libertades con la responsabilidad misional de mejorar la calidad de vida de las comunidades involucradas; en el incremento de su capacidad de respuesta a la demanda de los Objetivos propuestos en términos de oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad	diferentes procesos. <ul style="list-style-type: none"> Establecer proyectos al desarrollo social, ambiental, económico e institucional, orientado sus acciones a la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas y la mejora de sus procesos.
Comunicación		Estrategias
Cumple		
Recursos		Estrategias
No cumple	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de Software y hardware Recursos de transporte Tecnología de la información y la comunicación. <p>Se encuentran en malas condiciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementar nuevos recursos, para la mejora de servicios y procedimientos en la alcaldía.

ISO 18001		
Liderazgo y Compromiso	Estrategias	
Cumple		
Operación – Recursos	Estrategias	
Cumple	<p>La organización demuestra su compromiso por asegurar la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión S Y SO. Ya que incluye recursos humanos y habilidades especializadas, infraestructura, tecnología y recursos financieros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar nuevos recursos, para la mejora de servicios y procedimientos en la alcaldía. • Regulación del uso del equipo informático entre el personal de la municipalidad

Operación – Comunicación		Estrategias
<p style="text-align: center;">Cumple</p>	<p>La organización respecto a los peligros S Y SO establece, implemente y mantiene un procedimiento de comunicación interna entre varios niveles y funciones de la organización, además mantiene una comunicación con contratistas y visitantes al sitio de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El COPASO es un importante mecanismo de participación donde los trabajadores aportan al mejoramiento del sistema de gestión SSTA. Los mecanismos de diálogo social con que cuenta la Organización se exponen en el Programa De Responsabilidad Social Empresarial, HSE-PRO-11. • Motivación, con el objetivo de lograr la participación del personal en el Sistema de Gestión SSTA. En el procedimiento para la comunicación, participación, consulta y toma de conciencia, HSE-PROC-03 se establecen las estrategias de motivación y los mecanismos de participación, consultan y toma de conciencia con los que cuenta la Organización.

Control de Riesgos		Estrategias
Cumple	La organización establece y mantiene registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos con un sistema de gestión y los resultados alcanzados.	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el sistema de gestión, y de esa misma forma seguir mejorando los resultados. • Seguir llevando el control de los registros
Política de seguridad y salud en el trabajo		Estrategias
No Cumple	<p>La organización no mantiene un Sistema de gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional según los requisitos establecidos en el capítulo 4 de OHSAS 18.001.</p> <p>No se Implanta los procedimientos generados, como una herramienta de gestión, logrando que el personal involucrado actúe de acuerdo con lo indicado en ellos y con la filosofía de seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer actividades críticas en el proceso. • Analizar medidas de control para los riesgos de seguridad. <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la NTC 18001 • Formular procedimientos seguros en cada puesto de trabajo. • Presentar sistemas de ventilación, EPP, resguardos, etc. para reducir incidentes y accidentes de trabajo. • Realizar plan de mantenimiento

	<p>No se Capacita a los empleados de la organización sobre la importancia y el impacto que tienen sus acciones para la armonía del funcionamiento del sistema de gestión.</p>	<p>para la maquinaria utilizada.</p> <ul style="list-style-type: none">• Proponer plan de emergencias <p>Concientizar a los empleados sobre la importancia de trabajar en condiciones seguras que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida para todos los miembros de la organización.</p>
--	---	---

ISO 9001		
Liderazgo		Estrategias
Cumple		
Generalidades		Estrategias
Cumple	Si cumple ya que la alcaldía incluye con la información documentada requerida por la norma.	Seguir cumpliendo con la información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad. Está disponible e idónea para su uso. Para cuando se requiera.
Planeación		Estrategias
No cumple	<p>La alcaldía de ginebra no se asegura que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos, no aumento los efectos deseables, no previene ni reduce los efectos no deseados ni logra la mejora.</p> <p>La alta dirección si cumple con los establecimientos de los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los</p>	La organización determina la necesidad de los cambios donde considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad, la disponibilidad de los recursos, la asignación de responsabilidades y autoridades del sistema de calidad

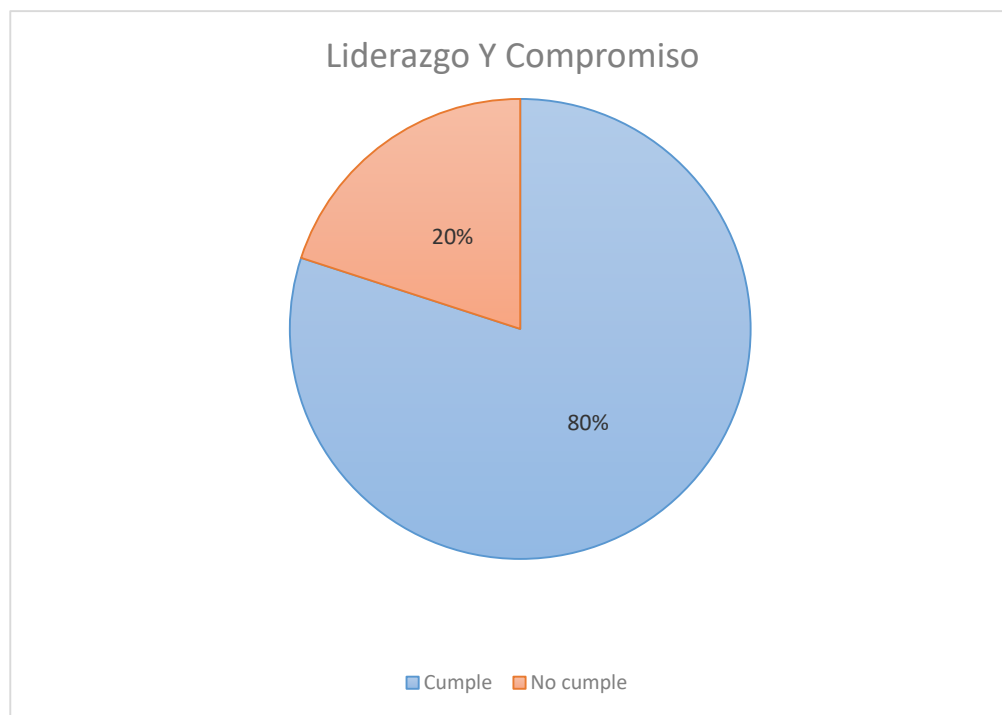
	procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Puesto que son coherentes, son medibles, y tiene en cuenta los requisitos aplicables.			
Recursos - Infraestructura				
Aspecto	Cumple	No cumple	Observaciones	Alternativa
Edificios y servicios asociados	X		La organización cuenta con Edificios y servicios asociados	
Equipo de software y hardware	X		Cuenta con Equipo de software y hardware	
Recursos de transporte		X	No cuenta con Recursos de transporte	Se debe evaluar si es necesario.
Tecnología de la información y la comunicación.	X		La alcaldía cuenta con Tecnología de la información y la comunicación.	

Fuente: Autor

4.2. Análisis e Interpretación de la Información Integrada.

Seguidamente a través de la lista de chequeo, se determina el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los requisitos del sistema integrado de gestión:

Ilustración 2: Gráfica integrada de Liderazgo y Compromiso

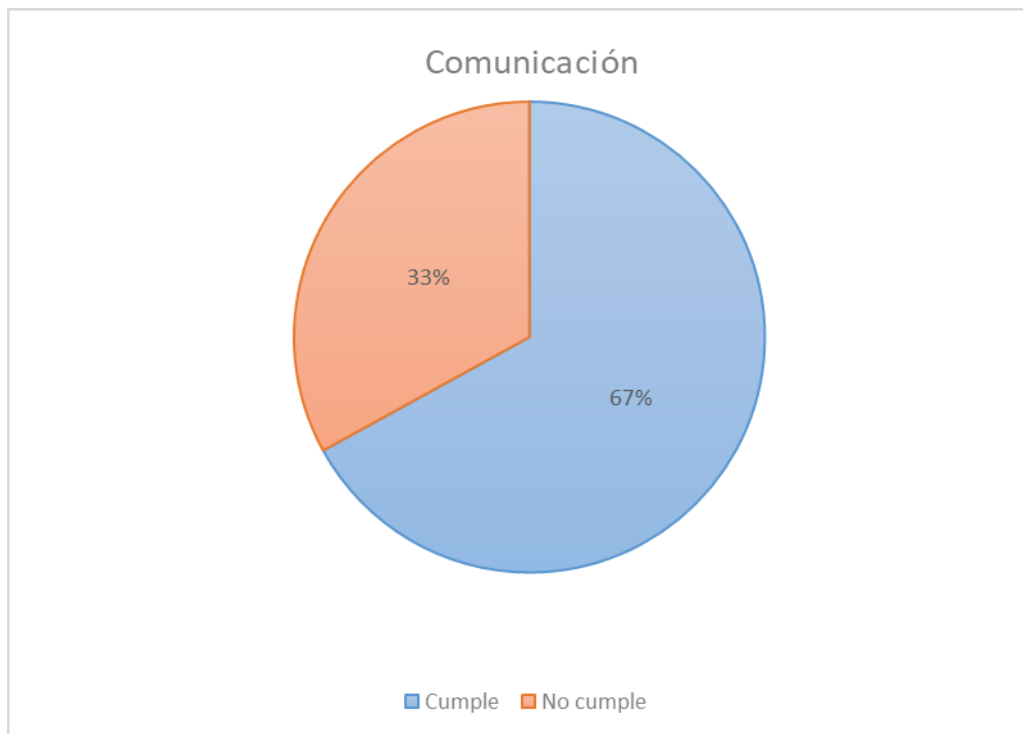


Fuente: Autor

De la anterior gráfica, se logró evidenciar que el 80 % de las normas cumple con la competencia liderazgo y compromiso, tales normas son ISO 90001 y ISO 18001, y el 20% de la ISO 14001 no cumple con el liderazgo y compromiso, ya que no se previene los impactos ambientales a través de la puesta en marcha de los medios necesarios para lograr evitarlos, disminuirlos o controlarlos, en este sentido es pertinente la disminución de riesgos ambientales, el ahorro de costos, pues se optimiza como ya hemos visto el consumo

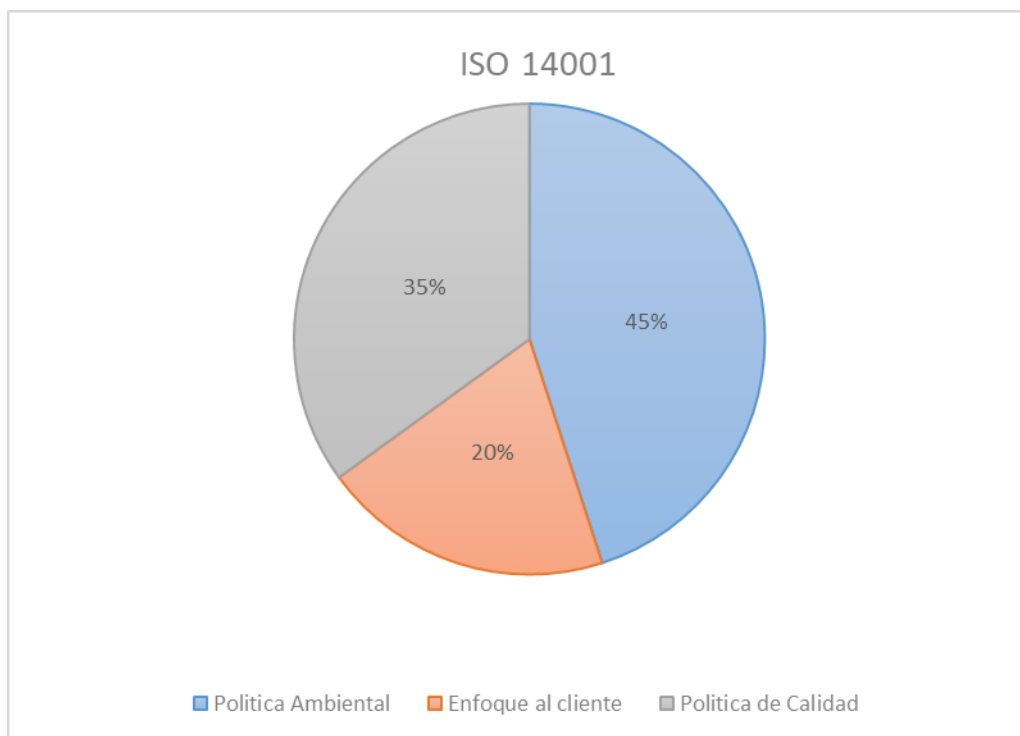
de materias primas y de energía, y a la mejora de la posición de la alcaldía y la potenciación de la imagen corporativa en la sociedad.

Ilustración 3: Gráfica integrada de Comunicación.



Fuente: Autor

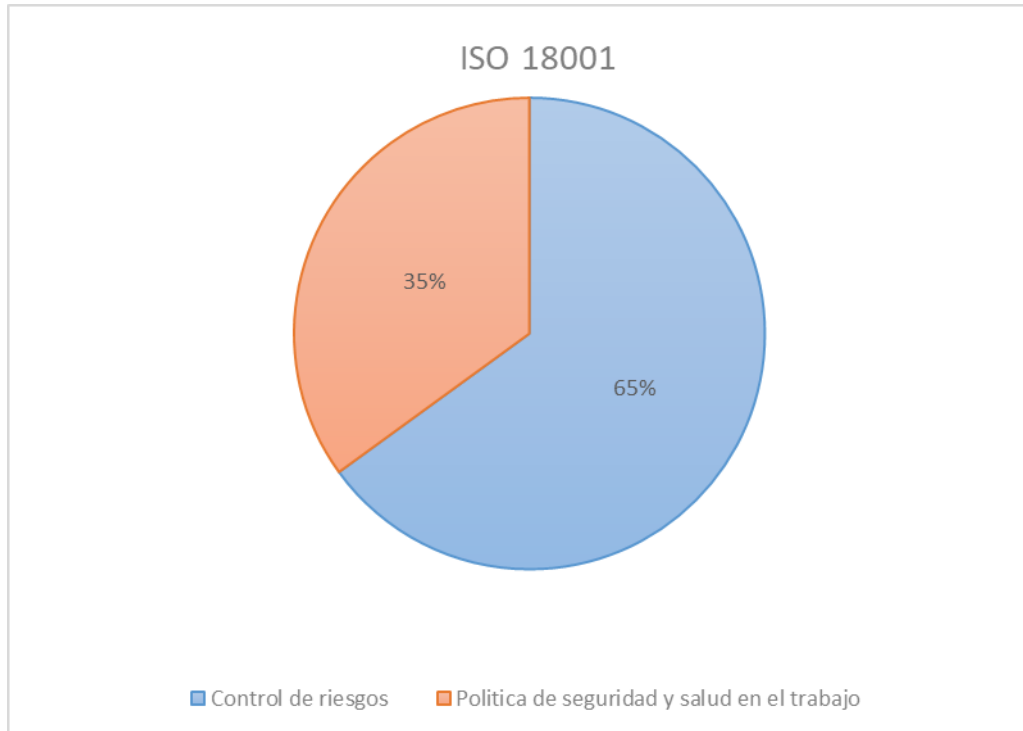
De la anterior gráfica, se logró evidenciar que el 67% de las normas cumple con la competencia de comunicación, tales normas son ISO 90001 y ISO 18001, y el 33% de la ISO 14001 no cumple con una adecuada comunicación dentro de la Alcaldía de Ginebra Valle.

Ilustración 4: Gráfica integrada norma ISO 14001

Fuente:Autor.

Como se logra evidenciar en la anterior gráfica correspondiente al cumplimiento de las Normas ISO medio ambiente se observa que el color azul correspondiente a “política ambiental” es el más alto 45%, siendo un requisito importante para la alcaldía, sin embargo, es importante fortalecer ese porcentaje a tal punto que sea alto y se tenga compromiso para la protección del medio ambiente incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.

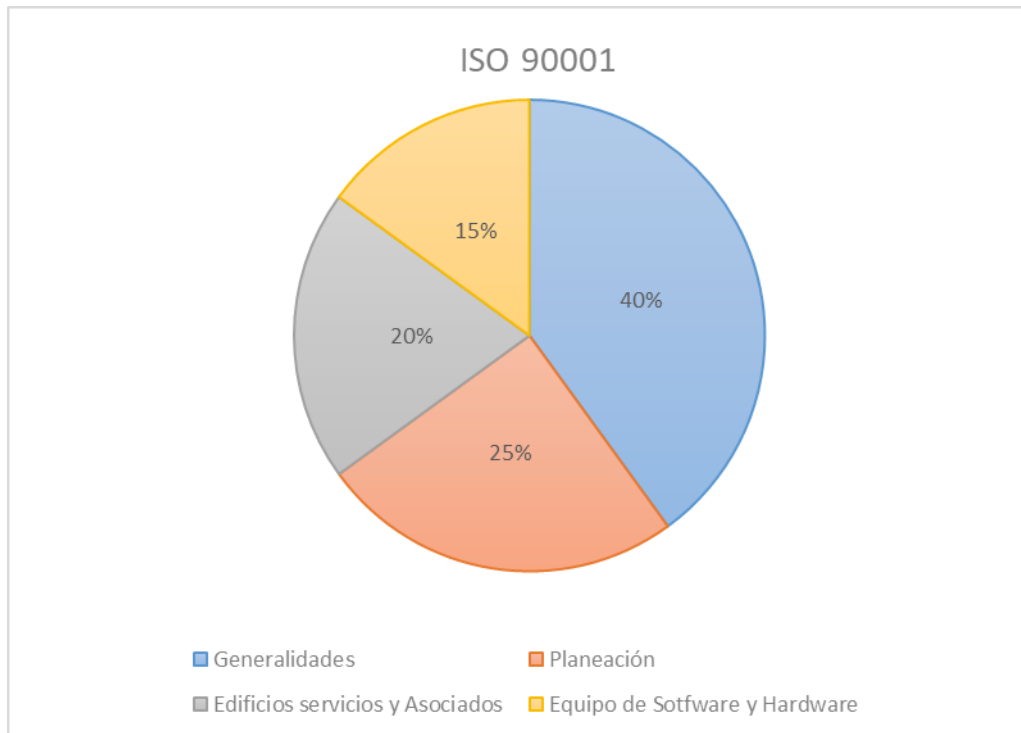
Por otro lado, los siguientes valores como enfoque al cliente 20% y política de calidad 35%, presentan oportunidades de mejoramiento en cuanto a su cumplimiento, ya que son valores bajos.

Ilustración 5: Gráfica integrada de la norma ISO 18001

Fuente: Autor

Como se logra evidenciar en la anterior gráfica correspondiente al cumplimiento de las Normas ISO seguridad y salud en el trabajo, se observa que el color azul correspondiente a “control de riesgos” es el más alto 65%, ya que la alcaldía de Ginebra Valle presenta enfermedades de audición, vista, enfermedades respiratorias entre otras el cual no protegen la vida del empleado.

En este sentido es claro ver como el 35 % presenta política de seguridad y salud en el trabajo, siendo un puntaje bajo que perjudica la salud de las personas, por ende, se recomienda a la Alcaldía de Ginebra crear estrategias que aseguren la vida de los trabajadores, además de Identificar los riesgos y establecer controles para gestionarlos.

Ilustración 6: Gráfica integrada de la norma ISO 90001

Fuente: Autor.

Como se logra evidenciar en la anterior gráfica correspondiente al cumplimiento de las Normas ISO Calidad se observa que el color azul correspondiente a “generalidades” es el más alto porque cumple con toda la información y documentación correspondiente a cumplir con los objetivos propuestos y los pasos por cumplir son muy pocos.

Por otro lado, los siguientes valores como “Planificación con el 25%, Edificios con el 20% y Equipo de Software y Hardware con el 15% aún presentan oportunidades de mejoramiento en cuanto a su cumplimiento.

4.3. Estrategias Para el Cumplimiento de la Calidad, el Medio Ambiente y

Prevención De Riesgos en la Alcaldía de Ginebra

Con base al diagnóstico encontrado de la Alcaldía de Ginebra Valle, en la tabla 2 se propuso estrategias que llevan al mejoramiento Calidad, el Medio Ambiente y Prevención De Riesgos en la Alcaldía de Ginebra, además de la importancia de conocer las normas que regulan cada uno de los enfoques.

Tabla 2: Estrategias Para el Cumplimiento de la Calidad, el Medio Ambiente y Prevención De Riesgos en la Alcaldía de Ginebra.

TEMA	OBJETIVO	ESTRATEGIAS
Sistema de Gestión y calidad	Conocer la política, la planeación estratégica de la organización, reglamentos, funciones y responsabilidades.	A través de una capacitación se hará énfasis de la importancia de conocer esta norma, además de la importancia en la satisfacción del cliente y compromiso con las personas.
Liderazgo	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Se recomienda que la alcaldía de Ginebra Valle aumente su liderazgo con respecto al sistema de gestión integrado a través de actividades donde cada trabajador tenga un rol y compromiso.
Comunicación	Que los empleados de la alcaldía de Ginebra conozcan la importancia de la comunicación tanto para su área personas y profesional.	Cada seis meses se desarrollarán equipos de trabajos en la realización de actividades recreativas en grupo permite crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre las personas. Este tipo de actividades fomentan el bienestar y el compromiso de los colaboradores, al

		tiempo que exigen mejorar los métodos de comunicación para completar las actividades, lo cual se verá finalmente reflejado en su propio rendimiento.
Enfoque al cliente	Asegurar la satisfacción de nuestros clientes, brindando un servicio conforme a los requisitos aplicables.	Realizar verificaciones constantes con el fin que los empleados vean la importancia de tener a los ciudadanos satisfechos, además de fortalecer sus debilidades en el trabajo, ya sea cortesía, saludo, eficacia.
Política Ambiental	Desarrollar actividades encaminadas a proteger el medio ambiente, prevenir la contaminación y el uso sostenible de los recursos naturales	Realizar un control periódico de los consumos y aplica las mejores técnicas disponibles. Pensar cómo se puede reducir el consumo o reutilizar algunos materiales.
Política de seguridad y salud en el trabajo	Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los clientes	Identificar los peligros, evaluar los riesgos, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles, con el fin de proteger la seguridad y salud de todos los clientes, minimizando la ocurrencia de accidentes laborales y la aparición de enfermedades laborales. - Realizar exámenes de salud ocupacional cada 6 meses.

Fuente: Autor

4.4. Realizar Plan de Acción en la Alcaldía de Ginebra Valle Del Cauca.

Una vez propuesto el diagnóstico y las Estrategias Para el Cumplimiento de la Calidad, el Medio Ambiente y Prevención De Riesgos en la Alcaldía de Ginebra, este plan de acción permite llevar un cronograma y seguimiento de las actividades, al igual el responsable de ellas, con el fin de lograr los objetivos propuestos en este trabajo.

Tabla 3: Plan de acción

Actividad	AGOS												Responsable	Observaciones
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	SEP	OCT	NOV	DIC			
Capacitación de Sistema Gestión y Calidad			X			X			X			X	Agente responsable de SSGGT	Esta actividad la realiza el agente responsable con cada tres meses.
Liderazgo, Rol Y Compromiso (Asignación de Funciones)												X	Alcalde	Cada año el Alcalde de la ciudad re asignara las funciones a sus empleados, permitiéndole ajustar, organizar y establecer liderazgo entre sus colaboradores
Comunicación y Equipos de trabajo				X						X			Agente responsable	Cada seis meses se desarrollarán equipos

													de SSGGT	de trabajos en la realización de actividades recreativas en grupo permite crear lazos de confianza y afianzar la comunicación entre las personas .
Verificación en el manejo del PQR y la atención al cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Agente responsable de SSGGT, Alcalde y Jefe de Atención al Cliente.	Cada mes se realizaran verificaciones al sistema con el fin que los empleados vean la importancia de tener a los ciudadanos satisfechos, además de fortalecer sus debilidades en el trabajo, ya sea cortesía, saludo, eficacia
Establecer zonas de reciclaje, depósito y recolección de residuos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Agente responsable de SSGGT	Realizar un control periódico de los consumos y aplica las mejores técnicas disponibles. Pensar cómo se puede reducir el consumo o reutilizar algunos materiales.

Política de Salud y Seguridad en el Trabajo						X						X	Agente responsable de SSGGT	Cada seis meses realizar exámenes de Salud al igual que la identificación de zonas de peligro.
---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	-----------------------------	--

4.5. Requisitos para implementación del sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo para la alcaldía de Ginebra valle del Cauca.

Este diseño de requisitos, sirve para brindar a la Alcaldía de Ginebra Valle una visión sobre los requisitos que debe mejorar en cuanto al medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo:

Tabla 4 Modelo de implementación del SIGC

<p>Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado, las oportunidades de mejora definidas y el modelo de la organización que presenta la Alcaldía de Ginebra, se presenta la propuesta de implementación del Sistema de Integrado de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015, ISO 18001 y ISO 14001 en donde se dividirá en etapas de implementación, en las cuales se definirán actividades para el cumplimiento de los requisitos de la norma.</p>	<p>Etapas</p>	<p>Actividades</p>	<p>Objetivos</p>
---	----------------------	---------------------------	-------------------------

Ciclo PHVA			
P	Diagnostico.	Revisión de documentación existente en la organización	Establecer con que documentación cuenta la empresa, referente a la implementación del SIGC.
		Inspección de campo de los procesos	Revisar y establecer en qué estado se encuentran los procesos de la Alcaldía de Ginebra Valle del Cauca y que mejoras podría aplicarse
		Elaboración de Informe de Diagnóstico	Establecer el nivel de concordancia y cumplimiento de los procesos y documentación de la Alcaldía de Ginebra Valle del Cauca con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 18001, ISO 14001.
		Definición de alcance del SIGC, política de calidad, objetivos y metas	Establecer los lineamientos iniciales del SIGC a implementar.
		Descripción de los procesos de la Alcaldía de Ginebra Valle del Cauca	Establecer el mapa de procesos y caracterización de los mismos para su correcta definición y ejecución.
		P	Planificación.
Establecimiento de responsabilidades	Identificar al personal involucrado en la implementación del SIGC, y designar		

		del SIGC	funciones y responsabilidades
		Definición, gestión y provisión de los recursos necesarios para la implementación de un SIGC (Materiales, infraestructura, documentación, etc.)	Asegurar la disponibilidad de recursos físicos y organizar las áreas de trabajo para una correcta implementación del SIGC.
		Establecimiento de metodología de comunicación interna y consulta dentro de la Alcaldía de Ginebra Valle del Cauca	Garantizar un eficaz intercambio de información que permita la implementación correcta del SIGC.
H	Sensibilización y Formación.	Programa de sensibilización en temas relacionados a la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 18001 a todos los colaboradores de la Alcaldía de Ginebra Valle del Cauca	Dar conocimiento suficiente y comprometer al personal con el desarrollo del SIGC en la Alcaldía de Ginebra Valle del Cauca
		Preparación y gestión de material necesario para las	Identificar y facilitar las necesidades, tanto materiales como de personal o infraestructura, para llevar a cabo las

		capacitaciones programadas	capacitaciones.
		Capacitación al personal y formación continua en temas de calidad y referentes al SIGC.	Aumentar la eficiencia del personal y proporcionar los conocimientos necesarios sobre el SIGC a implementar.
		Evaluación de las capacitaciones realizadas y los conocimientos adquiridos.	Comprobar si las capacitaciones han sido eficaces, y reforzar los conocimientos adquiridos por el personal.
H	Implementación del SIGC	Desarrollo de información documentada de soporte para el SIGC	Contar con las herramientas documentales, obligatorias y necesarias, para la implementación del SIGC.
		Organización y distribución de la documentación al personal para su mantenimiento y utilización	Garantizar que cada área maneje la documentación necesaria para la correcta y eficiente ejecución de sus actividades.
		Puesta en marcha del SIGC	Poner en práctica la documentación establecida, llevar control de los procesos y actividades del SIGC
		Seguimiento y supervisión del desarrollo de la implementación	Asegurar que los procesos y documentación se encuentren conformados tal y como fue realizado el diseño de los mismos para el SIGC
	Verificación	Ejecución de	Evaluar, identificar y registrar los puntos

V		Programa de Auditorías Internas del SIGC	positivos, oportunidades de mejora, no conformidades y observaciones sobre los requisitos para la implementación del SIGC.
		Recopilación y análisis de datos	Verificar el cumplimiento y desempeño de la Alcaldía de Ginebra Valle del Cauca de los requisitos para la implementación del SIGC.
		Realización de Revisión por la dirección	Revisar toda la información concerniente a la implementación del SIGC para evaluar las acciones a tomar.
A	Mejora Continua.	Implementación de acciones correctivas para la corrección de no conformidades y observaciones	Mantener el SIGC de la Alcaldía de Ginebra Valle del Cauca de manera eficaz
		Implementación de oportunidades de mejora	Mejorar continuamente el SIGC.
		Seguimiento a las acciones, mejoras implementadas y análisis de eficacia de dichas acciones	Comprobar los resultados alcanzados y registrar las lecciones aprendidas y opciones de mejora.

Fuente: autores.

Tabla 5 Certificación SIGC

Etapa	Actividades	Objetivos
Certificación del SIGC	Solicitud y selección de empresa certificadora	Seleccionar de una empresa certificadora acreditada y con experiencia en el sector.
	Envío de documentación para	Establecer las fechas de auditoría para la

	certificación y programación de fechas para Fase 1 y Fase 2 de auditoría	inspección de los requerimientos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 18001 en la alcaldía de Ginebra Valle del Cauca.
	Ejecución de Fase 1 y 2 de auditoría	Evaluar el cumplimiento de los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 18001 en el SIGC de la alcaldía de Ginebra Valle del Cauca.
	Levantamiento de no conformidades y observaciones	Analizar y corregir las no conformidades y observaciones sobre el SIGC.
	Certificación	Lograr la certificación ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 18001

Fuente: Autores

4.6 Presupuesto y plan de mejoramiento

ISO 14001				
Liderazgo y Compromiso		Estrategias	Herramientas	Costos (Trimestre)
No cumple	La alcaldía de ginebra no cumple con el liderazgo y compromiso, no asume responsabilidad y rendición de cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión ambiental, no se asegura de que el sistema logre los resultados previstos promoviendo la mejora continua.	Deja claros cuáles son las responsabilidades de cada uno.	Comunicación Vía Correo y dispositivos Móviles, Impresión de responsabilidades y diseño del manual de funciones	\$ 500.000
		Si es posible haz que firmen un acuerdo para que se comprometa con sus funciones.	Impresión de los acuerdos, personal de apoyo para recoger las firmas.	\$ 150.000
		Incentiva el trabajo en equipo.	Capacitaciones de SURA sobre el trabajo en equipo	\$ 1.000.000
		Implementar un sistema de comunicación permanente, tales como reuniones semanales, check-list en línea de actividades cumplidas.	Creación de correo interno y mejoramiento de la página web, incluido servidores y dispositivos electrónicos	\$ 3.500.000
		Mantener un control del personal capacitado	Implementación de la secretaría interna del Talento Humano.	\$ 10.000.000
Totales			\$ 15.150.000	
Enfoque al Cliente		Estrategias	Herramientas	Costos (Trimestre)
No cumple	La alta dirección no muestra liderazgo ni compromiso con respeto al enfoque al cliente, puesto que no determinan, no comprende y no cumple regularmente con los requisitos del cliente, la parte legal y reglamentaria aplicable; No se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los servicios y a su vez la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	Capacitación en el servicio al cliente.	Capacitaciones trimestrales sobre la atención al público e invitación de expertos sobre el tema	\$ 10.000.000
		Brindar a los empleados las herramientas necesarias para implementar requisitos en el diseño de un modelo de servicio al cliente.	Capacitaciones, y actividades periódicas de evaluación y seguimiento	\$ 5.000.000
		Lograr que la organización cuente con métodos y sistemas de trabajo que permitan la fidelización de sus clientes.	Capacitaciones, y actividades periódicas de evaluación y seguimiento	\$ 5.000.000
Totales			\$ 20.000.000	
Política de Calidad		Estrategias	Herramientas	Costos (Trimestre)

No cumple	La política de la calidad del Municipio de Ginebra Valle no responde a las necesidades y requerimientos de beneficiarios, usuarios, servidores públicos en un plazo que permita satisfacer sus necesidades, garantizando efectividad en el cumplimiento de los derechos, obligaciones, garantías y libertades con la responsabilidad misional de mejorar la calidad de vida de las comunidades involucradas; en el incremento de su capacidad de respuesta a la demanda de los Objetivos propuestos en términos de oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad	Establecer Plan de mejoramiento continuo que permita evaluar y rediseñar la ejecución de los diferentes procesos.	Estableciendo e investigación del plan de mejoramiento trimestral	\$ 5.000.000
		Establecer proyectos al desarrollo social, ambiental, económico e institucional, orientado sus acciones a la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas y la mejora de sus procesos.	Costo de los proyectos establecido según el POT	\$ 5.000.000
Totales				\$ 10.000.000
Recursos Estrategias		Estrategias	Herramientas	Costos (Trimestre)
No cumple	Equipo de Software y hardware	Implementar nuevos recursos, para la mejora de servicios y procedimientos en la alcaldía.	Mejoramiento de las Herramientas de Software y Hardware internas y externas	\$ 5.000.000
	Recursos de transporte		Transporte Infantil, y personas que viven lejos de Ginebra y trabajan en la Alcaldía. (Empresas de transportes internas, PROINTURES)	\$ 50.000.000
	Tecnología de la información y la comunicación.		Adecuación de la infraestructura física	\$ 16.666.667
	Se encuentran en malas condiciones.			
Totales				\$ 71.666.667
Totales ISO 14001				\$ 116.816.667
ISO 18001				
Política de seguridad y salud en el trabajo		Estrategias	Herramientas	Costos (Trimestre)
No Cumple	La organización no mantiene un Sistema de gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional según los requisitos establecidos en el capítulo 4 de OHSAS 18.001.	Establecer actividades críticas en el proceso.	Análisis y Mejoramiento	10.000.000
		Analizar medidas de control para los riesgos de seguridad. • Analizar la NTC	Análisis y Mejoramiento	10.000.000

		18001		
No se implanta los procedimientos generados, como una herramienta de gestión, logrando que el personal involucrado actúe de acuerdo con lo indicado en ellos y con la filosofía de seguridad.		<ul style="list-style-type: none"> • Formular procedimientos seguros en cada puesto de trabajo. • Presentar sistemas de ventilación, EPP, resguardos, etc. para reducir incidentes y accidentes de trabajo. 	Análisis y Mejoramiento	10.000.000
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar plan de mantenimiento para la maquinaria utilizada. 	Análisis y Mejoramiento	10.000.000
		<ul style="list-style-type: none"> • Proponer plan de emergencias 	Análisis y Mejoramiento	10.000.000
		Concientizar a los empleados sobre la importancia de trabajar en condiciones seguras que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida para todos los miembros de la organización.	Análisis y Mejoramiento	10.000.000
Totales				\$ 60.000.000
Totales ISO 18001				\$ 60.000.000
ISO 90001				
	Planeación	Estrategias	Herramientas	Costos (Trimestre)
No Cumple	La alcaldía de ginebra no se asegura que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos, no aumento los efectos deseables, no previene ni reduce los efectos no deseados ni logra la mejora.	La organización determina la necesidad de los cambios donde considera el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad, la disponibilidad de los recursos, la asignación de responsabilidades y autoridades del sistema de calidad	Plan de gestión interno, renovación e implementación de nuevas estrategias trimestrales y la adaptación empresarial	\$ 50.000.000
Totales				\$ 50.000.000

Totales ISO 180001	\$ 50.000.000
TOTAL DE TODO EL PROCESO	\$ 226.816.667

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

En la actualidad analizar los requisitos para la implementación de un sistema de Gestión Integrado es importante para la dinámica de las organizaciones, puesto que a través de este sistema se pueden optimizar las condiciones del medio en el que se desenvuelve una empresa con el objetivo de tener eficacia en el cumplimiento de las actividades.

Por ello la integración del sistema de gestión en la empresa a través de los requisitos da la oportunidad de conocer a fondo las medidas necesarias en el momento de construir una empresa, tomando como pautas la realización de cada uno de los requisitos exigidos por las normas ISO 9001.

Seguidamente, es importante el compromiso por parte de la Alcaldía de Ginebra Valle, ya que de esta depende la integración de cada uno de los miembros de la empresa para hacer del Sistema de Gestión Integrado un logro que beneficie a la Institución y demás participantes.

En este sentido, se recomienda realizar reuniones en donde cada uno de los responsables del proceso en la empresa sepa cuáles son los requisitos y plan estratégico del sistema de gestión y qué planes se están realizando para lograr los objetivos, con el fin de comprometerlos y hacer seguimiento, así como continuar con la medición en los indicadores de Gestión, con el objetivo de analizar y emprender acciones de mejora, logrando que la Alcaldía de Ginebra Valle obtenga resultados con efectividad y compromiso con el sistema de gestión integrado QHSE.

La integración de los sistemas de gestión promueve la formación de una cultura empresarial basada en las relaciones entre áreas, departamentos, procesos y diferentes niveles de la organización, de tal forma que se propicien los espacios para el trabajo en equipo, buscando así la obtención de un objetivo en común. Solo a través de la integración de los sistemas de gestión, basada en un enfoque por procesos, es posible tener en cuenta los requerimientos de cada sistema de gestión y enfocarlos al cumplimiento.

A través del desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos de este proyecto, se consiguió dejar las bases y requisitos con las cuales la alcaldía puede realizar la integración de sus sistemas de gestión y verificar su eficacia en el tiempo, en este sentido los requisitos para la implementación del Sistema Integrado de Gestión para la alcaldía es una herramienta factible que traería grandes beneficios como la reducción de costos, mejoras en sus procesos, motivación de su personal, labores eficientes y eficaces, lo que sirve como un medio para alcanzar el desarrollo sostenible.

5.2. Recomendaciones.

- ✓ Identificar los aspectos ambientales y evaluar los impactos ambientales para el proceso de aseo de estaciones y los demás patios.

- ✓ Se recomienda conocer los requisitos para Integrar al sistema de gestión de calidad y ambiental el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

- ✓ Se recomienda que la gerencia de la organización aumente su liderazgo con respecto al sistema de gestión integrado.

Referencias Bibliográfica

- ✓ Campos Federico, Ramón Juan (2018). *Guía para la implementación de la norma ISO 45001*. Recuperado en:
https://www.diba.cat/documents/467843/172263104/GUIA_IMPLEMENTACION_ISO45001.pdf/5da61652-f814-4aa7-9f45-01cf8117c772.
- ✓ Germán Ayala y Guido Hurtado (2007). *El postconflicto en Colombia: una realidad mediática*. Universidad Pontificia Javeriana. Bogotá. Recuperado en:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis301.pd>
- ✓ Giménez, E. J., Daniel, J. J., & Martínez, C. M. (2014). *La gestión de calidad: importancia de la cultura organizativa para el desarrollo de variables intangibles*. Obtenido de Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa 23:
https://ac.els-cdn.com/S1019683814000080/1-s2.0-S1019683814000080-main.pdf?_tid=2ec541ae-ce46-11e7-aaeb-0000aacb360&acdnt=1511218828_164ea709118f61fa6c33bb247064843c.
- ✓ González Millán, J. J. (2008). *Caracterización de la cultura organizacional: Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial*. Obtenido de Scielo Colombia: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000200003&lng=en&tlng=en.
- ✓ Hernández, G., Arcos, J. L., & Sevilla, J. J. (2013). *Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México*. Obtenido de Scielo Chile: <http://www.scielo.cl/pdf/caledu/n39/art04.pdf>

- ✓ Hernández, G., Arcos, J. L., & Sevilla, J. J. (2013). *Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México*. Obtenido de Scielo Chile: <http://www.scielo.cl/pdf/caledu/n39/art04.pdf>.
- ✓ Icontec Internacional. (2015). *norma técnica ntc-iso colombiana 9001 2015-09-23 sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de Icontec internacional: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf.
- ✓ Informe ISO 45001. (2016). *Controlar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado en: <https://www.nueva-iso-45001.com/2016/05/iso-45001-controlar-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>.
- ✓ Keller, P. I. (2012). *Opciones Estratégicas de Desarrollo Organizacional hacia la Sostenibilidad*. Obtenido de Scielo Argentina: <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v16n1/v16n1a05.pdf>
- ✓ Ley 850 (2003). *Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*. El Congreso de Colombia. Bogotá. Recuperado en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=10570>.
- ✓ López, Astrid. (2014). Revista Portafolio. *Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial*. Recuperado: <http://www.portafolio.co/tendencias/buen-servicio-cliente-base-exito-comercial-54830>
- ✓ Marín, V. L., & Gimeno, Z. J. (2009). *la certificación iso 9000 en el sector industrial del*. Obtenido de Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 16, N°1, 2010, pp. 77-101, ISSN: 1135-2523: <https://ac.els-cdn.com/S1135252312600045/1-s2.0-S1135252312600045->

[main.pdf? tid=c8d5b7a0-ce42-11e7-8f16-](#)

[0000aacb361&acdnat=1511217369_bf5fb89036ceb190d7f093c40fcd0f1f](#)

- ✓ Montoya, A. C. (2013). *El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización*. Obtenido de Scielo Argentina:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082013000100005&lng=es&tlng=es
- ✓ Montoya, A. C. (2013). *El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización*. Obtenido de Scielo Argentina:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082013000100005&lng=es&tlng=es.
- ✓ Muerza, Fernández, Alex. (2014). *Los problemas ambientales que deberían preocuparnos*. Recuperado en:
http://www.consumer.es/web/es/medio_ambiente/naturaleza/2014/04/10/219707.php
- ✓ Nuevas Normas ISO es una iniciativa de escuela Europea de Excelencia. (2017).
¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad? Obtenido de NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>.
- ✓ Organización Mundial de la salud (2005). *El número de accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo sigue aumentando*. Recuperado en:
<http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2005/pr18/es/>

- ✓ Osorio, G. J., Cruz, G. E., & Romero, V. M. (2015). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. Obtenido de Revista Innovar Journal:
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v26n59/v26n59a04.pdf>.
- ✓ Pizco, Mariana. (2013). *Selección de artículos en base a la definición de Calidad en el Servicio*. Recuperado en: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/indice-de-articulos-a-partir-de-la-definicion-de-calidad-en-el-servicio>
- ✓ Rojas, Quintero, Alexander, Carlos. *diseño de un sistema de gestión integrado, en la empresa Icico s.a.s. en el sector de hidrocarburos en Casanare (Colombia)*. Recuperado: <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/225/1/EC-Especializaci%C3%B3n%20en%20Gestrion%20Integrada%20QHSE-79533721.pdf>