

TRABAJO FIN DE MÁSTER

Máster Universitario en Sistemas Integrados de Gestión

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CIJAD S.A.S., BASADO EN LAS NORMAS ISO

Alumno: Julieth Alexandra Vergel López

Tutor: Cristina Gómez García

Madrid, 2025

TRABAJO FIN DE MÁSTER

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CIJAD S.A.S., BASADO EN LAS NORMAS ISO

Máster Universitario en Sistemas Integrados de Gestión

Alumno: Julieth Alexandra Vergel López

TUTOR: Cristina Gómez Garcia

Madrid, 2025

INDICE

Contenido

Contenido

1	RESUMEN / ABSTRACT	4
2	INTRODUCCIÓN.....	8
3	OBJETIVOS	9
4	ANTECEDENTES	10
4.1	Estructura de Alto Nivel (High-Level Structure - HLS).....	10
4.2	Marco Teórico del Sistema Integrado de Gestión (SGI).....	11
	La Evolución de la Gestión: Del PHVA al Enfoque HLS	11
4.3	Análisis de Contexto de CIJAD S.A.S.	12
5	METODOLOGÍA.....	18
5.1	Fases del Diseño del Sistema de Gestión Integrado (SGI)	18
	Análisis y Planificación Estratégica (PLANIFICAR)	18
5.2	Diseño de la Investigación, Técnicas e Instrumentos.....	18
	El Plan de Análisis posterior implicó la codificación de la información documental y de las entrevistas para clasificar los hallazgos en las cláusulas de la HLS (Contexto, Liderazgo, Operación).....	20
5.3	Enfoque y Diseño de la Investigación	20
5.4	Diseño e Integración Operacional (HACER)	22
6	RESULTADOS	26
6.1	Contexto, Liderazgo y Planificación Estratégica (Cláusula 4, 5 y 6).....	26
6.2	Diseño Operacional, Verificación y Mejora (Cláusula 7, 8, 9 y 10)	29
7	CONCLUSIONES.....	34
7.1	Cumplimiento de los Objetivos Específicos del Diseño Integrado	35
	Cumplimiento del Objetivo Específico 1: Diagnóstico Estratégico	35
7.2	Cumplimiento del Objetivo Específico 3: Integración y Optimización Operacional 36	
8	FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	38
9	BIBLIOGRAFÍA.....	40
10	ANEXOS	41

1 RESUMEN / ABSTRACT

El presente Trabajo Fin de Máster (TFM) se centra en el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) para la empresa CIJAD S.A.S., una compañía que ofrece servicios integrales de recuperación de activos, custodia de bienes judiciales y trámites especializados para el sector financiero. El sistema está alineado con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 (Calidad), ISO 14001:2015 (Medio Ambiente) e ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo).

El objetivo principal es diseñar una estructura que permita a CIJAD S.A.S. fortalecer su organización, estandarizar y optimizar sus procesos misionales y de apoyo, mejorar el clima laboral y garantizar el cumplimiento legal y del cliente, abordando las oportunidades de mejora internas identificadas.

La metodología aplicada se basa en dos pilares fundamentales: la Estructura de Alto Nivel (HLS), que garantiza la coherencia entre las tres normas, y el ciclo de mejora continua Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). El diseño se llevó a cabo en tres fases principales:

1. Planificar (Cláusulas 4, 5 y 6): Se realizó un diagnóstico estratégico, que incluyó el análisis del Contexto de la Organización (DOFA) y las necesidades de las Partes Interesadas. Se diseñó la Política Integrada y una Matriz de Gestión de Riesgos Unificada que aborda riesgos de calidad, aspectos ambientales significativos y peligros de SST.
2. Hacer (Cláusulas 7 y 8): Se integraron y optimizaron los procedimientos misionales de la compañía, unificando los Controles Operacionales de Calidad, Medio Ambiente y SST (ej. inclusión de EPP y manejo de residuos peligrosos en los procedimientos de custodia).
3. Verificar y Actuar (Cláusulas 9 y 10): Se propuso el diseño del Procedimiento de Control y Tratamiento de No Conformidades e Incidentes (SNC-NC-INC) como un proceso único para las tres disciplinas, y se definieron Indicadores de Desempeño Integrados (KPIs) para la medición y la mejora continua.

El SGI diseñado dota a CIJAD S.A.S. de un sistema único, coherente y dinámico, capaz de gestionar de forma simultánea sus dimensiones de calidad, ambiental y de SST, minimizando la duplicidad documental y operativa y sentando las bases para aumentar su competitividad en el sector de servicios a entidades financieras.

ABSTRACT

This Master's Final Project (TFM) focuses on the Design of an Integrated Management System (IMS) for CIJAD S.A.S., a company providing comprehensive services in asset recovery, legal custody of goods, and specialized procedures for the financial sector. The system is aligned with the requirements of ISO 9001:2015 (Quality), ISO 14001:2015 (Environment), and ISO 45001:2018 (Occupational Health and Safety) standards.

The main objective is to design a structure that enables CIJAD S.A.S. to strengthen its organization, standardize and optimize its core and support processes, improve the work environment, and ensure legal and customer compliance, addressing identified internal shortcomings.

The methodology is based on two fundamental pillars: the High-Level Structure (HLS), which ensures consistency among the three standards, and the continuous improvement cycle Plan-Do-Check-Act (PDCA). The design was carried out in three main phases:

1. Plan (Clauses 4, 5, 6): A strategic diagnosis was conducted, including the analysis of the Organizational Context (SWOT) and the needs of Interested Parties. The Integrated Policy and a Unified Risk Management Matrix, covering quality risks, significant environmental aspects, and OHS hazards, were designed.
2. Do (Clauses 7, 8): The company's core operational procedures were integrated and optimized, unifying Quality, Environmental, and OHS Operational Controls simultaneously (e.g., inclusion of PPE and hazardous waste management in custody procedures).
3. Check and Act (Clauses 9, 10): The Integrated Non-Conformity and Incident Control and Treatment Procedure (SNC-NC-INC) was proposed as a single process for all three disciplines, and Integrated Performance Indicators (KPIs) were defined for measurement and continuous improvement.

The designed IMS provides CIJAD S.A.S. with a single, coherent, and dynamic system capable of simultaneously managing its quality, environmental, and OHS dimensions, minimizing operational and documentation duplication and establishing the foundation for increased competitiveness in the financial services sector.

2 INTRODUCCIÓN

En este contexto, el presente TFM/TFG tiene como finalidad examinar estas necesidades y proponer el diseño de un Sistema de Gestión Integrado (SGI), alineado con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 (calidad), ISO 14001:2015 (medio ambiente) e ISO 45001:2018 (seguridad y salud en el trabajo).

La empresa CIJAD S.A.S., formalmente constituida en 1997, ofrece servicios integrales relacionados con la recuperación de activos, investigación, localización, almacenamiento, custodia, traslado, avalúos y trámites ante entidades públicas y privadas, como organismos de tránsito, notarías, oficinas de registro y entidades eclesiásticas. Su enfoque principal es la asesoría especializada a bancos y entidades del sector financiero.

Adicionalmente, presta servicios complementarios como la toma de improntas digitales y la preparación de vehículos para la revisión técnico-mecánica, con operación a nivel nacional.

La organización cuenta con áreas definidas para la gestión administrativa y operativa, a través de las cuales se desarrollan los distintos procesos que conforman su portafolio de servicios. No obstante, se han identificado oportunidades de mejora relacionadas con la estructura organizacional, la estandarización de procesos, la asignación de funciones, la mejora del clima laboral y la satisfacción del cliente.

Este sistema permitirá optimizar procesos, establecer lineamientos claros al interior de la organización, garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, y fortalecer la competitividad de CIJAD S.A.S. en el sector de servicios financieros.

3 OBJETIVOS

3.1. Objetivo principal:

Diseñar un Sistema de Gestión Integrado para la empresa CIJAD S.A.S., basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, que permita fortalecer la estructura organizacional, estandarizar y optimizar los procesos administrativos y operativos, mejorar el clima laboral, aumentar la competitividad en el sector de servicios a entidades financieras, y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y del cliente.

3.2. Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico estratégico integral del contexto, partes interesadas y marco legal de CIJAD S.A.S. para determinar el alcance y las prioridades del Sistema Integrado de Gestión (SGI). Analizando las necesidades de la alta dirección en cuanto a la estructuración, control y seguimiento de los procesos administrativos y operativos.
- Diseñar la planificación estratégica del SGI (Cláusula 6), incluyendo la Política Integrada y las Matrices de Riesgos, Aspectos Ambientales y Peligros de SST, para establecer objetivos coherentes y prevenir no conformidades.
- Integrar y optimizar los procedimientos misionales y de apoyo de CIJAD S.A.S., asegurando que los Controles Operacionales de Calidad, Medio Ambiente y SST se apliquen simultáneamente.
- Diseñar el mecanismo de verificación y mejora continua del SGI mediante la creación del Procedimiento Integrado de No Conformidades e Incidentes y la definición de indicadores de desempeño.

4 ANTECEDENTES

La decisión de integrar los Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015), Ambiental (ISO 14001:2015) y Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001:2018) en CIJAD S.A.S. Se fundamenta en dos pilares metodológicos clave: el Ciclo de Mejora Continua Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y la Estructura de Alto Nivel (HLS). Ambos elementos son indispensables para garantizar que el SGI no solo cumpla con los requisitos normativos, sino que también se alinee con la dirección estratégica y la eficiencia operativa de la compañía.

4.1 Estructura de Alto Nivel (High-Level Structure - HLS)

La HLS es un conjunto de diez cláusulas principales y una terminología común, establecida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) desde 2012, para ser utilizada como esqueleto para todas las normas de sistemas de gestión. Su propósito es asegurar la coherencia y facilitar la integración de múltiples estándares.

En el caso de CIJAD S.A.S., la aplicación de la HLS minimizó la duplicidad documental y operativa al permitir que un solo procedimiento, como el de Revisión por la Dirección (Cláusula 9.3) o el de Acciones Correctivas (Cláusula 10.2), satisfaga simultáneamente los requisitos de las tres normas. Las diez cláusulas de la HLS, y su aplicación en el SGI de la compañía, son:

Cláusula HLS	Título Principal	Enfoque de Integración en CIJAD S.A.S.
1	Objeto y Campo de Aplicación	Define el alcance del SGI, incluyendo la custodia de bienes judiciales, trámites e investigaciones.
2	Referencias Normativas	Menciona las fuentes ISO 9001, 14001 y 45001, y el marco legal asociado.
3	Términos y Definiciones	Establece el vocabulario común para Calidad, MA y SST (ej. Riesgo, No Conformidad, Aspecto Ambiental, Requisitos de Otra Índole).
4	Contexto de la Organización	Desarrolla el análisis DOFA, el conocimiento de las Partes Interesadas (clientes, ARL,

		reguladores) y el Alcance del SGI.
5	Liderazgo	Documenta la Política Integrada (D-02) y la asignación de roles y responsabilidades.
6	Planificación	Aborda conjuntamente los riesgos y oportunidades (incluyendo Aspectos Ambientales y Peligros SST) y los Objetivos del SGI (D-07).
7	Soporte	Define la gestión de recursos, la Competencia del personal y el control de la documentación (incluyendo el Listado Maestro SGI-FO-01).
8	Operación	Implementa la planificación y control operacional, incluyendo la integración de los procedimientos misionales y de apoyo, y la unificación de los Controles Operacionales de Calidad, Medio Ambiente y SST.
9	Evaluación del Desempeño	Establece los Indicadores del SGI, el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales (SGI-P-03), y las auditorías internas.
10	Mejora	Implementa el proceso de Acciones Correctivas y No Conformidades para abordar los hallazgos de auditorías o los riesgos materializados.

4.2 Marco Teórico del Sistema Integrado de Gestión (SGI)

Esta sección establece las bases conceptuales y normativas que justifican la fusión de los sistemas de gestión.

La Evolución de la Gestión: Del PHVA al Enfoque HLS

La gestión moderna de la calidad, el medio ambiente y la seguridad se fundamenta en el Enfoque Basado en Procesos y el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA). Históricamente, las organizaciones gestionaban estos ámbitos de forma aislada, lo que generaba duplicidad de esfuerzos y burocracia. La necesidad de eficiencia condujo al desarrollo de modelos de integración.

El punto de inflexión fue la implementación del Anexo SL (Estructura de Alto Nivel o HLS) por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO). La HLS dotó a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 de una estructura de capítulos idéntica (Cláusulas 4 a 10), facilitando la convergencia de requisitos en las etapas de planificación, soporte y mejora.

Revisión Normativa Comparada y Justificación de la Integración:

La integración del SGI se sustenta en la equivalencia de los requisitos de las tres normas:

Liderazgo (Cláusula 5): Un solo compromiso de la Gerencia cubre la Calidad, la SST y el Medio Ambiente

Soporte (Cláusula 7): Un único proceso de gestión de recursos, competencia y control de la información documentada satisface las tres disciplinas.

No Conformidad y Acción Correctiva (Cláusula 10.2): La estructura idéntica de esta cláusula permite fusionar la gestión de fallos de servicio, incidentes de SST y emergencias ambientales en un solo procedimiento, eliminando duplicidades operativas.

4.3 Análisis de Contexto de CIJAD S.A.S.

Esta sección presenta la justificación empírica del diseño del SGI.

El Sector de Servicios Judiciales y Financieros: CIJAD S.A.S. opera en un sector que exige altos estándares de cumplimiento legal, trazabilidad de la información y seguridad de activos. Las principales necesidades detectadas radican en la formalización de la estructura organizacional, la estandarización de los procesos misionales (Trámites e Inmovilizaciones) y la mitigación de los riesgos inherentes a la actividad (riesgo legal, riesgo vial, seguridad física en custodia).

Marco Legal Aplicable y Partes Interesadas: El SGI debe asegurar la conformidad con los requisitos legales y contractuales aplicables. El análisis de Partes Interesadas (Cláusula 4.2) definió que los requisitos de los Clientes (efectividad y transparencia) y

los Colaboradores (ambiente de trabajo seguro y participación activa) son prioritarios. Estos requisitos, junto con la necesidad de controlar los riesgos de la operación, justifican la necesidad de integrar la ISO 9001, 14001 y 45001.

TABLA 1: ANALISIS EXTERNO: Oportunidades y amenazas que impactan la dirección estratégica y las condiciones ambientales de la Organización

Cuestiones Externas	Aspectos a Considerar	Evaluación del Impacto en la dirección estratégica y las condiciones ambientales de la Organización										Nota: cuando el impacto se evalúa de negativo el aspecto se cataloga como una AMENAZA (A), mientras que cuando el impacto se evalúa de positivo el aspecto se cataloga como una OPORTUNIDAD (O)
		Negativo (A) AMENAZA (A)			Neutral				Positivo OPORTUNIDAD(O)			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Argumentos por los que se evalúa de esta manera												
Cultural	Alto riesgo en accidentes de trabajo									X		Debido a las características de la organización, genera índices de accidentalidad bajos.
Social	Obstáculos Burocráticos, para la materialización de los proyectos					X						Para la resolución de inconvenientes se crean barreras de entrada para poder acceder a ejecutivos en poder de decisión.
Medio ambiente	Uso irracional del consumo Agua y energia						X					El consumo del agua en las oficinas y patios deben ser identificadas y controladas mediante programas dispuestos para ello.
	Reutilización de material de embalaje de los proveedores				X							Conciencia de los proveedores para el manejo ambiental
	Residuos Sólidos Urbanos									X		La accesibilidad a empresas para la recolección de residuos facilita la correcta disposición de los sobrantes reciclables y no aprovechables de las oficinas y patios
	Contaminación de fuentes de agua					X						Vertimiento en ellos productos que no deben ser desechados por el desagüe
	Multas Ambientales de la SDA						X					Aunque no se han tenido sanciones ni a premios ambientales y el riesgo es bajo, se deben tener en cuenta, para continuar mitigando el riesgo.
	Disposición final de residuos		X									La empresa CIAD S.A.S no cuenta con proveedores para la correcta disposición final de residuos peligrosos y otros como madera, llantas, baterías, aceites usados.
Financiero	Deficiente accesibilidad a productos financieros para pymes en el sector de servicios					X						Las entidades de primer piso no cuentan con productos atractivos
	Comisiones altas y costos financieros altos	X										El Fondo Nacional de Garantías (FNG) ha tenido un impacto significativo en los costos financieros de las empresas, especialmente para las pequeñas y medianas empresas (Pymes).
	Altas Tasas de Intereses para Pymes	X										Las altas tasas de interés de productos como Tesorería y productos a la vista
Politico	Cambios en directrices políticas a Nivel Local y Nacional					X						Tener nuevos requerimientos en la intervención con antiguos y nuevos clientes
Legal	Adaptación a Normas Internacionales y Globales (NIIF; Financieras, entre otras).						X					Como la legislación es un debe de las Normas de Sistemas de Gestión, su aplicabilidad es obligatoria sin generar impacto relevante.
Reglamentario	Por medio del SGI se garantiza el cumplimiento Legal y de los Clientes								X			Como la reglamentaciones (aspectos contractuales) es un debe de las Normas de Sistemas de Gestión, su aplicabilidad es obligatoria sin generar impacto relevante.
Tecnológico	Facilidad en adaptarse a nuevas tecnologías especialmente de carácter informático								X			La implementación de iCloud en la articulación de los proyectos
Económico	Cambios en las políticas de las empresas clientes			X								Nuestros clientes, al ser del sector económico, los cambios a nivel organizacional de las mismas afectan económicamente a las PYMES contratistas.
Competencia	Competencia desleal y Corrupcion		X									Se han evidenciado de otros colaboradores de los clientes proponiendo la homologación de los precios

Cuestiones Internas	Aspectos a Considerar	Evaluación del Impacto en la dirección estratégica y las condiciones ambientales de la Organización										Nota: cuando el impacto se evalúa de negativo el aspecto se cataloga como una DEBILIDAD (D), mientras que cuando el impacto se evalúa de positivo el aspecto se cataloga como una FORTALEZA (F)
		Negativo (D) DEBILIDAD (D)			Neutral				Positivo FORTALEZA (F)			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Argumentos por los que se evalúa de esta manera												
Estructura Organizacional, funciones y responsabilidades	Se tiene estructurada una organización que satisface los requerimientos del cliente								X			Mediante el departamento de Trámites e Inmovilizaciones y ahora el Sistema de Gestión Integral, con responsabilidad del área de Gestión Humana se estructura la organización de acuerdo con los requerimientos del Cliente.
Políticas, objetivos y estrategias implementadas para lograrlos	Por medio del sistema de Gestión Integral se contempla el logro de objetivos alineados a la organización, y partes interesadas					X						Por medio del Sistema de Gestión Integral, se fortalece a cargo del consultor HSEQ, se evalúa los componentes para lograr el mejoramiento continuo, mediante la documentación y medición de indicadores
Recursos Financieros	Falta de consecución de nuevos clientes objetivos y/o entidades que generen presupuesto.								X			Uno de los aspectos fuertes de la organización es la consecución de clientes financieramente estables.
Tiempos	Mediante la programación se contempla el cumplimiento de los tiempos pactados.						X					El cumplimiento de los tiempos no debe ser ni una D no F, debe ser una condición contractual a cumplir.
Personas	El reclutamiento de la Mano de Obra no calificada especialmente					X						Se han diseñado planes y esquemas de compensación competitiva dentro del sector, sin embargo, se deben crear estrategias más efectivas con el fin de ser más asertivos en el reclutamiento y selección del personal
Procesos	Interacción de los procesos de la organización				X							No existe una concientización clara, de los jefes de procesos, referente al Sistema de Gestión Integral. Igualmente se está trabajando con el líder el proceso para lograr la integración.
Sistemas y tecnologías	Experiencia en diversas actividades relacionadas con la actividad económica principal.								X			La experiencia obtenida durante el desarrollo del objeto social de la empresa, permite llevar procedimientos y sistemas sostenibles a otras entidades financieras.
Sistemas de Información	Por medio de la adaptación de diferentes bases de datos se reducen tiempos de digitación y centralizando la información								X			Se califica como una Fortaleza (F) la adaptación de Bases de Datos con el fin de centralizar la información, obteniendo tiempos de respuesta al acceso de la información de manera más expedita
Flujos de información	Comunicación asertiva con los clientes, proveedores y colaboradores.					X						La implementación de página web, correos electrónicos y teléfonos corporativos, permiten que fluya la comunicación de una manera más efectiva, entre el cliente, personal administrativo y operativo
Procesos para la toma de decisiones	Reunir información, explorar alternativas, evaluar las opciones y tomar una decisión.				X							Oportunidad de mejora para implementar estrategias identificando criterios en base a los resultados.
Alta Dirección	Direccionamiento estratégico								X			Los objetivos de la empresa se encuentran claramente definidos, con las políticas, el compromiso de la gerencia y la planificación de las directrices para que funciones de manera efectiva según las normas nacionales e internacionales contempladas.
Empleados	Generación de empleo									X		Impulsa la generación de empleo con la contratación de personal en oficinas varios.
Procesos	Baños, agua y luz								X			Cuenta con servicios básicos
Cultura organizacional	Percepción positiva de las partes interesadas					X						No existe un impacto relevante en la percepción del personal interesadas, la metodología utilizada no está mostrando un real Feedback, por parte de las entidades y/o personas que diligencian dicha encuesta
Normas, directrices y modelos adoptados por la organización	Adaptación a las diferentes normas Legales y de los clientes mediante el SGI				X							La empresa CIAD S.A.S., se encuentra identificando los requisitos de Clientes y Contractuales, con el fin de dar cumplimiento total de los mismos
Procesos	Acciones destinadas a reducir los impactos negativos sobre el medio ambiente								X			Por medio del registro correspondiente se identifican las acciones a mitigar ambientales.
Forma y extensión de las relaciones contractuales	Fidelización de los clientes actuales							X				Trabaja en la fidelización de las empresas clientes, como estrategia de sostenibilidad de la compañía.
Cultura organizacional	Falta de concientización social para contribuir al ahorro del agua					X						Se deben crear mecanismos de capacitación y participación con el fin de aumentar la conciencia ambiental
Cultura organizacional	Falta de codientización de la población en general sobre respeto y cuidado el medio ambiente					X						Se deben crear mecanismos de capacitación y participación con el fin de aumentar la conciencia ambiental
Empleados							X					

El Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)

El ciclo PHVA (o PDCA, por sus siglas en inglés: *Plan-Do-Check-Act*) es el principio fundamental de todos los sistemas de gestión ISO y actúa como el motor para la mejora continua. Al aplicar este ciclo de manera integrada, CIJAD S.A.S. asegura que cada acción de gestión sea sistemática, medible y sujeta a revisión.

Fases del Ciclo PHVA	Cláusulas Asociadas	Propósito en el SGI de CIJAD S.A.S.
PLANIFICAR (Plan)	Cláusulas 4, 5 y 6	Definir el SGI: Analizar el contexto, establecer la Política (Liderazgo) y los Objetivos (Planificación). Determinar los riesgos de Calidad, los Aspectos Ambientales Significativos y los Peligros de SST.
HACER (Do)	Cláusulas 7 y 8	Implementar los requisitos: Suministrar los Recursos (Soporte), ejecutar los Programas Ambientales (ej. Uso Eficiente de Energía/Agua) y aplicar los Controles Operacionales (ej. Plan de Emergencias SST-PL-01).
VERIFICAR (Check)	Cláusula 9	Monitorear el desempeño: Medir los Indicadores SG-SST, evaluar el Cumplimiento Legal (SGI-P-03), y llevar a cabo las Auditorías Internas.
ACTUAR (Act)	Cláusula 10	Mejorar el SGI: Tomar acciones basadas en los resultados de la verificación. Generar Acciones Correctivas (Cláusula 10.2) y realizar la Revisión por la Dirección para redefinir el ciclo.

La combinación de la HLS y el PHVA garantiza que el SGI de CIJAD S.A.S. sea un sistema único, coherente y dinámico, capaz de gestionar las dimensiones de Calidad, Medio Ambiente y SST de forma simultánea para lograr la mejora continua en la prestación de servicios de custodia y trámites.

4.3.1. Requisitos de Otra Índole y la Perspectiva de las Partes Interesadas

Un elemento clave en la planificación y diseño del SGI de CIJAD S.A.S. es la correcta identificación y gestión de los Requisitos de Otra Índole, concepto fundamental definido en las normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 (Cláusula 6.1.3), y explícitamente desarrollado en el Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales (SGI-P-03).

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS APLICABLES										Requisitos Legales y Otros Aplicables	
ITEM	FORMA DE LA LEY	FECHA DE VIGENCIA	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CONTENIDO	OBJETO	ESTADO DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
1	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	25	25	25	25	25	25
2	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	27 numeral 1, 2 y 3	27	27	27	27	27
3	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	30 numeral 1 y 2	30	30	30	30	30
4	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	40 numeral 2 y 3	40	40	40	40	40
5	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	80	80	80	80	80	80
6	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	80 numeral 6, 11, 14	80	80	80	80	80
7	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	200	200	200	200	200	200
8	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	200	200	200	200	200	200
9	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	200	200	200	200	200	200
10	GR	Decreto Ley 2002	7 de agosto de 1993	Presidencia de la República	Objeto: Seguridad del Trabajo	211	211	211	211	211	211

CIJAD S.A.S		Matrícula de Comercio		Código de Comercio		Código de Registro		Código de Identificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clasificación		Código de Clas	
-------------	--	-----------------------	--	--------------------	--	--------------------	--	--------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	----------------	--

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CIJAD S.A.S., BASADO EN LAS NORMAS ISO

4.3.2. Caracterización de procesos

NOMBRE DEL PROCESO	Estratégico	RESPONSABLE	Representante Legal
RECURSOS	Humanos, financieros, infraestructura (Escritorios, Oficina, papelería; etc.), técnicos y tecnológicos.	ALCANCE	Este proceso aplica a todos las áreas, actividades, tareas, procedimientos y directrices del sistema de gestión integrado.

OBJETIVO	META	INDICADOR
1. Dirigir, controlar, mantener y asignar los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de las políticas, objetivos y demás directrices del sistema integrado de gestión implementado en la organización, a fin de garantizar la prestación de nuestros servicios de manera segura y confiable satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas. 2. Garantizar el cumplimiento de los indicadores establecidos para cada proceso.	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Indicadores

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CLIENTE	SALIDAS
• Aliados • Trabajadores • Cliente • Proveedores • Todos los procesos del SIG • Comunidad	• Misión, visión, políticas, objetivos, metas y programas. • Reuniones gerenciales. • Requisitos del cliente, legales y reglamentarios. • Resultados de Auditorías Internas y Externas • Consolidado de AC/AP. • Acciones de seguimiento de revisiones anteriores por la dirección. • Desempeño de los procesos y conformidad del servicio. • Desempeño de la gestión en seguridad y salud en el Trabajo. • Retroalimentación del cliente. • Cambios que podrían afectar el SIG. • Necesidades y expectativas del cliente. • Reporte de producto no conforme. • Recomendaciones y oportunidades de mejora.	• Planificar la disponibilidad de los recursos para la ejecución de los procesos. • Planear actividades con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente. • Planificar las actividades para el programa de inspecciones y reuniones gerenciales • Planear fecha y agenda de revisión del sistema de gestión. • Elaborar e implementar los métodos establecidos para dar cumplimiento a las políticas y objetivos planteados. • Hacer que la política, objetivos del SIG se comuniquen, entiendan y cumplan. • Establecer responsabilidades y autoridades en el SIG. • Asignar presupuesto para la ejecución de las actividades programadas en el SIG. • Desarrollo de la revisión al SIG con personal involucrado o requerido por la gerencia o subgerencia. • Evaluar y verificar el cumplimiento de las políticas y objetivos definidos en el SIG. • Revisar periódicamente la eficacia de la implementación de las actividades y procesos del SIG. • Ejercer control sobre cualquier cambio que pueda afectar el SIG, garantizando que este siga siendo eficiente durante y después del cambio. • Evaluar el desempeño de los procesos y la conformidad con el servicio. • Verificar el cumplimiento a las acciones, planes propuestas y compromisos adquiridos. • Tomar acciones correctivas y preventivas con base en los resultados de las actividades realizadas para lograr el mejoramiento continuo.	• Aliados • Trabajadores • Cliente • Proveedores • Todos los procesos del SIG • Comunidad	• Política y objetivos del sistema implementados, divulgados y cumplidos. • Informe de revisión por la gerencia. • Presupuesto ejecutado. • Mejora en el servicio suministrado. • Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementados. • Mejora en la eficacia del SIG.

NOMBRE DEL PROCESO	Sistema Integrado de Gestión	RESPONSABLE	Consultor SIG
RECURSOS	Humanos, financieros, infraestructura (Escritorios, Oficina, papelería; etc.), técnicos y tecnológicos.	ALCANCE	Desde la identificación del contexto de la organización hasta la implementación eficaz para la mejora continua.

OBJETIVO	META	INDICADOR
Planificar actividades de implementación, mantenimiento, sostenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la coordinación de las actividades tendientes a disminuir el impacto de los factores de riesgo que se puedan generar por las actividades de la organización, dando cierre eficaz a las no conformidades reales, potenciales, y la identificación de los aspectos ambientales.	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Indicadores

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CLIENTE	SALIDAS
- Todos los procesos de la organización - Alta Dirección - ARL - Clientes - Proveedores y contratistas - Entidades gubernamentales de control - Organismo verificador de conformidades - Trabajadores - Comunidad	- Contexto de la organización - Requisitos de la normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 27001:2022 - Documentos y registros del SIG - Matriz de objetivos y metas - Requisitos del cliente - Requisitos legales y reglamentarios aplicables al SIG - Necesidad de Capacitaciones - Notificación de incidentes y/o accidentes - Solicitud de informes de accidentalidad, actividades de prevención y control - Asesoría y actividades de promoción y prevención en Seguridad y Salud en el Trabajo - Reporte de actos y condiciones inseguras - Informes de Auditorías - Reuniones gerenciales, revisión por la dirección y directrices para la prestación del servicio y mejora del SIG. - Resultado de simulacros y recomendaciones para la mejora continua. - Reporte de hallazgos - Resultados de Mediciones ambientales	- Planificar las actividades del SIG en cada uno de los programas de gestión y demás actividades cumpliendo los requisitos del cliente, partes interesadas y legales aplicables. - Planificar las actividades en materia de Seguridad, salud en el trabajo, ambiente y calidad para la impresión flexográfica. - Planificar y programar auditorías internas y externas al SIG. - Realizar control de documentos y registros del SIG. - Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles - Identificación de aspectos e impactos ambientales - Identificación de riesgos y oportunidades - Identificación de requisitos legales y normatividad aplicable. - Ejecución del plan de trabajo del SIG - Efectuar capacitaciones y entrenamientos de acuerdo a necesidades aplicables a cada cargo. - Coordinación de actividades y asesorías con la ARL. - Realizar análisis y evaluar resultado de matriz de objetivos y metas. - Diseño de planes de acción para el control de no conformidades. - Coordinación y ejecución de Auditorías internas y externas. - Coordinar envío de registros a entes de control o a clientes - Verificar la ejecución de actividades de programas, metas y objetivos del SIG. - Verificar cumplimiento de programa de auditorías. - Verificación de Elementos de Protección Personal y dotación suministrada. - Verificación de implementación y eficacia de las acciones tomadas. - Verificar que las actividades propias del SIG en la ejecución de los procesos se estén realizando bajo parámetros seguros	- Cliente - Alta Dirección - Todos los procesos del SIG. - Entidades gubernamentales de control - Trabajadores - ARL	- Cumplimiento de requisitos legales - Participación de trabajadores en el SIG - Programas y PVE ejecutados. - Retroalimentación sobre acciones implementadas. - Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora. - Plan de trabajo - Documentación controlada y actualizada. - Respuesta a organismos de control. - Personal capacitado y competente. - Indicadores del SIG. - Informes de la gestión del SIG. - Informes de auditorías internas y externas. - Puestos de trabajo seguros, saludables y no contaminantes - Reportes e informes

NOMBRE DEL PROCESO	TRÁMITES E INMOVILIZACIONES Y GESTIÓN DE CLIENTES	RESPONSABLE	Coordinador de Trámites y Coordinador de Inmovilizaciones
RECURSOS	Humanos, financieros, infraestructura (Escritorios, Oficina, papelería; etc.), técnicos y tecnológicos.	ALCANCE	Gestiones realizadas en la ciudad de Bogotá, específicamente para los clientes: Davivienda - Av Villas - Itatí - Entre otros.

OBJETIVO	META	INDICADOR
Gestionar el proceso de inmovilización, custodia, saneamiento de deudas y traspaso de vehículos, garantizando una gestión comercial eficiente y cumpliendo con los requisitos de los clientes y las entidades judiciales.	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Indicadores

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CLIENTE	SALIDAS
- Cliente - Equipo de investigación - Contrataciones externas (grúas, gestores, etc., cuando aplique) - Alta Dirección	- Documentación y solicitudes necesarias para iniciar y ejecutar el proceso: Solicitud formal del cliente (vía correo electrónico) Documentación de soporte (orden judicial, información del vehículo). Aprobación de cotización de pasivos (cuando aplique). Lineamientos estratégicos (aprobados por Gerencia)	Las principales etapas y responsabilidades del proceso: Solicitud de Inmovilización: Recepción de solicitud, asignación de código y registro en Intranet, localización del vehículo, remisión de orden judicial, ingreso a instalaciones (inventario, registro fotográfico, actualización de estado), notificación de recepción al cliente. Saneamiento del Vehículo: Solicitud y envío de cotización de pasivos (revisión de impuestos, infracciones, deudas, SOAT, técnico-mecánica), recepción de autorización del cliente, pagos de pasivos y arreglo del vehículo, envío de soportes de pagos al cliente, radicación de documentación ante tránsito. Traspaso: Tránsito expide nueva tarjeta de propiedad, reporte al banco de la finalización del trámite de traspaso. Gestión: Coordinación general, validación de ingresos y registros, comunicación con el cliente (cotizaciones, autorizaciones), seguimiento al trámite, verificación del cumplimiento del procedimiento.	Entidad financiera Persona que contrata el servicio de inmovilización y/o saneamiento	Los resultados o productos finales del proceso: Vehículo inmovilizado y en custodia. Vehículo con saneamiento de deudas completado (al día en pasivos). Traspaso legal de la propiedad del vehículo finalizado (Tránsito expide nueva tarjeta de propiedad). Notificaciones y reportes al cliente (recapón de vehículo, soportes de pago, finalización del traspaso). Registros y soportes archivados (cotizaciones, pagos, facturación). Cuenta de cobro y Facturación.

NOMBRE DEL PROCESO	OPERACIÓN	RESPONSABLE	Coordinador de Patio, Coordinador Operativo
RECURSOS	Humanos, financieros, infraestructura (Escritorios, Oficina, papelería; etc.), técnicos y tecnológicos.	ALCANCE	Aplica para todo el personal encargado del manejo de vehículos en las instalaciones de CIJAD S.A.S, desde el momento de su recepción, durante su permanencia en custodia, hasta su entrega o atención de visitas.

OBJETIVO	META	INDICADOR
Establecer los pasos para garantizar una adecuada prestación del servicio de recepción, custodia, visitas y entrega de vehículos, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad, integridad y satisfacción del cliente.	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Indicadores

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CLIENTE	SALIDAS
Coordinador Operativo de Programación: Notifica ingresos, gestiona plataforma, recibe documentación. Inmovilizaciones/Trámites: Valida placa y autoriza recepción (entrega voluntaria). Área Financiera / Tesorería: Confirma pagos y emite facturas. Personal Operativo (Patio): Ejecuta inventarios, registros fotográficos y custodia. Cliente / Deudor / Propietario / Tercero Autorizado: Suministra la solicitud de servicio, documentación legal y fiscal, y el pago. Rama Judicial / Entidades Financieras: Proporcionan oficios judiciales o autorizaciones de entrega.	Información: Solicitud formal de servicio (ingreso, entrega o visita), Oficio Judicial o autorización bancaria/financiera, Notificación de Programación (placa, tipo de ingreso, financiera), Confirmación de pago, Documentación completa del vehículo y persona autorizada, Inventario de ingreso (pre diligenciado o a diligenciar). Recursos: Vehículo, Equipos y Herramientas (Cámaras/Celulares, Marcadores, Radios, Escáner, PC, Intranet CIJAD, Bunker de llaves), Formato OPE-FO-58 (Observaciones al Ingreso), Formato OPE-FO-59 (Programación Semanal Trinita), Elementos de Protección Personal (EPP).	Programación y Validación: Recepción de solicitud, validación de documentación (legal, financiera, identidad), confirmación de pago, generación de liquidación y factura, coordinación de logística, envío de autorización formal al patio. Recepción y Custodia: Asignación de operario y puesto, Registro fotográfico/video de ingreso (4 fotos grúa, 80 fotos, 1 video), Elaboración/comparación del acta de inventario (OPE-FO-58 si aplica), Carga de documentación y archivos a Intranet/Plataforma, Generación y ubicación de código QR, Desconexión de batería, desactivación de freno de mano, Limpieza externa semanal. Proceso de Visitas: Recepción y validación de programación, Organización de vehículo y llaves, Registro de ingreso y salida del visitante, Acompañamiento y verificación del cumplimiento de lo autorizado. Entrega Operativa: Traslado a área de lavado, Comparación de estado con inventario de ingreso (reporte INMEDIATO de novedades), Registro de salida (fotos, video, inventario, hoja de huella, cédula), Envío inmediato de registro para aprobación, Entrega del vehículo, Archivo de documentación físico e intranet.	Interno: Coordinación Operativa/Programación (recibe documentación de ingreso/salida y reportes de novedades), Gerencia General (recibe reportes estratégicos). Externo: Cliente / Propietario / Tercero Autorizado (recibe el vehículo custodiado en las mismas condiciones o es atendido durante la visita).	Producto/Servicio: Vehículo Custodiado y Preservado, Servicio de Entrega/Visita Satisfactorio (Entrega en 5/ves 2 días hábiles o visita atendida a la hora autorizada). Información y Control: Documentación de Ingreso y Salida Completa (Acta de inventario, registros, OPE-FO 58/59, etc.), Trazabilidad en Plataforma (Estado actualizado, enlaces, bitácora), Factura de Servicio generada, Indicadores de Gestión actualizados (Nº de Entregas Finalizadas en < 2 Días, Nº de Entregas Sin Novedades, Nº de Visitas Atendidas a la Hora Autorizada).

NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN HUMANA	RESPONSABLE	COORDINADOR GESTIÓN HUMANA
RECURSOS	Humanos, financieros, infraestructura (Escritorios, Oficina, papelería; etc.), técnicos y tecnológicos.	ALCANCE	Aplica para todo el personal de la organización que ingrese o se retire de la misma.

OBJETIVO	META	INDICADOR
Selección, contratación, capacitación del personal requerido por CIJAD S.A.S, para el desarrollo de sus procesos, evaluación de desempeño y retiro de este.	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Indicadores

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CLIENTE	SALIDAS
Coordinador Gerente General Candidato Externo/Interno Entidades Externas	Necesidad de Personal Requisición de Personal Perfil de Cargo Documentado Hojas de Vida Exámenes Médicos Ocupacionales: Resultados requeridos para la contratación. Necesidades de Capacitación	Identificación de la Necesidad - Formalización del Requerimiento y Aprobación Gerencial - Reclutamiento (Interno/Externo) Proceso de Preselección y Verificación Documental - Entrevista de Selección (Gestión Humana y Jefe Inmediato) Contratación y Afiliaciones (ARL, EPS, AFP, Caja de Compensación) Inducción/Reinducción (Técnica y al SGT) Evaluación de Desempeño (Periodo de prueba y anual) Terminación de Contrato (Decisión del trabajador o de la empresa). Capacitaciones	Solicitante Coordinador Trabajador Gerencia Personal Retirado	Personal Seleccionado y Vinculado: Personal idóneo para el cargo. Contrato Laboral y Afiliaciones: Documentos de vinculación legal. Carpeta Individual de Empleado: Archivo físico y magnético con la documentación completa Personal Capacitado/Inducido: Trabajadores con la inducción al cargo y al SGT Evaluación de Desempeño Diligenciada: Resultado de la evaluación Documentos de Retiro: Acta de entrega de cargo, Paz y Salvo, liquidación de acreencias Registros
Todos los procesos	Permisos Incapacidades Vacaciones Ausencias del personal	Recepcionar novedades del personal. Actualizar base de datos o registros pertinentes para enviar al sub proceso Contable Revisar que las novedades entregadas esten completas para el cierre de nómina. Propender porque las novedades se entreguen de acuerdo a unos minimos establecidos.	Novedades de Nómina	Subproceso Contable

NOMBRE DEL PROCESO	FINANCIERO	RESPONSABLE	COORDINADOR FINANCIERO
RECURSOS	Humanos, financieros, infraestructura, técnicos y tecnológicos.	ALCANCE	Inicia con la recepción de documentos soporte y finaliza con la emisión y análisis de estados financieros.

OBJETIVO	META	INDICADOR
Suministrar información financiera fidedigna, oportuna y comprensible sobre la situación económica de la entidad.	Ver Matriz de Indicadores	Ver Matriz de Indicadores

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CLIENTE	SALIDAS
Coordinadores (Servicios, Compras, RRHH) Entidades Bancarias Representante Legal Entes Reguladores Software Contable Grupo Externo de Auditoría Revisor Fiscal / Contador Público	Documentos contables (Facturas de compra/venta, Recibos de caja, Comprobantes de egreso, Notas débito/crédito, Documento soporte) Comprobantes de nómina (vacaciones, provisiones, liquidaciones) Extractos bancarios Balance de Comprobación Estados Financieros generados Actas de Aprobación de la Dirección	Revisión y registro de operaciones diarias y mensuales Conciliaciones bancarias Presentación de impuestos distritales y nacionales Realización estados financieros Aprobación y firma de los estados financieros Mejora continua (monitoreo)	Coordinadores de CIJAD S.A.S. Entidades Gubernamentales (DIAN, entidades distritales) Usuarios Internos (Directivos/Gerencia) y Usuarios Externos (Bancos, Clientes, Entidades gubernamentales) Superintendencia de Sociedades / Entidades de Vigilancia y Control Gerencia / Dirección	Documentos contables registrados en Helisa Conciliaciones Bancarias Declaraciones y Presentación de Impuestos (Retención en la fuente, IVA, ICA, Renta, Medios) Estados Financieros bajo NIIF (Cierre/Intermedios), Notas a los Estados Financieros Copia física y/o digital de los Estados Financieros firmados y certificados, Dictamen del Revisor Fiscal Reportes de Indicadores (Punto de Equilibrio, Margen de Utilidad, Razón Corriente, Razón de Endeudamiento)

5 METODOLOGÍA

Pasos seguidos en la investigación y el diseño para la estructuración y mejora de los procesos de CIJAD S.A.S. mediante un Sistema de Gestión Integrado (SGI).

5.1 Fases del Diseño del Sistema de Gestión Integrado (SGI)

El diseño del SGI se llevó a cabo mediante una metodología de enfoque aplicado y descriptivo, estructurada en tres fases principales que siguen el ciclo PHVA.

Análisis y Planificación Estratégica (PLANIFICAR)

Esta fase se centró en la comprensión del Contexto de la Organización (Cláusula 4) para establecer los cimientos del SGI.

5.1.1. Diagnóstico del Contexto y Partes Interesadas:

Diagnóstico del Contexto y Partes Interesadas: Se utilizó el análisis DOFA (Cuestiones Internas y Externas) para identificar Fortalezas (ej. centralización de información), Oportunidades (ej. contratos exigentes), y Amenazas (ej. riesgo legal). Adicionalmente, se realizó el Análisis de Partes Interesadas para definir los requisitos de entrada del SGI.

5.2 Diseño de la Investigación, Técnicas e Instrumentos

El desarrollo del presente Trabajo Fin de Máster (TFM) se fundamenta en un enfoque metodológico que combina el diseño de Investigación-Acción con el Estudio de Caso, ambos de naturaleza cualitativa, para lograr el diseño del Sistema de Gestión Integrado (SGI).5.2.1. Diseño de Investigación.

Investigación-Acción: Este diseño (Navarro et al., 2017), se alinea intrínsecamente con el ciclo de mejora continua PHVA, que es el eje central del SGI. El TFM sigue un proceso cíclico:

- **Planificar (Diagnóstico):** Identificación de la problemática y necesidades de CIJAD S.A.S.

- **Actuar (Diseño):** Desarrollo e integración de los procedimientos y controles operacionales.
- **Observar y Reflexionar:** El diseño del Procedimiento de Control y Tratamiento de No Conformidades e Incidentes (Cláusulas 9 y 10) actúa como mecanismo de verificación y reflexión para la mejora continua.
- **Estudio de Caso:** Se opta por el análisis de caso único, ya que el objetivo es profundizar y entender la singularidad de una situación particular (García y Martínez, 2012): el diseño de un SGI para la empresa CIJAD S.A.S., sus procesos específicos de recuperación de activos y trámites judiciales, y su contexto de operación.

5.2.1. Técnicas e Instrumentos de Recogida de Datos

La información requerida para la fase de Diagnóstico Estratégico (Cláusula 4) se obtuvo a través de técnicas de consulta y conversacionales, tal como se definen en las guías académicas:

Tipo de Datos	Técnica Aplicada	Instrumento Específico	Finalidad en el TFM
Cualitativos	Técnica Conversacional (Entrevista)	Entrevista Semiestructurada	Recopilar información detallada sobre la estructura organizacional, procesos de apoyo, expectativas de la Alta Dirección, y análisis del clima laboral.
Cualitativos / Consulta	Consulta de Documentos (Investigación Analítica)	Análisis Documental	Recopilar datos históricos de la empresa (constitución, portafolio de servicios) para el Contexto de la

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA CIJAD S.A.S., BASADO EN LAS NORMAS ISO

			Organización (Cláusula 4.1 y 4.3) e identificar los riesgos inherentes al sector (riesgo legal, riesgo vial, seguridad física).
Cuantitativos / Consulta	Observación Indirecta (Análisis de Tareas)	Lista de Cotejo (o <i>Checklist</i>)	Evaluar el nivel de cumplimiento normativo legal y de los requisitos de las normas ISO 9001, 14001 y 45001 en los procesos existentes. Esto permitió identificar las brechas a cubrir en el diseño del SGI.

El Plan de Análisis posterior implicó la codificación de la información documental y de las entrevistas para clasificar los hallazgos en las cláusulas de la HLS (Contexto, Liderazgo, Operación).



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

SEPC04
Versión 1.0
20230525

DOCUMENTOS										
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA	PROCESO	RESPONSABLE QUEM LO DESARROLLA	PRELIMINARIO DE DISEÑO/PROYECTO	DESCRIP. CAMBIO	UBICACIÓN	ARCHIVO
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	D-01	DOCUMENTO	1	20230525	SIG	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
POLÍTICA INTEGRADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN	D-02	POLÍTICA	1	20230525	SIG	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL COMERCIO DE SUSTANCIAS PSICOTRÓFICAS	D-03	POLÍTICA	1	20230524	SIT	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	D-04	POLÍTICA	1	20230525	GA	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
REGLAMENTO DE ESEBIE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	D-05	DOCUMENTO	1	20230524	SIT	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
ORGANIGRAMA	D-06	DOCUMENTO	1	20230524	ESTRATEGICO	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
MANUAL DEL SIG	D-07	DOCUMENTO	2	20230525	SIG	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
POLÍTICA DE DESARROLLO LABORAL	D-08	POLÍTICA	1	20230524	SIT	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
MANUAL DE PROCESOS	D-09	DOCUMENTO	1	20230525	ESTRATEGICO	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
MANUAL DE MEDICIÓN Y MUESTREO	D-10	DOCUMENTO	2	20230525	ESTRATEGICO	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN CORPORATIVA	D-11	DOCUMENTO	2	20230525	GA	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
POLÍTICA ANÁLISIS DE RIESGOS DEL ACCESO LABORAL	D-12	DOCUMENTO	1	20230525	SIT	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
REGLAMENTO INTERNO DE PUNTO DE VENTA DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	D-13	DOCUMENTO	1	20230525	SIT	CONTROL A CALIDAD	AVIAL	INICIAL	INICIAL	CRÍTICA
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	D-14	DOCUMENTO								
	D-15									

5.3 Enfoque

El presente Trabajo Fin de Máster, orientado al diseño de un Sistema de Gestión Integrado (SGI), adopta un Enfoque Metodológico Mixto, predominantemente Descriptivo-Analítico y de tipo Transversal (UA5_T01.pdf). Esta combinación garantiza la rigurosidad y la validez de la propuesta al integrar el análisis

profundo de la realidad de la empresa con la aplicación sistemática de los requisitos normativos.

Enfoque Mixto (Cualitativo y Cuantitativo):

- **Componente Cualitativo (Diagnóstico):** Se empleó para el Análisis de Contexto de CIJAD S.A.S. (Cláusula 4) y la identificación de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas. Este componente fue clave para la comprensión de la cultura organizacional, los riesgos inherentes a los servicios de custodia y la asignación de roles. Los resultados se expresan en narrativas, descripciones y justificaciones que orientaron el diseño.
- **Componente Cuantitativo (Diseño y Verificación):** Se aplica en la etapa de Planificación (Cláusula 6) y Evaluación del Desempeño (Cláusula 9). Incluye el diseño de la Matriz de Riesgos Unificada (medición de Probabilidad e Impacto) y la definición de los Indicadores de Desempeño Integrados (KPIs). Este enfoque sistemático dota al SGI de elementos medibles y sujetos a seguimiento riguroso.

Diseño Descriptivo-Analítico y Transversal:

- **Diseño Descriptivo:** El trabajo se centra en describir la estructura necesaria para que CIJAD S.A.S. cumpla con los estándares ISO 9001, 14001 y 45001. Su fin es documentar y definir los rasgos característicos de un sistema de gestión coherente (Cláusulas 4 a 10), respondiendo a la pregunta “¿Cómo es el SGI que la empresa necesita?” (UA5_T01.pdf).
- **Diseño Analítico:** Evalúa la relación entre las variables (requisitos normativos vs. procesos internos) para justificar la integración. Se analiza la equivalencia de requisitos entre las tres normas (ej. Liderazgo, Soporte, Mejora) para proponer un único procedimiento integrado.
- **Diseño Transversal:** El estudio se enfoca en analizar el contexto y la situación actual de los procesos de CIJAD S.A.S. en un momento determinado (2025), sin establecer una secuencia temporal de seguimiento a largo plazo, ya que se limita a la fase de diseño.

5.4 Diseño e Integración Operacional (HACER)

Esta fase corresponde a la creación y fusión de la estructura documental y operacional de CIJAD S.A.S.

5.4.1. Diseño de la Estructura de Procesos y Planificación: Se diseñó el Mapa de Procesos (Estratégicos, Misionales, de Soporte) y se crearon las fichas de proceso. Posteriormente, se diseñó la Política Integrada y se procedió a la Gestión de Riesgos Integrada (Cláusula 6.1):

Se adaptó la matriz de riesgo para incorporar la evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales (AIA MA-FO-21) y la Identificación de Requisitos Legales y de Otra índole (SGI-P-03).

IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES, VALORACIÓN Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES DE LOS IMPACTOS																
PROCESO	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ASPECTO AMBIENTAL	DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	SEVERIDAD (S)	CONSECUENCIA (C)	EXPOSICIÓN (E)	SEVERIDAD (S)	CONSECUENCIA (C)	EXPOSICIÓN (E)	SEVERIDAD (S)	CONSECUENCIA (C)	EXPOSICIÓN (E)	SEVERIDAD (S)	CONSECUENCIA (C)
PROCESOS DE OPERACIÓN	Producción de baterías	Proceso de carga eléctrica	Consumo de energía eléctrica	Consumo de energía eléctrica en actividades de carga	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de agua	Consumo de agua en actividades de carga	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de aire acondicionado	Consumo de aire acondicionado en actividades de carga	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de combustible	Consumo de combustible en actividades de carga	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de otros recursos	Consumo de otros recursos en actividades de carga	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		Proceso de ensamblaje	Consumo de energía eléctrica	Consumo de energía eléctrica en actividades de ensamblaje	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de agua	Consumo de agua en actividades de ensamblaje	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de aire acondicionado	Consumo de aire acondicionado en actividades de ensamblaje	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de combustible	Consumo de combustible en actividades de ensamblaje	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de otros recursos	Consumo de otros recursos en actividades de ensamblaje	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		Proceso de control de calidad	Consumo de energía eléctrica	Consumo de energía eléctrica en actividades de control de calidad	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de agua	Consumo de agua en actividades de control de calidad	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
		Proceso de mantenimiento	Consumo de energía eléctrica	Consumo de energía eléctrica en actividades de mantenimiento	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10
			Consumo de agua	Consumo de agua en actividades de mantenimiento	Emitido: de las instalaciones	10	1	10	1	1	1	10	1	1	1	10

MA-FO-21

5.2.2 Fusión Documental y Optimización: Esta etapa crucial involucró la unificación de los controles operacionales. Los procedimientos misionales (Trámites e Inmovilizaciones y Recepción, Custodia y Entrega) fueron enriquecidos para incluir simultáneamente los controles de las tres normas (ej. inclusión de EPP y manejo de residuos peligrosos en la desconexión de baterías).

5.4.2. Integración de la Comunicación y la Respuesta a Contingencias (Cláusulas 7 y 8)

La fase de 'Hacer' no solo requirió la optimización de los procedimientos misionales, sino también el diseño de mecanismos de apoyo esenciales para la operación y la continuidad del negocio. En este sentido, se formalizó la Comunicación (Cláusula 7.4) y la Preparación y Respuesta ante Emergencias (Cláusula 8.2), integrando los enfoques de las tres normas ISO en documentos únicos.

Gestión de la Comunicación Integrada (SIG-PL-04):

El **Plan de Comunicaciones (SIG-PL-04)** se estableció como el soporte documental para estandarizar el flujo de información, garantizando el conocimiento del Sistema de Gestión Integral (SGI) a todas las partes interesadas. Este plan definió los canales de comunicación, tanto internos (descendente para directrices y ascendente para retroalimentación y sugerencias) como externos (clientes, proveedores, entidades gubernamentales). Es crucial destacar la formalización de herramientas como el correo electrónico, los memorandos internos y externos de CIJAD S.A.S, y las reuniones, asegurando que la información relacionada con los sistemas de gestión (calidad, ambiental y SST) se difunda de manera oportuna y a través de canales oficiales a todo el personal.

Planificación de la Continuidad del Negocio (CAL-PL-03):

La integración de los sistemas exige una visión proactiva ante las interrupciones. El **Plan de Continuidad del Negocio (CAL-PL-03)**, diseñado conforme a la Cláusula 8 de Operación, fortaleció la capacidad de respuesta de CIJAD S.A.S. ante situaciones que pudieran amenazar la estabilidad financiera o la prestación del servicio (robo, incendio, ciberataques, etc.). El plan incluye:

- **Análisis de Escenarios:** Se definieron y valoraron riesgos críticos como incendio, terrorismo/vandalismo, terremoto, corte de energía, ciberataques y fallas en las comunicaciones, estableciendo para cada uno su probabilidad, impacto y un tiempo objetivo de recuperación (RTO). Por ejemplo, ante un corte

de energía, se establece una acción de contingencia como el alquiler de planta eléctrica, con un RTO de 4 horas.

- **Estructura de Gestión de Crisis:** Se formalizaron roles y responsabilidades clave, asignando al Gerente el liderazgo para declarar la contingencia y a los Coordinadores de cada departamento la responsabilidad de la recuperación operativa y la comunicación con clientes y proveedores durante la crisis.
- **Controles Integrados:** Este plan se convirtió en un control operacional vital al incorporar la protección de datos (manejo de información en la nube, Intranet SharePoint) y la seguridad de los colaboradores (plan de evacuación y simulacros).

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRSF - CAL-I-01):

El **Instructivo CAL-I-01 para la Gestión de PQRSF** es un pilar fundamental de la Cláusula 8.2 (Requisitos para los Productos y Servicios), ya que estandariza la interacción con clientes y trabajadores, asegurando un tratamiento oportuno, transparente y eficaz. Este instructivo unifica la gestión de la insatisfacción (quejas y reclamos) con la recepción de aportes para la mejora (peticiones y felicitaciones).

- **Canales y Trazabilidad:** Se definieron canales de recepción (correo corporativo, atención presencial, correo físico) y un proceso estructurado en etapas: Recepción, Registro (usando el formato CAL-FO-26), Clasificación, Evaluación, Respuesta y Cierre.
- **Tiempos de Respuesta:** Se establecieron plazos máximos de respuesta de 15 días hábiles para todos los tipos de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones), garantizando el cumplimiento contractual y la satisfacción del cliente.
- **Integración con Mejora:** La etapa de Cierre enlaza directamente con el proceso de Mejora Continua, ya que las PQRSF que requieran un plan de acción deben registrarse en el formato CAL-FO-27 (Acciones Correctivas y Preventivas),

cumpliendo con los requisitos de la Cláusula 10.2 (No Conformidad y Acción Correctiva) para las tres disciplinas.

5.4.3. Fase 3: Verificación, Actuación y Mejora (VERIFICAR y ACTUAR)

Esta fase describe cómo se evaluará y mantendrá el SGI diseñado.

Propuesta del Ciclo de Verificación Integrado (Cláusulas 9 y 10): Se diseñó el Procedimiento de Control y Tratamiento de SNC-NC-INC, fusionando los requisitos de la Cláusula 10.2 de las tres normas en un solo flujo. Se definieron los Indicadores de Desempeño Integrados para medir la eficiencia, el desempeño ambiental y la seguridad.

Cierre y Mejora Continua: Se propuso el diseño del Programa de Auditoría Interna Integrada y se establecieron los criterios para la Revisión por la Dirección, asegurando que los resultados de las NC e Incidentes se utilicen para la toma de decisiones estratégicas.

Estos registros, junto con las Acciones Correctivas (CAL-FO-27) derivadas, retroalimentan el proceso de Revisión por la Dirección, asegurando que las oportunidades de mejora identificadas se traduzcan en ajustes sistemáticos a los procedimientos y políticas del SGI.

Propuesta de Seguimiento y Evaluación:

Técnica: Se definieron los Indicadores de Desempeño Integrados (KPIs) para los procesos diseñados (Capítulo 6), orientados a medir la eficiencia (9001), el control de la contaminación (14001) y la reducción de incidentes (45001).

El proceso de PQRSF se consolida como un indicador clave de la calidad del servicio y la conformidad con los requisitos del cliente (Cláusula 9.1.2 y 9.3).

Cierre: Se propuso el diseño del Programa de Auditoría Interna Integrada y se establecieron los criterios para la Revisión por la Dirección, asegurando que el SGI se mantenga activo en el ciclo de Mejora Continua (Cláusula 10).

6 RESULTADOS

Este capítulo detalla la documentación clave diseñada y los resultados de la planificación conforme a los requisitos de la Estructura de Alto Nivel (HLS) y las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 para CIJAD S.A.S.

6.1 Contexto, Liderazgo y Planificación Estratégica (Cláusula 4, 5 y 6)

El diseño del SGI se inicia con la definición precisa del contexto y la alineación de la dirección, aspectos esenciales para el éxito y la pertinencia del sistema.

6.1.1. Contexto de la Organización (Cláusula 4)

Para la elaboración del Contexto de la Organización (documento SGI-FO-04), se identificaron las cuestiones internas y externas que influyen en la capacidad de CIJAD S.A.S. para lograr los resultados previstos del SGI.

6.1.1.1. Cuestiones Externas

Marco Regulatorio: La alta complejidad y constante actualización de la normativa legal colombiana en materia de SST, Ambiental y Judicial (Custodia).

Clientes: La alta exigencia de transparencia, trazabilidad y cumplimiento de protocolos de seguridad por parte del sector financiero (Bancos) y el sector judicial, siendo este un requisito de calidad y seguridad de la información.

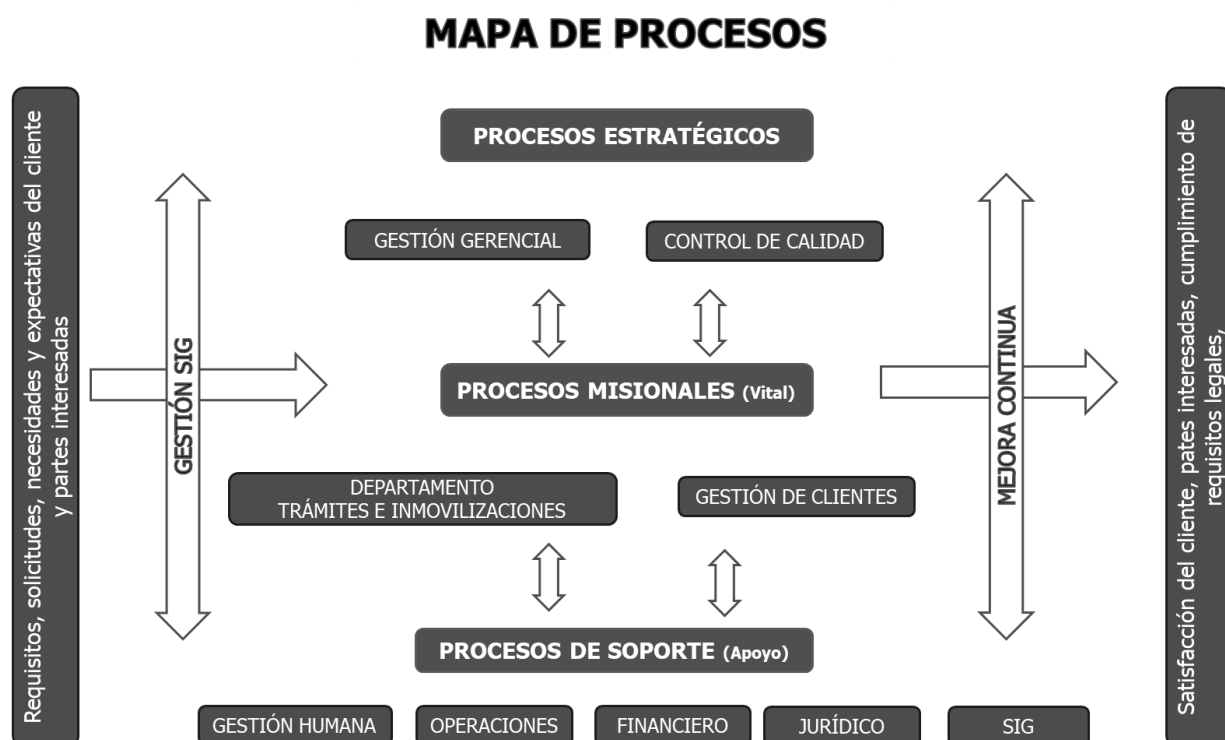
Entorno Social: Riesgos asociados a la ubicación geográfica de la sede única (CL 23 a #27-30) en términos de Riesgo Público y movilidad segura, un factor que es gestionado con el diseño del PON ante Atracos o Asaltos (SST-PL-01) y la Socialización del Instructivo de Desplazamientos (SGI-I-02) [4].

6.1.1.2. Cuestiones Internas:

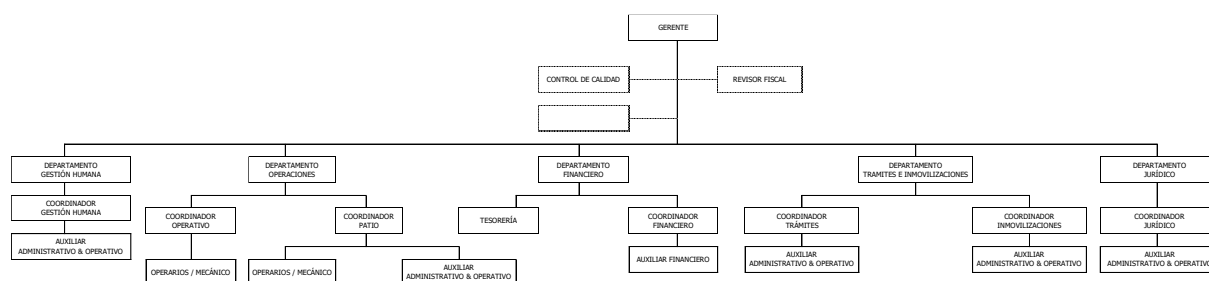
Capacidad Operativa: La necesidad de documentar y estandarizar procedimientos clave (inmovilizaciones, operaciones, trámites y patio).

Recursos Humanos: La necesidad de fortalecer la cultura de cumplimiento y el compromiso del personal en las tareas asignadas.

Estructura: Definición de un Mapa de Procesos (D-09) y un Organigrama (D-06) [1], que sirve como base para la asignación de responsabilidades en el SGI.



D-09



D-06

6.1.2. Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (Cláusula 4.2)

La Matriz de Partes Interesadas (SGI-FO-05) incluye sus necesidades y expectativas, que se resumen en:

Parte Interesada	Necesidades/Expectativas Clave	Respuesta del SGI (Ejemplos)
Clientes	Cumplimiento	Política Integrada (D-02): "Desarrollar y

	Contractual	controlar eficazmente los procesos y servicios, dando cumplimiento a... los requerimientos del cliente". Auditoría de Clientes: Verificación de conformidad (Banco de Bogotá y BBVA), entre otros.
Trabajadores	Seguridad y Bienestar	Política Integrada (D-02): "Establecer los controles para un ambiente de trabajo seguro y saludable". Plan de Emergencias (SST-PL-01): Diseño de PON (Incendio, Sismo, Atracos). Encuesta de Morbilidad Sentida: Identificación de riesgos osteomusculares [4]. Política de Desconexión Laboral (D-08) [5].
Entes de Control (ARL)	Cumplimiento Normativo	Procedimiento Legal (SGI-P-03): Metodología para identificar, actualizar y evaluar el cumplimiento de la normativa (Decreto 1072, Res. 0312). Reunión con ARL: Seguimiento al programa 5S y documentación [4].
Medio Ambiente	Uso Racional de Recursos	Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energía y Agua [1]. Objetivo SGI (D-07): "Promover la cultura del uso racional de los recursos a nivel organizacional".

La identificación de estas expectativas es la base para la definición de la Política Integrada y los Objetivos del SGI, asegurando que el sistema responda a las presiones internas y externas.

6.1.2.1. Diseño de la Política Integrada:

La Política Integrada (presentada en el Capítulo 6.1.1.2) cumple con la Cláusula 5.2 de las tres normas. Se destaca la inclusión explícita del compromiso con la "eliminación de peligros y reducción del riesgo" (ISO 45001) y el compromiso con la "protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación" (ISO 14001), asegurando que el diseño de la Alta Dirección cubre las tres dimensiones del SGI.

6.2 Diseño Operacional, Verificación y Mejora (Cláusula 7, 8, 9 y 10)

Gestión Integrada de Riesgos y Oportunidades

Se diseñó una Matriz de Gestión de Riesgos Unificada (Cláusula 6.1). Esta matriz integra el riesgo de servicio (Q), los Aspectos Ambientales Significativos del patio (MA) y los Peligros Viales/Físicos (SST) en un único mecanismo de evaluación. Las acciones definidas en esta matriz alimentan directamente los controles operacionales de los procedimientos misionales, demostrando la integración en la planificación.

6.2.1. Integración y Optimización de Procesos Misionales

Integración Operacional Clave: La optimización se logra al enriquecer los procedimientos de Trámites e Inmovilizaciones y Recepción, Custodia y Entrega. Por ejemplo, la adición de requisitos de control ambiental (manejo de baterías) y de SST (inducción a visitantes y EPP) directamente en los pasos de la Ejecución del Proceso (Cláusula 8), elimina la necesidad de procedimientos separados, aumentando la eficiencia del personal de patio.

6.2.2.2 Diseño del Ciclo de Verificación y Actuación:

El Procedimiento de Control y Tratamiento de SNC-NC-INC representa la mayor ganancia del SGI. Al unificar la gestión de fallos de servicio, incidentes de SST y emergencias ambientales, se garantiza que toda desviación se aborde con una metodología de Análisis de Causa Raíz única. Esto asegura que la Mejora Continua (Cláusula 10) sea un proceso centralizado, eficaz y conforme a los requisitos más estrictos de las tres normas ISO.

6.2.3 Diseño de los Programas de Gestión Ambiental (PGA)

El diseño del SGI integra tres Programas de Gestión Ambiental (PGA) orientados a controlar los Aspectos Ambientales Significativos (AAS) identificados en CIJAD S.A.S. (véase Matriz MGR en Anexo B.1).

6.2.3.1 Programa de Manejo Integral de Residuos

El objetivo se centra en la clasificación, almacenamiento y disposición final, incluyendo la segregación obligatoria por código de colores (blanco, negro, verde, rojo) para el manejo de residuos convencionales y Residuos Peligrosos (ROJA), como las baterías de vehículos, aceites y EPP contaminados.

Integración y Optimización: El programa se integra con el procedimiento de Recepción y Custodia al definir los pasos y recursos (canecas, presupuesto, gestores externos) para la disposición final de los residuos. La capacitación sobre el manejo de residuos peligrosos es una competencia obligatoria (Cláusula 7) que impacta directamente en la prevención de riesgos químicos para los colaboradores del área operativa.

6.2.3.2 Programas de Uso Eficiente de Recursos (Agua y Energía)

Se diseñaron dos programas enfocados en la minimización de impactos ambientales indirectos y la reducción de costos operativos:

Programa de Ahorro de Energía: Se basa en la Medición Estadística y la implementación de Buenas Prácticas Ambientales (ej. suspensión de equipos). Este programa no solo reduce el consumo, sino que al incluir el mantenimiento preventivo de la red eléctrica, actúa como un control para el Riesgo Eléctrico (ISO 45001) en las instalaciones administrativas.

Programa de Ahorro de Agua: Orientado a la Medición Histórica y la reparación de fugas. Este programa se integra a la SST, ya que el reporte y reparación de fugas es un control para el riesgo de caídas al mismo nivel generado por la humedad en las zonas de trabajo.

6.2.3.3. Implementación de la Metodología de las 5S

La metodología de las 5S (Clasificar, Ordenar, Limpiar, Estandarizar y Disciplina) es adoptada como un Control Operacional Integrado.

Impacto en SST (ISO 45001): La implementación de Seiri (Clasificar) y Seiton (Ordenar) es la herramienta de elección para la eliminación y reducción de peligros (ej.

riesgos de tropiezos, golpes por elementos innecesarios) en los patios y oficinas, cumpliendo con la Jerarquía de Controles.

Impacto en Medio Ambiente (ISO 14001): La etapa de Seiso (Limpieza continua) y Seiketsu (Estandarización) garantiza la correcta aplicación de los Programas de Residuos, al integrar la limpieza y el manejo de residuos peligrosos en la rutina diaria.

6.3. Diseño de los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

El SGI completa la gestión de la ISO 45001 con el diseño de programas de promoción y los mecanismos de control operacional periódico, asegurando la prevención de accidentes y el bienestar.

6.3.1 Programa de Promoción de la Salud y Estilos de Vida Saludables (P&P)

El programa P&P se diseñó como la herramienta clave para la promoción de la salud (Cláusula 10.2) y la intervención en el riesgo psicosocial, abordando los hábitos de los colaboradores de CIJAD S.A.S.

Integración Biomecánica y Psicosocial: Las actividades se estructuran en pilares que incluyen la Gimnasia Laboral/Rumba-Terapia (Ley 50/90) para combatir el sedentarismo y el riesgo biomecánico, y el pilar Psicosocial/Autocuidado para gestionar el estrés y la planificación del tiempo.

Vigilancia de la Salud: El programa se integra con la Vigilancia de la Salud (Decreto 1072) al incluir la revisión médica periódica y el fomento de hábitos preventivos para enfermedades crónicas, asegurando el cumplimiento legal y la prevención a largo plazo.

6.3.2 Procedimiento Integrado de Inspecciones y Mantenimiento (Verificación)

Este procedimiento es el mecanismo de control operativo (Cláusula 8.1) que verifica el estado de los equipos y las condiciones de trabajo, siendo esencial para la Prevención de Riesgos.

Integración en la Verificación: El programa anual de inspecciones fusiona las revisiones de Calidad del Servicio (ISO 9001) con las Inspecciones Locativas y de

Higiene (ISO 45001) y las Inspecciones Ambientales (ISO 14001). Esto asegura que el mismo chequeo que verifica el correcto almacenamiento de bienes (Q) también verifica las condiciones de seguridad y la segregación de residuos (SST/MA) HSEQ

Mantenimiento Preventivo Integrado: La planificación de mantenimiento se vuelve un control crítico para la SST y el MA, ya que las actividades buscan:

- **Prevenir Fallas (Q):** Asegurando el funcionamiento de la infraestructura.
- **Eliminar Peligros (SST):** Reparando fallas eléctricas y de infraestructura (pisos, techos) que generan riesgo de accidente.
- **Prevenir Contaminación (MA):** Asegurando el buen estado de las tuberías y techos para evitar fugas y derrames.

6.4. Diseño del Plan de Comunicaciones y Soporte (Cláusula 7.4 y 7.5)

6.4.1 Propuesta de Estructura de Comunicación Integrada

El Plan de Comunicaciones se diseñó para estandarizar el flujo de la información, garantizando que los nuevos requisitos de la triple ISO sean comprendidos en todos los niveles.

Integración de la Comunicación Interna: El plan asegura la comunicación descendente de la Política Integrada y los Objetivos del SGI (Liderazgo), y fomenta la comunicación ascendente para el reporte de Incidentes y Sugerencias (Mejora Continua). La comunicación de Riesgos Específicos (SST y MA) se formaliza a través de los Coordinadores y el Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST, asegurando la consulta y participación de los trabajadores (ISO 45001).

Gestión de la Comunicación Externa: Se establecen protocolos formales que controlan la interacción con Partes Interesadas Críticas (Clientes y Judiciales). La exigencia de que el Memorando sea el medio oficial para la comunicación externa y que Tesorería gestione el registro y la trazabilidad, mitiga el riesgo de comunicación informal en asuntos legales y contractuales, cumpliendo con la rigurosidad exigida por la ISO 9001.

6.4.2 Control de la Información Documentada

El plan contribuye al control de la Información Documentada (Cláusula 7.5) al definir los medios tecnológicos de almacenamiento.

Canales de Trazabilidad: Se designa el uso de la Plataforma de Almacenamiento en la Nube (SharePoint / Drive) para el registro de actas, correspondencia y documentos oficiales. Este control es vital para asegurar que los registros de los Procedimientos de Auditoría y de SNC-NC-INC (los más críticos para el SGI) sean inalterables, accesibles y estén protegidos contra pérdidas.

Corrección de Canal Crítico: El plan corrige la tendencia al uso informal de medios, al establecer que, aunque la Mensajería Instantánea se utiliza para la inmediatez (necesaria en incidentes de SST), la formalización y archivo deben canalizarse a través del Correo Electrónico o el Memorando, asegurando la veracidad y el control.

7 CONCLUSIONES

El diseño del Sistema de Gestión Integrado (SGI) para CIJAD S.A.S., fundamentado en la Estructura de Alto Nivel (HLS) de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, representa un avance estratégico y una respuesta directa a las oportunidades de mejora identificadas en la organización. Las principales conclusiones derivadas de este proyecto son:

Integración Exitosa y Eficiencia Operacional: La adopción del enfoque HLS permitió la fusión de los requisitos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en una estructura documental y operativa única. Esto se materializa en el diseño de un **Procedimiento de Control y Tratamiento de SNC-NC-INC (Cláusula 10.2)** y en la **Matriz de Gestión de Riesgos Unificada**, eliminando la duplicidad de esfuerzos, simplificando la gestión de recursos y aumentando la eficiencia del personal de patio.

Fortalecimiento del Liderazgo y la Planificación Estratégica: El diseño de la **Política Integrada (Cláusula 5.2)** y la definición de **Objetivos del SGI** demuestran el compromiso de la Alta Dirección con la sostenibilidad (Medio Ambiente), el bienestar de los colaboradores (SST) y la efectividad del servicio (Calidad). El análisis DOFA y de Partes Interesadas aseguró que el SGI esté alineado con la estrategia de la compañía, enfocándose en mitigar la amenaza del alto riesgo legal y vial inherente a su sector

Gestión de Riesgos Proactiva e Integral: Se ha logrado integrar los riesgos de servicio, los Aspectos Ambientales Significativos (AAS) y los Peligros de SST en un solo mecanismo de evaluación. Este enfoque garantiza que las acciones preventivas y los controles operacionales (ej. en los procedimientos de Trámites e Inmovilizaciones) aborden simultáneamente las tres dimensiones normativas, asegurando una gestión de riesgos completa como lo exige la **Cláusula 6.1** de las tres normas.

Cumplimiento Legal y Reducción de Vulnerabilidad: El diseño del Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales (SGI-P-03) y el Plan de Emergencias (SST-PL-01) aseguran el cumplimiento de la normativa colombiana (Decreto 1072, Resolución 0312, etc.) y contractual. La evaluación de vulnerabilidad identificó riesgos

Altos (como Sismo, Incendio, Explosión y Fallas Estructurales), y el diseño del Plan de Emergencias, junto con la implementación de las **5S**, ofrece herramientas concretas para la eliminación y reducción de peligros en las instalaciones.

Cimientos para la Mejora Continua: El diseño de Indicadores de Desempeño Integrados y la propuesta del Programa de Auditoría Interna Integrada establecen el mecanismo para el ciclo Verificar y Actuar (Cláusulas 9 y 10). Esto permite medir la eficiencia (ISO 9001), el desempeño ambiental (ISO 14001) y la reducción de incidentes (ISO 45001) de manera holística, asegurando que el SGI se mantenga activo y contribuya al fortalecimiento de la capacidad administrativa de CIJAD S.A.S.

7.1 Cumplimiento de los Objetivos Específicos del Diseño Integrado

El desarrollo de este trabajo de fin de máster resultó en el diseño de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) para CIJAD S.A.S. que cumple a cabalidad con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. El cumplimiento de los objetivos específicos se detalla a continuación:

Cumplimiento del Objetivo Específico 1: Diagnóstico Estratégico

El objetivo de "Realizar un diagnóstico estratégico integral del contexto, partes interesadas y marco legal de CIJAD S.A.S." fue completamente alcanzado.

- Se identificaron las cuestiones estratégicas del contexto (DOFA), como la Fortaleza en la centralización de la información y la Amenaza del alto riesgo legal. Esto se utilizó para establecer el alcance y la planificación del SGI.
- Se identificaron los requisitos de las Partes Interesadas (Clientes, Entidades Judiciales y Colaboradores), permitiendo que el diseño del SGI abordara directamente la necesidad de transparencia (Calidad) y seguridad en el trabajo (SST).

Cumplimiento del Objetivo Específico 2: Diseño de la Planificación Estratégica

El objetivo de "Diseñar la planificación estratégica del SGI, incluyendo la Política Integrada y las Matrices de Riesgos, Aspectos Ambientales y Peligros de SST" fue fundamental para la Cláusula 6.

- Se diseñó una Política Integrada que unifica los compromisos de las tres normas, destacando el compromiso con la prevención de la contaminación (MA) y la eliminación de peligros (SST).
- Se diseñó la Matriz de Riesgos y Oportunidades (Cláusula 6.1), logrando su fusión técnica al integrar la evaluación de riesgos del servicio (Q), los aspectos ambientales (MA) y los peligros de SST (SST) en un único mecanismo de priorización de control.

7.2 Cumplimiento del Objetivo Específico 3: Integración y Optimización Operacional

Introducción. Apartado 2.

El objetivo de "Integrar y optimizar los procedimientos misionales y de apoyo, asegurando que los Controles Operacionales de Calidad, Medio Ambiente y SST se apliquen simultáneamente" fue la principal contribución del proyecto.

- El diseño del Mapa de Procesos posiciona el componente "SIG" como un proceso de soporte crítico para la Mejora Continua, demostrando el enfoque basado en procesos.
- Se logró la optimización documental al modificar los procedimientos operativos clave (Trámites, Recepción, Custodia). Los controles de Medio Ambiente (ej. manejo de residuos) y SST (ej. uso de EPP e inducción a visitantes) fueron inyectados directamente en los pasos de los procedimientos de Calidad, eliminando la necesidad de documentos operativos duplicados y mejorando la eficiencia en el patio.

7.2.2 Conclusiones Finales y Valor Añadido del SGI

Las siguientes son las conclusiones finales que resumen el valor añadido del SGI diseñado para CIJAD S.A.S.:

- **Ganancia en Eficiencia Documental:** La aplicación de la Estructura de Alto Nivel (HLS) y la fusión de requisitos resultó en una reducción de la carga documental y administrativa. Se logró la unificación de la gestión de riesgos y de los procedimientos operacionales en los puntos de control.
- **Fortalecimiento del Control Operacional:** La integración de la ISO 45001 y 14001 en procesos como la custodia de vehículos garantiza que las actividades de alto riesgo (ej. movimiento de vehículos, desconexión de baterías) sean cubiertas no solo por requisitos de Calidad, sino también por controles de seguridad y ambientales explícitos.
- **Diseño de un Mecanismo Robusto de Mejora Continua:** La creación del Procedimiento Integrado de Control y Tratamiento de SNC-NC-INC representa la solución más eficaz a la complejidad de la Cláusula 10.2 de las tres normas. Al unificar la investigación de fallos de servicio e incidentes, se asegura que la causa raíz sea analizada desde una perspectiva triple (Q-MA-SST), garantizando la no recurrencia.

8 FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Este Trabajo Fin de Máster se ha centrado en la etapa de **Diseño y Planificación** del Sistema de Gestión Integrado. Para dar continuidad al proyecto y generar conocimiento adicional de valor, se proponen las siguientes futuras líneas de investigación:

8.1. Evaluación de la Efectividad Post-Implementación:

- Investigar la eficacia real de los Controles Operacionales Integrados una vez se hayan implementado los procedimientos misionales (Trámites e Inmovilizaciones; Recepción, Custodia y Entrega) en la práctica.
- Realizar un estudio sobre el impacto económico de los Programas de Uso Eficiente de Recursos (Agua y Energía), cuantificando el ahorro y la reducción de costos operativos posterior a un año de aplicación.

8.2. Análisis del Clima Laboral y la Cultura de Cumplimiento:

- Dado que la mejora del clima laboral fue una oportunidad detectada en la Introducción (Capítulo 2), investigar la correlación entre la implementación del Programa de Promoción de la Salud y Estilos de Vida Saludables (P&P) y la mejora en la percepción del ambiente de trabajo por parte de los colaboradores, especialmente en las áreas operativas.
- Estudiar cómo la comunicación de los requisitos legales (mencionada en el SGI-P-03) impacta en la cultura de cumplimiento y la reducción de No Conformidades e Incidentes.

8.3. Digitalización y Automatización del SGI:

- Diseñar e implementar un sistema de información o plataforma digital que permita automatizar la gestión de la documentación controlada, el seguimiento de la Matriz Legal, la administración de los registros de capacitación, y la captura de datos para los Indicadores de Desempeño Integrados (KPIs). Esto optimizaría la Fase de Verificación.
- Integración con Estándares Adicionales:

Evaluar la viabilidad y el diseño de la integración del SGI con la norma ISO 27001 (Seguridad de la Información) o la ISO 31000 (Gestión de Riesgos) para fortalecer el control sobre el riesgo legal y la trazabilidad de la información, que son críticos en el sector judicial y financiero de CIJAD S.A.S.

9 BIBLIOGRAFÍA

9.1. Normas Internacionales y Nacionales (Fuentes Primarias)

ISO 9001:2015. (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. ISO 14001:2015. (2015). Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso.

ISO 45001:2018. (2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo — Requisitos con orientación para su uso.

ISO 9000:2015. (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. Organización Internacional de Normalización.

(Normativa Nacional/Sectorial): legislación específica de Colombia que aplica a CIJAD S.A.S:

Resolución 0312 de 2019

Decreto 1072 de 2015

Ley 1523 de 2012 (Gestión del Riesgo de Desastres).

Ley 9 de 1979 (Medidas sanitarias).

Empresa objeto de estudio: <https://cijad.com/>

Fuentes de CIJAD S.A.S. (Información de la Organización)

CIJAD S.A.S. (2025). Mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión (Versión de Diseño). Documento interno del TFM.

CIJAD S.A.S. (2025). Política Integrada del SGI. Documento interno del TFM.

CIJAD S.A.S. (2025). Procedimiento de Control y Tratamiento de Salidas No Conformes, No Conformidades e Incidentes (SNC-NC-INC). Documento interno del TFM.

10 ANEXOS

Anexo A. Política Integrada (D-02): El documento final de la Política de CIJAD S.A.S. (Calidad, MA, SST).

SGI-FO-06 Matriz de Riesgos y Oportunidades

SGI-FO-05 Matriz de Partes Interesadas

Anexo B. Gestión de Riesgos

- B.1. Matriz de Gestión de Riesgos Unificada (Que incluye Q, Aspectos Ambientales Significativos y Peligros SST, como se menciona en el Capítulo 6).
- B.2. Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Aplicables (SGI-FO-02).

Anexo C. Estructura Documental y de Procesos

- C.1. Mapa de Procesos (D-09).
- C.2. Organigrama Funcional (D-06).

Anexo D. Plan de Emergencias:

D.1. Plan de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias (SST-PL-01), incluyendo el Inventario de Riesgos, el Análisis de Vulnerabilidad y el Plano de Evacuación.