

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD



DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICADO A “ÓPTICAS ECONÓMICAS”, CASA MATRIZ. SAN SALVADOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

LICDA. CALDERÓN SÁNCHEZ, DANIELA ASTRID

LICDA. PORTILLO GONZÁLEZ, YESIKA MARISELA

PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

AGOSTO 2021

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR : LIC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO, MSc.

SECRETARIO GENERAL : ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : LIC. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ, MSc.

VICEDECANO : LIC. MARIO WILFREDO Crespín ELÍAS, MSc.

SECRETARIA : LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO

ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ

COORDINADOR DE MAESTRÍA Y ASESORES

COORDINADOR MAESTRÍA : LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ. MSc

ASESOR METODOLÓGICO : LIC. CARLOS ERNESTO LÓPEZ LAZO, MSc.

ASESOR ESPECIALISTA : ING. NOREEN ANDREA ALVARENGA MARROQUIN. MSc.

TRIBUNAL EXAMINADOR

PRESIDENTE : LIC. JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ. MSc

SECRETARIA : LIC. LUISA AMELIA SIBRIÁN ESCOBAR. MSc.

VOCAL : ING. JORGE ARMANDO VANEGAS NAVAS. MSc.

AGOSTO 2021



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

MASIG

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICADO A “ÓPTICAS ECONÓMICAS”, CASA MATRIZ. SAN SALVADOR

PRESENTA:

LICDA. CALDERÓN SÁNCHEZ, DANIELA ASTRID
LICDA. PORTILLO GONZÁLEZ, YESIKA MARISELA

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

COORDINADOR DE MAESTRÍA
JULIO CÉSAR VALLE VALDEZ. MSC.

ASESOR METODOLÓGICO
CARLOS ERNESTO LÓPEZ LAZO. MSC.

ASESOR ESPECIALISTA
NOREEN ANDREA ALVARENGA MARROQUIN. MSC.

AGOSTO 2021

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

LICDA. CALDERÓN SÁNCHEZ, DANIELA ASTRID
LICDA. PORTILLO GONZÁLEZ, YESIKA MARISELA

DECLARA QUE:

El presente Trabajo de Graduación denominado: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICADO A “ÓPTICAS ECONÓMICAS”, CASA MATRIZ. SAN SALVADOR.** Se ha desarrollado sobre el fundamento de una investigación aplicada, respetando derechos intelectuales; conforme a citas y pies de páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en lista de referencias bibliográficas. Consecuentemente este trabajo de graduación es de la autoría de las maestrantes firmantes y de propiedad intelectual de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión (MASIG).

En virtud de esta declaración, la autora graduanda es responsable del contenido de ideas, doctrinas, herramientas y métodos utilizados, resultados de diagnóstico y propuesta, como su veracidad y alcance metodológico académico e investigativo de esta investigación aplicada a los Sistemas de Gestión de Calidad.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Marzo de 2021.



Licda. Calderón Sánchez, Daniela Astrid



Licda. Portillo González, Yesika Marisela

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

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

El Tribunal Examinador de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión (MASIG), conformado por los distinguidos maestros abajo firmantes; *aprueban* el presente Trabajo de Graduación denominado:

**DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
NTS ISO 9001:2015, Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
NTS ISO 45001:2018, APLICADO A “ÓPTICAS ECONÓMICAS”, CASA
MATRIZ. SAN SALVADOR**

Presentado por:

Licda. Calderón Sánchez, Daniela Astrid
Licda. Portillo González, Yesika Marisela

Asesor Metodológico:

Lic. Carlos Ernesto López Lazo. MSc.

Asesor Especialista:

Ing. Noreen Andrea Alvarenga Marroquín. Msc.

Aprobado por Tribunal Examinador MASIG



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Lic. Julio César Valle Valdez. Msc.

Director presidente

Lic. Luisa Amelia Sibrián Escobar. MSc
Secretaria

Ing. Jorge Armando Vanegas Navas. MSc
Vocal

Ciudad Universitaria, agosto de 2021



MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

CERTIFICACIÓN

En calidad de miembros del Tribunal Examinador **CERTIFICAMOS QUE:** El presente Trabajo de Graduación denominado: **DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICADO A “ÓPTICAS ECONÓMICAS”, CASA MATRIZ. SAN SALVADOR** Previo a la obtención del grado de **MAESTRA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**; ha sido elaborado por las maestrantes **Licda. Calderón Sánchez, Daniela Astrid** y **Licda. Portillo González, Yesika Marisela**, documento que cuenta con un proceso riguroso de revisión metodológica, académica y profesional, por tanto, se encuentra apto para su presentación y publicación.

Ciudad Universitaria, San Salvador. Agosto de 2021.




Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental

Lic. Julio César Valle Valdez. Msc.
Director MASIG



Lic. Luisa Amelia Sibrián Escobar. MSc.
Secretaria



Ing. Jorge Armando Vanegas Navas. MSc.
Vocal

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios Todopoderoso por haber permitido la realización de este trabajo de graduación, por abrirme las puertas, darme sabiduría y marcar el camino que me llevó culminar esta maestría con mucho éxito.

A los maestros Ing. Noreen Andrea Alvarenga y Lic. Carlos Lazo por ser asesores especialista y metodológico en este trabajo de graduación, por su disponibilidad, paciencia y dedicación al atender cada una de nuestras inquietudes y ser guías a lo largo de este proceso en el que culminó una de mis metas.

Al director de la Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, Lic. Julio Cesar Valle Valdez por su apoyo en la realización de cada una de las etapas del proceso de trabajo de graduación, por cada una de sus observaciones y sugerencias para la mejora. A la Universidad de El Salvador, a la Facultad de Ciencias Económicas y en especial a la MASIG por ser el lugar en donde se obtuvieron grandes conocimientos.

A mi madre Delmy Sánchez por su apoyo incondicional, por creer en mí y darme la fuerza necesaria en los momentos que creí no poder seguir adelante, por cada uno de esos momentos en que lloré y fue mi consuelo, mi fortaleza para seguir y terminar este proceso largo, que ahora con mucho orgullo le dedico.

A mis hermanas Alexandra y Adriana Calderón por su apoyo, por creer siempre en mí; a mis pequeños corazones Génesis, Fernandito, Lizmariel, Samaria y Kenneth por ser una razón para superarme y dar buenos ejemplos a ellos. A mis consentidos perrunos Bibi y Jagger los amo.

A Pedro Coreas por ser mi apoyo, mi compañero y quien me da ánimos en los momentos en que intenté poner fin a este sueño, gracias por tu amor y comprensión en cada una de las etapas vividas, a nuestra bebé Danna Fiorella quien es un regalo junto al título de maestría.

A mi compañera de tesis y amiga Yesika Portillo por su apoyo, esmero en cada uno de esos momentos de desvelo y desesperación que creímos no poder seguir, por sus conocimientos y excelente desempeño durante la realización de este trabajo de graduación y en los años de estudio de maestría compartidos.

Licda. Daniela Astrid Calderón Sánchez.

Primeramente, agradezco a Dios todopoderoso por darme la sabiduría e inteligencia para finalizar esta Maestría tan importante en el crecimiento de mi vida profesional. A mi abuela Enriqueta Sánchez que, aunque por circunstancias mayores no está conmigo, pero es una de mis razones para seguir adelante junto con mi hija Dannisa que me impulsaban para lograr esta meta y que se sientan orgullosas de este nuevo logro.

A mi madre Sandra González por haber sido un apoyo absoluto así mismo un ejemplo que me impulsaba siempre a seguir adelante, no rendirme y su amor incondicional.

A mi esposo Jonathan Aquino por ayudarme y apoyarme siempre que lo necesitaba y a darme ánimos para no rendirme y cumplir mis metas demostrándome así su amor.

A mi padrastro Juan Carlos Ayasta, a tío Oscar y tía Mayra les doy las gracias por todo lo que han hecho por mí. A mis hermanos que, aunque no estemos juntos siempre me dan una palabra de aliento, a mi cuñado José Aquino por su ayuda sin esperar nada a cambio.

A mi amiga y compañera de trabajo Liliana Juárez que en mi primer año de estudio me ofreció un gran soporte incondicional cambiándome turnos y horarios de trabajo con el fin de que no faltara a mis clases los días martes, jueves y sábados, gracias por todo su cariño y aprecio.

A mi amiga y compañera de tesis Daniela Calderón por todas las noches de desvelos donde nos dábamos ánimos para no rendirnos y seguir adelante para culminar este trabajo de graduación, por su esfuerzo, dedicación, esmero y un excelente trabajo en equipo demostrado en toda la carrera con el fin de obtener ambas el preciado título como Maestra en Sistemas Integrado en Gestión de la Calidad. A mis amigas Vilma, Mayra y Rebeca que siempre me han ofrecido su apoyo en todo el proceso de mi carrera profesional, muchas gracias por su amor.

A todos mis compañeros de la MASIG, segunda generación por todos los momentos de amistad que compartimos como grupo, los conocimientos que nos difundíamos unos con otros.

Agradecimientos a mi Asesor Especialista: Msc. Noreen Andrea Alvarenga Marroquín y Asesor Metodológico: Msc. Carlos Ernesto López Lazo por su guía y esmero durante este proceso. Adicionalmente, agradezco la colaboración del Coordinador de la MASIG Msc. Julio César Valle Valdez por su ayuda en el proceso de este Trabajo de Graduación.

Licda. Yesika Marisela Portillo González.

RESUMEN EJECUTIVO

“Ópticas Económicas”, es una empresa con más de 25 años en el mercado que ofrece los servicios de exámenes visuales, venta y mantenimiento de lentes al público en general, enfrenta una problemática desde hace 3 años, la alta dirección no percibe un crecimiento en el volumen de las ventas y expansión del negocio, pérdidas de clientes, no observan mejoras en el desarrollo de los procesos, generando un detrimento en la confianza de los consumidores, además de la omisión en la revisión y actualización de los requisitos legales referentes a la seguridad y salud en el trabajo regulados por del Ministerio de Trabajo, institución que realiza visitas de verificación del cumplimiento de la legislación para la prevención de accidentes laborales, asimismo la importancia que posee este tema en la actualidad del país.

Con la finalidad de responder la problemática y percepción de su alta dirección, el trabajo de graduación tendrá como alcance planificar el diseño de un sistema integrado de gestión, fundamentado en las Normas Técnicas Salvadoreñas (NTS) ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, que adoptan el principio del ciclo de mejora continua definido en cuatro actividades importantes: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), que permitirán a la empresa asegurarse de incluir un enfoque en donde se planifiquen los procesos con sus interacciones y dispongan de recursos necesarios gestionados adecuadamente; un pensamiento que favorezca la identificación de peligros y mitigación de riesgos de seguridad y salud en trabajo. Por consiguiente, fortalecerán la detección de oportunidades de mejora en donde se actúe en consecuencia de ellas para que sean de beneficio para la organización.

Por lo tanto, con la determinación de la población y muestra utilizada para el trabajo de graduación se elaboraron directrices que advierten e instruyen el diseño del sistema de gestión en la empresa. Es por esa razón que se inició con un estudio preliminar de cumplimiento de requisitos normativos a través de herramientas técnicas cualitativas y cuantitativas percibiendo las fortalezas y debilidades de la organización, posteriormente se planificaron las acciones a realizar utilizando matrices descriptivas de cada actividad que se desarrolló enfocadas a responder las problemáticas encontradas y se abordaron los requerimientos de los estándares seleccionados para lograr su integración, en donde se incluyeron propuestas de información documentada que faciliten la ejecución de los procesos y aporten en la mejora de los servicios.

Como visión de mejora para “Ópticas Económicas”, surge una necesidad de diseñar un sistema integrado de gestión fundamentado en las NTS ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, que proporcionarán los siguientes beneficios: permitirá asegurar que el producto adquirido por el cliente corrige la visibilidad, aumentará la participación y comunicación que se produce entre el personal de la organización incluyendo niveles de alta dirección, será un incentivo para que la empresa logre sus objetivos, contribuyendo al liderazgo, asegurará el cumplimiento técnico y perspectiva legal que generará confianza de los trabajadores y consumidores, así como también creará un especial interés en aumentar la calidad del servicio, la salud y seguridad en el trabajo de su recurso humano, ofreciendo al mercado una oferta diferente.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de graduación se refiere al diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo para Ópticas Económicas, Casa matriz San Salvador, en el cual se incluye la documentación propuesta que aportarán al cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 vigentes.

Para el desarrollo del diseño es necesario conocer la situación problemática actual de Ópticas Económicas que se enfoca en la omisión de las siguientes situaciones: seguimiento de la capacitación del personal, calificación y control de proveedores, trazabilidad en la documentación, tiempos de entrega de productos a los clientes, revisión y actualización de los requisitos legales competentes con el ente regulador Consejo Superior de Salud Pública y el Ministerio de Trabajo en lo referente a seguridad y salud en el ambiente laboral, compromiso en la ejecución de los procesos por su recurso humano y alta dirección, además de ubicarse en una zona geográfica altamente competitiva.

El documento de trabajo de graduación ha sido elaborado con la siguiente estructura: Introducción, Marco Referencial (Capítulo 1), Marco Teórico (Capítulo 2), Diseño Metodológico, Diagnóstico y resultados de la investigación (Capítulo 3), Propuesta de investigación / Diseño del SIG (Capítulo 4), Conclusiones y Recomendaciones (Capítulo 5), Referencias bibliográficas, anexos y apéndices; a continuación, se describe un breve resumen del contenido de los capítulos que integran este documento de investigación:

El capítulo 1: describe la situación problemática de Ópticas Económicas, delimitación de la investigación, objetivo, justificación, hipótesis y variables que permitirán medir el desarrollo del estudio, se incluirá los fundamentos éticos y viabilidad para el trabajo de graduación

El capítulo 2: incluye diferentes antecedentes de estudios realizados en el país y en la región suramericana relacionados con la situación del sujeto de estudio y vinculados con los sistemas integrados de gestión; en el marco conceptual se presentará conceptos y definiciones concernientes a las variables establecidas; la teoría fundamental es referente a las normas que apoyan el trabajo de graduación y toda la información vinculada al contexto legal de la empresa.

El capítulo 3: aborda la realización del diagnóstico del sistema integrado de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo aplicado en Ópticas Económicas, a través de instrumentos específicos que recolectarán los datos pertinentes realizándoles el análisis correspondiente.

El capítulo 4: establece la propuesta de diseño que proporcionará apoyo en el cumplimiento a los requisitos establecidos en las normativas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, así mismo se incluye el plan para abordar las fortalezas y debilidades de la organización contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del estudio y a la medición de las variables.

El capítulo 5: describe las conclusiones derivadas de los resultados del trabajo de graduación, así como recomendaciones que permitan continuar con la implementación de los sistemas integrados y mejoras a la organización; todo lo anterior desde la perspectiva de las investigadoras, con fundamento en el alcance de la investigación realizada.

INDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	ii
CAPÍTULO I MARCO REFERENCIAL	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Generalidades del sujeto de estudio	1
1.1.2. Descripción o antecedentes de la situación problemática	2
1.1.3. Definición (formulación) del problema	3
1.1.4. Sistematización del problema	3
1.1.5. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema	5
1.2. Delimitación de la investigación.	5
1.2.1. Delimitación espacial o geográfica	5
1.2.2. Delimitación temporal	6
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación	9
1.4.1. Justificación práctica	9
1.4.2. Justificación legal (reglamentaria o normativa)	10
1.5. Formulación de hipótesis o supuestos	10
1.5.1. Hipótesis general	11
1.5.2. Hipótesis Específicas	11
1.6. Variables de investigación	11
1.7. Matriz de consistencia del marco referencial	13
1.8. Fundamentos éticos	13
1.8.1. Originalidad del estudio y exigencia crítica	13
1.8.2. Propiedad intelectual	13
1.8.3. Consentimiento informado de los resultados	13
1.9. Viabilidad del trabajo de graduación	14
1.9.1. Viabilidad técnica	14
1.9.2. Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio	14
1.9.3. Viabilidad metodológica	14

1.10. Dificultades y limitaciones	14
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	15
2.1. Marco de antecedentes.....	15
2.2. Marco conceptual.....	18
2.3. Marco de teoría fundamental	19
2.3.1. Organismo Internacional de Normalización.....	20
2.3.2. Sistemas de gestión.....	21
2.3.3. Sistemas Integrados de gestión.....	22
2.3.4. Sistema de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015	24
2.3.5. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018.....	27
2.4. Otros marcos teóricos	31
2.4.1. Legislación aplicable a Ópticas Económicas.....	31
2.4.2. Clima laboral	34
2.4.3. Liderazgo	35
CAPÍTULO III DISEÑO METODOLOGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS	37
3.1. Tipo de investigación.....	37
3.2. Enfoque o ruta de investigación	37
3.3. Alcance o tipo de estudio.....	38
3.4. Método de investigación.....	38
3.5. Diseño metodológico	39
3.6. Determinación de población y muestra	39
3.6.1. Unidad de análisis y población.....	39
3.6.2. Diseño de la muestra (unidad muestral)	40
3.7. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	40
3.7.1. Niveles de información del marco teórico.....	40
3.7.2. Fuentes de información.....	42
3.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.7.4. Prueba piloto de los instrumentos de recolección de datos	45
3.7.5. Matriz metodológica de variables, técnicas e instrumentos	45
3.8. Tabulación de datos y análisis de la información.....	45
3.8.1. Tabulación de datos del check list de estudio preliminar de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en Ópticas Económicas.	46

3.8.2. Tabulación de datos y análisis de instrumentos complementarios	50
3.9. Matriz metodológica de consistencia de la investigación.....	67
3.10. Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas.....	67
3.11. Análisis general y presentación de los resultados.....	70
3.11.1. Análisis general del estudio preliminar NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 realizado a Ópticas Económicas, casa matriz.	70
3.11.2. Análisis general de las variables.....	72
3.12. Análisis inicial para diseño de documentación del Sistema Integrado de Gestión para Ópticas Económicas de acuerdo a los resultados obtenidos del diagnóstico de cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.....	81
CAPÍTULO IV PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN/ DISEÑO SIG	99
4.1. Justificación del diseño del SIG.	99
4.2. Diseño de documentos del SIG.....	99
4.3. Plan de acción para implementar el SIG propuesto.....	133
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	136
5.1. Conclusiones.....	136
5.2. Recomendaciones	137
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	139
BIBLIOGRAFÍA	144

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Descripción de puestos de trabajo en Ópticas Económicas.....	2
Tabla N°2. Matriz de operacionalización de variables de investigación.....	12
Tabla N°3. Matriz de conceptualización de variables.....	12
Tabla N°4. Procesos y unidades de diseño muestral.....	40
Tabla N°5. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
Tabla N°6. Distribución de preguntas en la herramienta principal NTS ISO 9001:2015...	46
Tabla N°7. Distribución de preguntas en la herramienta principal NTS ISO 45001:2018..	48

Tabla N°8. Escala para determinar el cumplimiento de requisitos legales.....	50
Tabla N°9. Escala de calificación de cuestionario de clima laboral para Ópticas Económicas.....	52
Tabla N°10. Resultados obtenidos del cuestionario de clima laboral en Ópticas Económicas.....	53
Tabla N°11. Escala de calificación del cuestionario de liderazgo.....	54
Tabla N°12. Resultados del cuestionario de liderazgo en Ópticas Económicas.....	55
Tabla N°13. Guía de campo del proceso de ventas de Ópticas Económicas.....	63
Tabla N°14. Guía de campo para el proceso de examen visual de Ópticas Económicas...	66
Tabla N°15. Respuesta a las hipótesis.....	68
Tabla N°16. Equipos usados en Ópticas Económicas.....	73
Tabla N° 17. Porcentaje de cumplimiento obtenido por las variables.....	77
Tabla N° 18. Resultados de la Gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo.....	78
Tabla N° 19. Resultados de la Gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo.....	81
Tabla N° 20. Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.....	83
Tabla N°21. Diseño de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y de Seguridad y Salud en el Trabajo elaborados para Ópticas Económicas.....	100
Tabla N°22. Plan de acción para implementar el SIG en Ópticas Económicas.....	133

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Árbol de problemas de Ópticas Económicas.....	4
Figura N° 2. Ubicación geográfica de Ópticas Económicas.....	6
Figura N° 3. Árbol de objetivos de Ópticas Económicas.....	8

Figura N°4. Ciclo PHVA norma UNE 66177:2015.....	23
Figura N° 5. Línea de tiempo ISO 9001.....	25
Figura N° 6. Ciclo de mejora continua ISO 9001:2015.....	26
Figura N° 7: Línea de tiempo ISO 45001.....	28
Figura N° 8. Ciclo de mejora continua ISO 45001:2018.....	30
Figura N° 9 Niveles de información del marco teórico.....	41

INDICE DE GRÁFICAS

Grafica N°1. Porcentaje obtenido del diagnóstico por cada capítulo de la NTS ISO 9001:2015.....	47
Grafica N°2. Porcentaje implementado vrs. no implementado de la norma NTS ISO 9001:2015.....	47
Gráfica N°3.Porcentaje de implementación obtenido de la norma NTS ISO 45001:2018.....	49
Grafica N°4. Porcentaje implementado vrs. no implementado de la norma NTS ISO 45001:2018.....	49
Grafica N°5. Porcentaje obtenido de cumplimiento de requisitos legales de Ópticas Económicas.....	51
Gráfica N°6. Resultados favorables vrs. no favorables de clima laboral en Ópticas Económicas.....	53
Gráfica N°7. Porcentaje global para la escala de calificación del cuestionario de liderazgo.....	55
Gráfica N°8. Porcentaje de respuestas de acuerdo a género.....	57
Gráfica N°9. Resultados de rango de edad del cuestionario de satisfacción al cliente.....	57
Grafica N°10. Respuestas sobre sucursal visitada.....	58
Gráfica N°11. Resultados del tiempo de ser cliente de la empresa.....	58

Gráfica N°12. Resultados de productos/ servicios adquiridos por los encuestados.....	59
Gráfica N°13. Porcentaje obtenido del servicio ofrecido por el asesor visual y el trato general.....	59
Gráfica N°14. Resultados del servicio brindado por el optometrista.....	60
Gráfica N°15. Resultados de atención brindada por el personal.....	61
Gráfica N°16. Resultados de nivel de satisfacción del servicio.....	61
Gráfica N°17. Resultado de fidelidad del cliente.....	62
Gráfica N°18. Resultado de quejas del servicio ofrecido.....	62

INDICE DE APÉNDICES

Apéndice A Matriz para la redacción del planteamiento del problema

Apéndice B Matriz diagnóstica para plantear el problema de investigación

Apéndice C Matriz de consistencia marco referencial

Apéndice D Carta viabilidad técnica

Apéndice E Matriz integral metodológica de variables, técnicas e instrumentos

Apéndice F Check list diagnóstico preliminar de cumplimiento ISO 9001:2015

Apéndice G Check list diagnóstico preliminar de cumplimiento ISO 45001:2018

Apéndice H Check list de cumplimiento de requisitos legales

Apéndice I Cuestionario de clima laboral aplicado a Ópticas Económicas

Apéndice J Tabla resultados globales del cuestionario de clima laboral

Apéndice K Cuestionario desempeño del liderazgo en ópticas económicas. (MLQ forma 5x forma clasificador)

Apéndice L Encuesta de satisfacción del cliente

Apéndice M Tabla de resultados obtenidos de encuesta de satisfacción al cliente de
Ópticas Económicas

Apéndice N Guía de campo

Apéndice O Matriz metodológica de consistencia de la investigación

Apéndice P Manual de procesos

Apéndice Q Manual de procedimientos

Apéndice R Manual de formatos

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Carta de atención a sujeto de estudio emitida por la MASIG

Anexo 2 Carta de consentimiento informado del sujeto de estudio

Anexo 3 Carta de aprobación de anteproyecto de trabajo de graduación

CAPÍTULO I MARCO REFERENCIAL

El marco referencial presenta el análisis inicial (diagnóstico preliminar) de Ópticas Económicas, casa matriz, en donde se incluye: el planteamiento del problema, delimitación de la investigación, objetivos, justificación, formulación de hipótesis o supuestos, variables del estudio, matriz de consistencia, fundamentos éticos que amparan el documento, viabilidad del trabajo de graduación, dificultades y limitaciones para su realización.

1.1. Planteamiento del problema

El trabajo de graduación es una tarea dirigida a proporcionar respuestas a una situación planteada, en los apartados siguientes se describe el diagnóstico preliminar, las generalidades de Ópticas Económicas, la formulación y sistematización de la problemática.

1.1.1. Generalidades del sujeto de estudio

En los años 90 inicia operaciones Ópticas Económicas, su primer propietario fue el Señor Omar Valle quien inscribió la empresa como persona natural ante el Ministerio de Hacienda, se inauguró con la venta de lentes y poco a poco se obtuvo el equipo para la realización del examen de la vista, tras el paso de los años logró la apertura de tres sucursales ubicadas en los departamentos de Santa Ana, San Salvador y Zacatecoluca, adquirió maquinaria para el montaje de lentes y venta de materiales para la elaboración de gafas, sin embargo, no obtuvo el progreso e ingresos esperado por lo que decidió prescindir de este servicio.

En el año 2011 su dueño decide vender Ópticas Económicas con todas sus sucursales a la señora Delmy Sánchez, a raíz de la tendencia a la baja en las ventas y pérdidas económicas que se habían obtenido ese año. Con su nuevo propietario surgieron cambios como el cierre de la sucursal en Santa Ana, adquisición de maquinaria actualizada para la realización de la evaluación de la vista equipando de esta manera todas las ópticas, contratación de personal capacitado para la realización de los servicios ofrecidos y se logró la inscripción de la casa matriz ante el Consejo Superior de Salud Pública.

En la actualidad Ópticas Económicas tiene presencia en dos sucursales en San Salvador y una en Zacatecoluca, que proporcionan los servicios de examen visual, venta y mantenimiento de aros y lentes; con personal y equipo tecnológico para la realización de la evaluación de la vista y asesores que ofrecen una guía a los consumidores en la selección de los estilos de gafas.

La estructura organizacional de Ópticas Económicas, casa matriz incluye la alta dirección conformada por su propietaria y gerente general, optometrista, asesores visuales y el encargado de servicios generales, a continuación, en la tabla N° 1 se presenta una breve descripción de las responsabilidades de cada puesto de trabajo:

Tabla N° 1. Descripción de puestos de trabajo en Ópticas Económicas

Descripción de puestos de trabajo en Ópticas Económicas	
Puesto de trabajo	Descripción
Gerente General	Responsable legal de la empresa y en ese sentido vela por el cumplimiento de todos los requisitos técnicos y legales que afecten el negocio y sus operaciones.
Optometrista	Encargado de realizar exámenes oculares de rutina, incluyendo pruebas de campo y determinación de agudeza visual, identifica los factores de seguridad de la salud que podrían afectar la visión como: trabajar cerca de productos químicos o frente a una computadora, aconseja a los pacientes sobre la higiene y el cuidado adecuado de los ojos.
Asesor Visual	Asegura la atención de los pacientes en la óptica, asesorando e instruyéndolos sobre su necesidad visual. Ofrece todas las opciones de gafas que la óptica tiene disponibles, participa activamente y apoya en las campañas visuales. Pacta con los proveedores y consumidores los tiempos de entrega de los lentes.
Encargado de servicios generales	Responsable de proporcionar eficientemente, los servicios que requiera la óptica en materia de correspondencia, archivo, reproducción de documentos, mensajería, suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario y equipo de oficina.

Fuente: Elaboración propia

1.1.2. Descripción o antecedentes de la situación problemática

Ópticas Económicas, es una empresa con más de 25 años en el mercado, sin embargo, desde hace 3 años la problemática que atraviesa se enfoca en la omisión de las siguientes situaciones: seguimiento de la capacitación del personal, calificación y control de proveedores, trazabilidad en la documentación, tiempos de entrega de productos a los clientes, revisión y actualización de los requisitos legales competentes con el ente regulador Consejo Superior de Salud Pública y el Ministerio de Trabajo en lo referente a seguridad y salud en el ambiente laboral, compromiso en la ejecución de los procesos por su recurso humano y alta dirección, además de ubicarse en una zona geográfica considerada altamente competitiva ¹.

¹ Información obtenida a través de entrevista realizada con el personal y alta dirección de Ópticas Económicas.

Como consecuencia a esta problemática la alta dirección ha percibido insatisfacción y pérdida de los consumidores, disminución en el volumen de ventas, incumplimiento de los requerimientos legales, rotación de personal capacitado, desviaciones en la toma de exámenes visuales, aumento de quejas y reprocesos.

Las dificultades de Ópticas Económicas, permiten una visión de incorporar un diseño organizacional de sistemas de gestión conforme a las normativas de calidad NTS ISO 9001:2015, y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018, considerando las investigaciones previas del tema se puede advertir que “en El Salvador no existen ópticas certificadas” según el Organismo Salvadoreño de Normalización²; el trabajo de graduación apoya en el cumplimiento de los requerimientos técnicos y legales especificados por los entes reguladores, capacitación y compromiso del personal, que permitan la creación de estrategias de venta y marketing aumentando la satisfacción de sus clientes.

1.1.3. Definición (formulación) del problema

El apéndice A, describe la metodología utilizada para la definición del problema, en donde a través de cada paso se establece un argumento que permite su formulación, se inicia con el tema general de la investigación a realizar, ubicación, situaciones que se abordan como punto de partida, objetivos con su posible utilidad, hasta la formulación a través de una pregunta general.

De acuerdo a la situación planteada para Ópticas Económicas, se define el problema, que se pretende responder y que proporciona un panorama general del contexto actual de la empresa.

Como resultado del método del embudo se presenta la definición del problema:

¿De qué manera los requisitos de las normas de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015, y de seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 ayudarán a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas?

1.1.4. Sistematización del problema

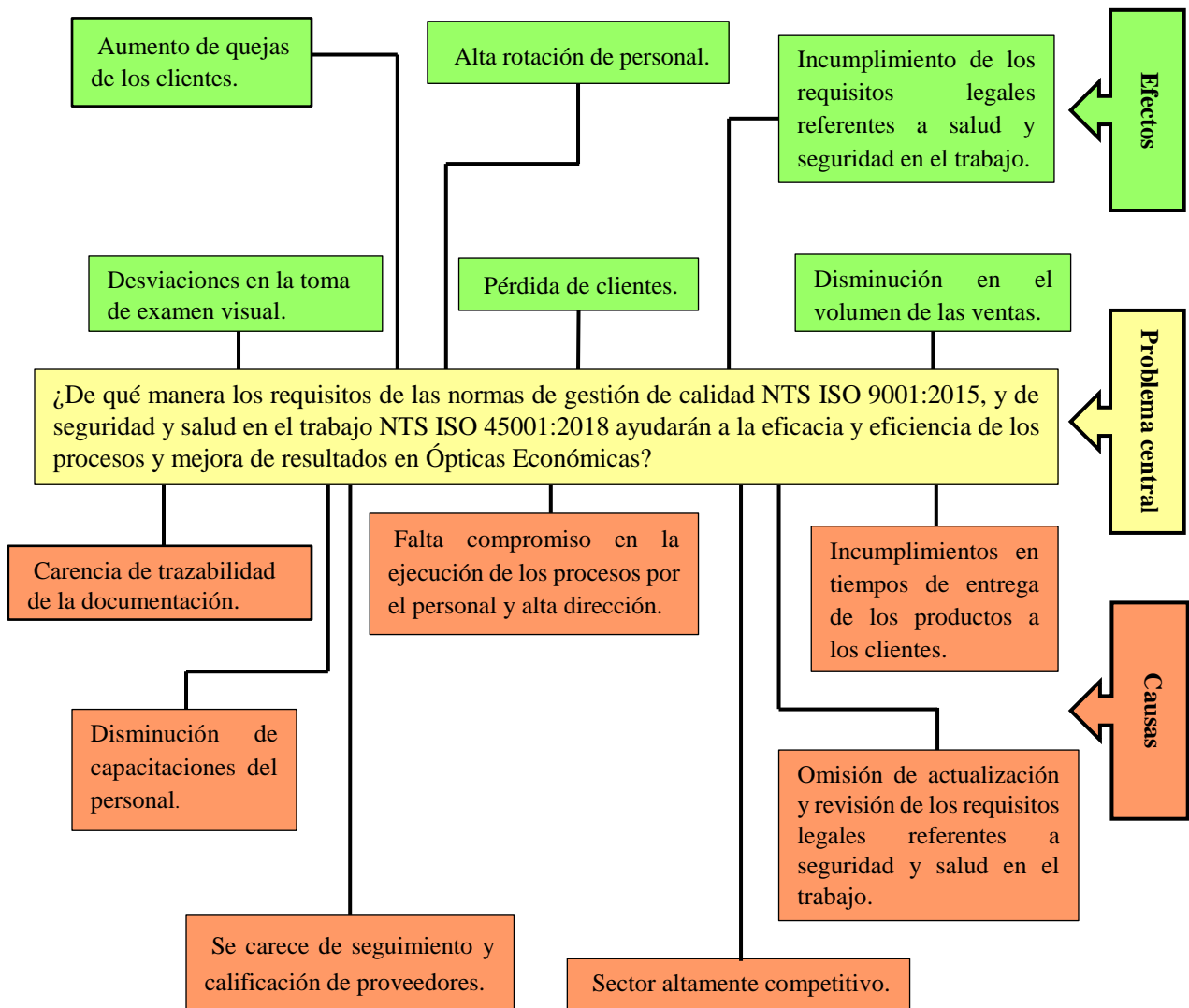
La sistematización se descompone en una serie de cuestionamientos que ayudarán a responder la situación planteada. A continuación, se detallan las preguntas de investigación para Ópticas Económicas, relacionadas con las normas vigentes de calidad, y seguridad y salud en el trabajo:

² Tomado de la página web del Organismo Salvadoreño de Normalización. <http://www.osn.gob.sv/>

1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento a través de un estudio preliminar de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas?
2. ¿Cuál es el grado de conocimiento que posee el personal de las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo?
3. ¿Cuáles son los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas?
4. ¿Cuáles son los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión de calidad y seguridad en el trabajo?

En la siguiente figura N° 1 “Árbol de problemas” se detalla la formulación del problema.

Figura N°1. Árbol de problemas de Ópticas Económicas.



Fuente: Elaboración propia.

1.1.5. Matriz diagnóstica de planteamiento del problema

La problemática que enfrenta Ópticas Económicas, incluye hechos y situaciones observadas al analizar el contexto, causas y efectos con los que se obtiene la formulación y preguntas de la sistematización del problema, para más detalle ver apéndice B.

El apéndice B consta de una matriz metodológica que integra secuencialmente el diagnóstico preliminar de la problemática a nivel descriptivo que advierte que está ocurriendo (problema principal), por qué está ocurriendo (síntomas y causas) y que es lo que esto está ocasionando (efectos o consecuencias), identificación de situaciones futuras al sostenerse la problemática (pronóstico), alternativas para superar la situación actual (control al pronóstico), formulación y sistematización del problema de estudio.

1.2. Delimitación de la investigación.

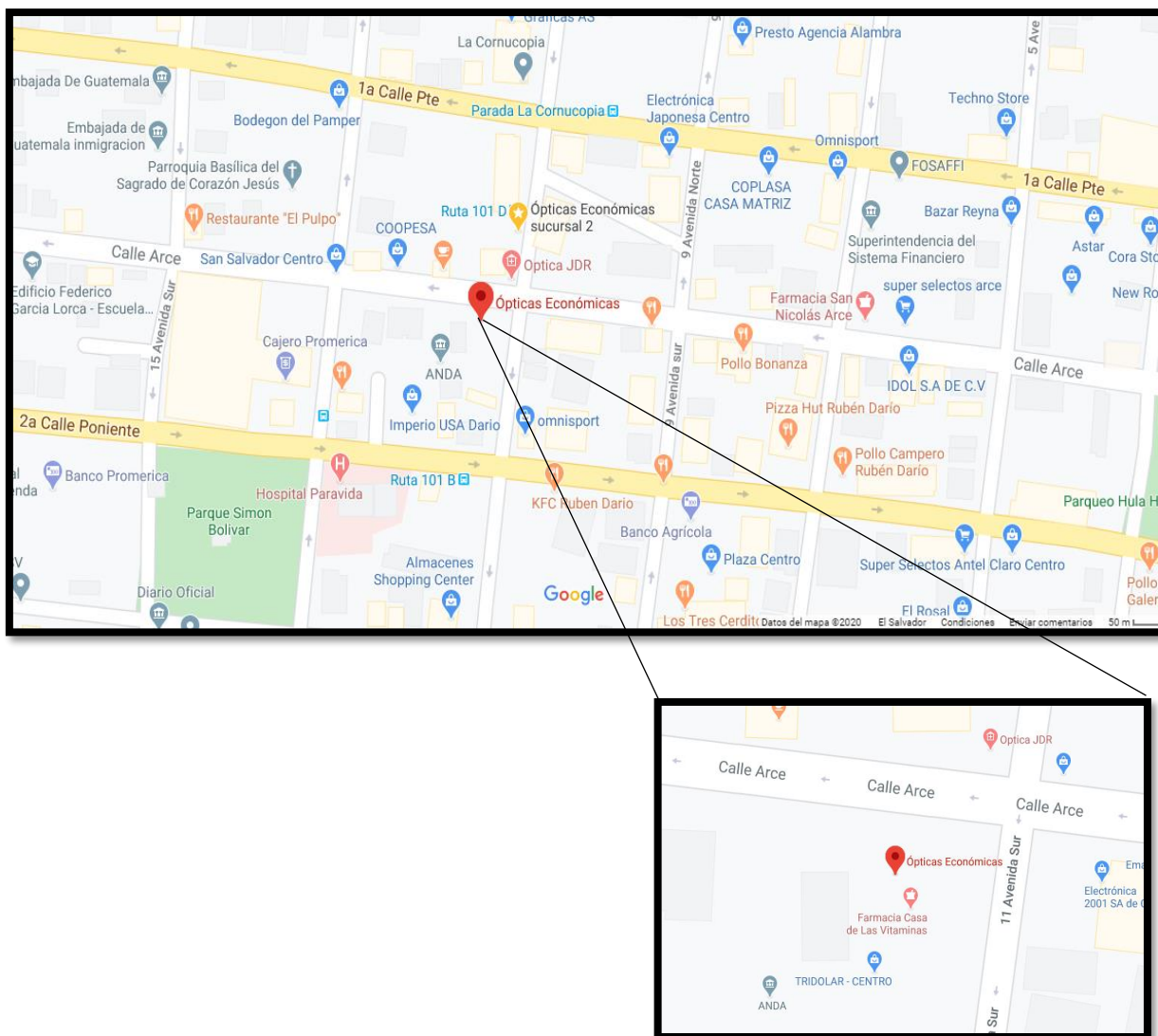
Este trabajo de graduación establece dónde, cuándo y hasta cuánto se investiga ya que debe tener límites, para que sea efectivo y haya mejor enfoque en el problema. Este planteamiento en términos concretos, expresa el objeto de estudio, su delimitación espacial y temporal que para una mejor comprensión se explica brevemente como sigue:

- La delimitación espacial tiene como propósito indicar el lugar o área geográfica dónde se realizará la investigación y de dónde se obtendrá la información primaria (país, ciudad, sector empresarial, compañías u organizaciones, empresas).
- La delimitación temporal su importancia es determinar cuál es el espacio en el tiempo al que ha de corresponder la información que sirve de referencia al investigador, en especial cuando ésta proviene de fuentes primarias. Por lo anterior, definir este marco significa que se debe indicar en este aspecto del diseño a qué período corresponde la información que se utilizará en el análisis.

1.2.1. Delimitación espacial o geográfica

El trabajo de graduación se desarrolla en Ópticas Económicas, casa matriz, esta sucursal forma parte del sector de servicios comunales, sociales y de salud; su ubicación geográfica es la siguiente: Calle Arce #707, Edificio Rivas Sierra en el departamento de San Salvador, El Salvador. En la figura N°2 se puede apreciar un mapa que muestra con una mejor exactitud la delimitación espacial de esta investigación.

Figura N° 2. Ubicación geográfica de Ópticas Económicas.



Fuente: Google maps.

1.2.2. Delimitación temporal

El marco temporal en el cual se desarrolló el trabajo de graduación comprendió un semestre, desde el mes de enero hasta junio de 2020, la información utilizada referente a documentación y registros de las actividades realizadas por Ópticas Económicas, corresponde al período de enero a diciembre del año 2019; en caso de hacer uso de información anterior al tiempo establecido, se incluyó, si es considera de conveniencia para la realización del análisis. Esta delimitación atiende a la naturaleza de la investigación porque proviene de fuentes primarias que dan un aporte sustancial al diseño de este estudio.

1.3. Objetivos

Los objetivos contienen todos los elementos pertinentes para orientar el trabajo de graduación, son una etapa ineludible del proceso. Están relacionados al problema planteado; por los que su redacción es precisa, concreta, coherente y congruente, con el fin de no prestarse a interpretaciones diversas. Ayudan a identificar los resultados que se pretenden lograr, es decir, son las actividades para desarrollar el estudio proporcionando una respuesta adecuada como resultado de la investigación en Ópticas Económicas.

1.3.1. Objetivo general

El objetivo general viene directamente de la definición del problema y constituye lo que se quiere obtener, es decir, es el producto de la investigación y se enuncia de la siguiente manera:

Diseñar un sistema integrado de gestión calidad NTS ISO 9001:2015, y de seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 que ayude a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de los resultados en Ópticas Económicas.

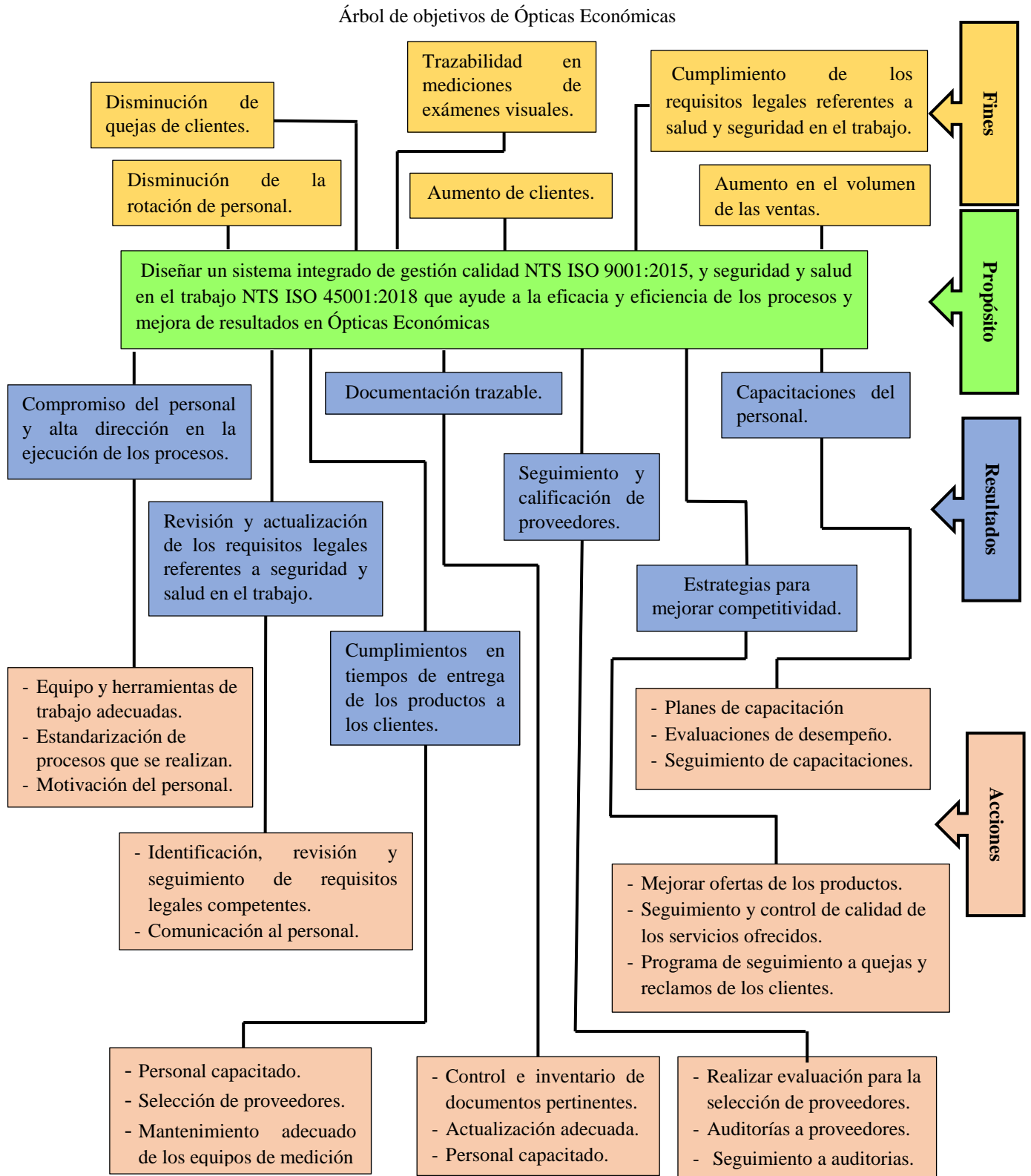
1.3.2. Objetivos específicos

Los objetivos específicos constituyen una parte del resultado, indican lo que se logrará con el trabajo de graduación, a continuación, se describen los propósitos o metas relacionados al problema de acuerdo a las normativas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo:

1. Demostrar a través de un estudio preliminar el nivel de cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas.
2. Identificar el grado de conocimiento que posee el personal de las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo
3. Establecer los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas.
4. Determinar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión.

En el “Árbol de objetivos” se describe de forma esquemática la secuencia de su formulación en el que se observa la coherencia entre las actividades a desarrollar, los resultados a obtener, el propósito inicial del trabajo de graduación y los fines que se pretenden alcanzar, para mayor comprensión de su análisis ver figura N° 3.

Figura N° 3. Árbol de objetivos de Ópticas Económicas.



Fuente: Elaboración propia.

1.4. Justificación

Una vez se ha seleccionado el tema de investigación, definido el problema y establecido los objetivos se muestra la justificación práctica y legal para realizar el trabajo de graduación.

1.4.1. Justificación práctica

El trabajo de graduación presenta de forma contextualizada situaciones de aprendizaje significativo, partiendo de una problemática real, se aporta al conocimiento de la integración de sistemas de gestión, desarrolla pensamiento sustentado en riesgos con un enfoque de procesos que permiten determinar un ámbito de aplicación en una actividad económica diferente, el rubro de ópticas y venta de lentes es un medio en donde se contribuirá al conocimiento de las normativas de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo.

El diseño del sistema de gestión en Ópticas Económicas, permitirá la integración de dos normativas en un rubro comercial donde no se cuenta con empresas del sector ópticas certificadas, esto según datos del Organismo Salvadoreño de Normalización³.

En El Salvador dentro del sector de ópticas, se percibe inexperiencia sobre gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo, como resultado la empresa debe poner énfasis en el servicio que se ofrece al cliente, disponer de instalaciones que eviten accidentes o enfermedades ocupacionales. Por lo tanto, este diseño puede servir como antecedente para la implementación de los sistemas integrados a las organizaciones dedicadas a esta actividad y específicamente a Ópticas Económicas, además de ofrecer un beneficio en la mejora de la problemática enfrentada.

Este trabajo de graduación aporta, un diseño de sistema integrado de gestión (SIG) que a través de un estudio preliminar de cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018, detecta fortalezas y debilidades para crear estrategias que benefician con mejoras en los procesos para lograr un servicio de calidad contribuyendo a la satisfacción de los clientes, garantiza un seguimiento y calificación de los proveedores para que se generen las entregas de las gafas en los tiempos pactados a los consumidores evitando quejas por los retrasos, permite mejorar el ambiente laboral disminuyendo la rotación del personal con experiencia, además de una estructura documental organizada y fácilmente trazable.

³ Tomado de la página web del Organismo Salvadoreño de Normalización. <http://www.osn.gob.sv/>

El diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo asegurará un beneficio en la empresa de forma que esta incluya planificación y eficiencia de los procesos con sus interacciones y permita asegurar una disposición de recursos necesarios de forma que éstos sean gestionados adecuadamente, contribuyendo a la mejora en los resultados a obtener en las actividades desarrolladas por Ópticas Económicas.

Integrar la norma de gestión de calidad con seguridad y salud en el trabajo, permitirá asegurar las condiciones laborales del recurso humano, a través de la identificación y control de los riesgos y peligros en cada área, se impulsará la participación de los trabajadores en las respuestas ante emergencias, fortalecerá la detección de oportunidades de mejora en donde se efectúen acciones y se actúe en consecuencia de ellas para que sean de utilidad para la organización y aportará al cumplimiento del marco legal aplicable a la empresa.

1.4.2. Justificación legal (reglamentaria o normativa)

A través de trabajo de graduación se aportará al cumplimiento de la legislación en materia de calidad, y seguridad y salud en el trabajo, en el sector relacionado a la salud sin importar su naturaleza o tamaño es importante garantizar y asegurar niveles de calidad, en el rubro de ópticas este proceso es lento, desde el conocimiento, diseño e implementación, esto permite y conlleva a plantear cambios en la forma de ofrecer los servicios a los consumidores, con un claro énfasis en que no solo significa otorgar más productos y de una manera eficiente y con mayor calidad, sino a través del cumplimiento del marco legal aplicable.

En la legislación en materia de calidad el sector ópticas es regulado a través del Consejo Superior de Salud Pública, a través de inspecciones realizadas que implican la autorización de los servicios prestados, la vigilancia del equipo, personal e instalaciones que operan en este sector; además se realizan visitas por parte del Ministerio de trabajo en la verificación de la legislación correspondiente a seguridad y salud, en donde se evalúa la infraestructura y condiciones laborales de forma que sean seguras para el personal y consumidores.

1.5. Formulación de hipótesis o supuestos

Para la formulación de hipótesis se incluyen aspectos tales como: causas y efectos relacionados con la problemática, en donde se observa la coherencia existente entre las preguntas de investigación y los objetivos obteniendo como resultado las siguientes hipótesis:

1.5.1. Hipótesis general

La hipótesis general planteada está relacionada con la situación problemática y las normas vigentes para Ópticas Económicas, se presenta a continuación:

El diseño de un sistema integrado de gestión calidad NTS ISO 9001:2015, y gestión de seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 ayuda a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas.

1.5.2. Hipótesis Específicas

En cuanto a las hipótesis específicas, a continuación, se plantean las que se relacionan con las normativas de gestión calidad, y seguridad y salud en el trabajo:

1. El estudio preliminar permite establecer la planificación y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas.
2. El personal conoce las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo, que demuestra el apoyo y liderazgo de la dirección de la organización.
3. Los procesos claves permiten la integración de los sistemas, la operación y evaluación de su desempeño.
4. Las acciones establecidas permiten abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión y lograr la mejora de los procesos.

1.6. Variables de investigación

En una investigación aplicada participan innumerables tipos de variables que pueden tener un papel relevante en el problema que ocurre. Por lo que será necesario analizar y tener en cuenta qué variables influyen y cómo lo hacen si queremos obtener una explicación.

En este punto es necesario definir qué es una variable, Sampieri, Collado & Baptista (2014) afirman: “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”. (pág. 105)

“Un indicador son datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad”; este concepto lo establece la Norma UNE 66175 Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores (2003, pág. 5)

Las Tabla N°2 Matriz de operacionalización de variables de investigación presenta la macrovariable referente a la integración del sistema, sus variables relacionadas a las normativas, el indicador y su medición, relacionada con los objetivos y preguntas de investigación.

Tabla N°2 Matriz de operacionalización de variables de investigación.

Matriz de operacionalización de variables de investigación					
Macrovariables		Variables		Indicadores	Medición (Cualitativa / cuantitativa)
Y ₁	<i>Sistema Integrado de Gestión de calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	X ₁	Liderazgo	Clima laboral Desempeño de liderazgo en SGC	Cualitativo y cuantitativo
		X ₂	Planificación	Cumplimiento de requisitos legales	
		X ₃	Apoyo	Desempeño de las capacitaciones Trazabilidad de las mediciones	Cuantitativo
		X ₄	Operación	Desempeño de proveedores y contratistas Índice de accidentabilidad	Cualitativo y Cuantitativo
		X ₅	Evaluación del desempeño	Satisfacción del cliente Evaluación de los procesos	Cuantitativo
		X ₆	Mejora	Cumplimiento de indicadores/proyectos estratégicos	

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 3 identificada como “Matriz de conceptualización de variables”, muestra la definición de cada una, así como el indicador y su respectiva medición.

Tabla N° 3. Matriz de conceptualización de variables.

Matriz de conceptualización de variables	
Variables	Conceptual
Liderazgo	“Compromiso de alta dirección con respecto del sistema de gestión.” (Norma Técnica Salvadoreña, Sistemas de gestión de calidad – Requisitos [NTS ISO 9001], 2015 pág. 16)
Planificación	“Parte de la gestión orientada a establecer los objetivos, los procesos operativos necesarios y los recursos para lograr los objetivos de la calidad.” (Norma Técnica Salvadoreña, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario [NTS ISO 9000], 2015, pág. 23)
Apoyo	“Se refiere a la provisión de los recursos tanto humanos, información documentada y capacitación del personal.” (NTS ISO 9000,2015, pág. 9)
Operación	“Actividades y controles realizados en cada proceso que permiten lograr la conformidad de los productos y servicios.” (Norma Técnica Salvadoreña, Sistemas de gestión de calidad – Requisitos [NTS ISO 9001], 2015, pág. 22)
Evaluación del desempeño	“Resultado medible, se puede relacionar con los hallazgos”. (NTS ISO 9000, 2015, pág. 33)
Mejora	“Es una actividad que se realiza para mejorar el desempeño, puede ser recurrente o puntual.” (NTS ISO 9000, 2015, pág. 22)

Fuente: Elaboración propia

1.7. Matriz de consistencia del marco referencial

En Ópticas Económicas como resultado de la problemática (ver apéndice C), se ha formulado la matriz de consistencia que incluye las preguntas que fundamentan el trabajo de investigación que están en coherencia con los objetivos específicos, preguntas de investigación e hipótesis, que facilitan la ruta a seguir para responder la situación problemática.

1.8. Fundamentos éticos

En los siguientes apartados se reflexiona sobre los principios éticos en la realización de la investigación, algunos de ellos están considerados en leyes y normativas jurídicas, por lo que son de interés y comprometen a las investigadoras a su finalización.

1.8.1. Originalidad del estudio y exigencia crítica

La originalidad de este trabajo de graduación pretende aportar en la resolución de la problemática de Ópticas Económicas, no necesariamente solventará la totalidad de la situación actual, sin embargo, será un componente que beneficiará en la mejora de sus procesos, seguridad y salud en el trabajo de su personal y consumidores, de igual forma en su dirección estratégica.

El trabajo de graduación (TG) aportará en una actividad económica en la cual no se tiene experiencia con sistemas integrados de gestión, por ser de un sector relacionado con la salud visual el aporte se observa enfocado a los resultados.

1.8.2. Propiedad intelectual

En el desarrollo de este trabajo de graduación se ha utilizado información publicada por diferentes autores de libros, trabajos de graduación, informes de instituciones gubernamentales, leyes y normativas, que se encuentran con su referencia en los párrafos correspondientes, respetando el derecho de propiedad intelectual fundamentado en los estándares de la Asociación Americana de Psicología por siglas (APA) séptima edición en inglés y tercera edición español.

1.8.3. Consentimiento informado de los resultados

La realización del trabajo de investigación advierte que la información recopilada que será proporcionada por Ópticas Económicas, así como también de fuentes bibliográficas con su respectiva referencia y los resultados a obtener serán de dominio público, a través de consultas en biblioteca de la Universidad de El Salvador y su red electrónica (ver anexo 1).

1.9. Viabilidad del trabajo de graduación

Se describe la viabilidad para el trabajo de graduación por sus circunstancias, en tiempo, lugar, procedimientos, recursos y consentimiento informado del sujeto de estudio.

1.9.1. Viabilidad técnica

El apéndice D presenta el documento emitido a la coordinación de la Maestría en Sistema Integrados de Gestión de Calidad (MASIG) en este el equipo argumenta ser los responsables del TG, con el conocimiento, la competencia y pericia técnica, con el compromiso de finalizar en el plazo de un semestre (correspondiente de enero a junio 2020).

1.9.2. Viabilidad del consentimiento informado del sujeto de estudio

Para la realización del trabajo de graduación Ópticas Económicas, otorga el consentimiento informado (anexo 2) a través de carta firmada por su propietaria, donde se comunican los beneficios, riesgos de la intervención y que la información será de dominio público.

1.9.3. Viabilidad metodológica

La viabilidad metodológica incluye el documento que se emitió al aprobar el Anteproyecto de Trabajo de Graduación (ATG-MASIG), que es coherente entre la metodología, los objetivos y el problema planteado, tiempo y el costo del estudio (ver anexo 3).

1.10. Dificultades y limitaciones

Para este trabajo de graduación se han detectado las siguientes dificultades:

- a. Referentes a la insuficiente información empírica y técnica (relacionada a los procesos y trazabilidad de documentos) que se obtendrá de Ópticas Económicas.
- b. Las horas laborales y actividades de cada investigadora se vuelve una dificultad para el tiempo dedicado en la realización del trabajo de investigación.

Como parte de las limitaciones de la investigación se ha descubierto lo siguiente:

- a. Investigaciones realizadas con normativa de seguridad y salud en el trabajo, aún se encuentran con OSHAS 18001.
- b. Información bibliográfica de escasa a nula, relacionada a sistemas integrados de gestión en ópticas con las normativas de investigación.
- c. Pandemia Covid 19, confinamiento obligatorio detuvo las actividades presenciales.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

En este de trabajo de graduación se incluye la información relacionada con los antecedentes de resultados de estudios anteriores, teorías de donde se deduce la problemática, conceptos y definiciones claves para el estudio, otros marcos teóricos que proporcionen referencias del contexto ya sea en el ámbito legal técnico y normativo, según sea aplicable.

2.1. Marco de antecedentes

El diseño de un sistema integrado para Ópticas Económicas, tiene como soporte revisiones bibliográficas nacionales y de la región suramericana, donde se encontraron antecedentes de trabajos previos que sustentan la investigación a realizar y se han podido apreciar los beneficios que se obtuvieron de los estudios y que a continuación se presentan:

García, Jiménez & Minero (2008) en su investigación de tesis titulada: “Propuesta de un Sistema Integrado de Gestión para el Hospital Divina Providencia”; realizado en la Universidad de El Salvador; su objetivo fue la mejora de la eficiencia en el Hospital con el fin de generar estrategias que permitan la sostenibilidad económica para la ayuda a personas de escasos recursos que padecen cáncer y que a la vez necesitan cuidados paliativos por lo delicado de esa enfermedad.

El documento académico anterior destaca que “el hospital sería beneficiado ya que podría atender más pacientes y contaría con el personal necesario para realizar todas sus actividades de manera eficiente y así lograr una sostenibilidad y desarrollo a largo plazo, así como también es conveniente proponer una estructura organizativa para determinar el personal requerido y su mejor aprovechamiento, así como también una distribución de cargas de trabajo donde se verían beneficiadas muchas personas, las cuales no pueden ser atendidas actualmente por el hospital” (García et al., 2008).

Ponce (2015), en su trabajo de graduación denominado: “Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004 para la Empresa Siembranueva S.A.” de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, Ecuador; su objetivo general fue diseñar el sistema de gestión integrado, con la finalidad de mejorar los procesos agrícolas y ambiente de trabajo.

Es importante destacar que una de las conclusiones a las que se llegó de la investigación anterior fue que: “se elaboró un diseño de sistema de gestión que ofreció una mejora en todos los procesos y a obtener una cultura preventiva con mayor apreciación de los riesgos y peligros que afectan a la integridad física de los colaboradores y el cuidado ambiental que es bien visto ante los mercados internacionales ayudando a la competitividad de la empresa”. (Ponce, 2015)

Díaz, Noá & Solís (2017), en su investigación titulada: “Propuesta de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente para la Empresa Transportes Alexa”; de la Universidad Tecnológica del Perú. La institución presentaba varios problemas en cuanto a seguridad y salud ocupacional; lo que genera alto índice de accidentabilidad, lesiones menores pero continuas a gran parte de sus colaboradores.

Transportes Alexa al no contar con un sistema integrado de gestión, “tenía una alta posibilidad de aumentar la probabilidad de ocurrencia de incidentes/accidentes, perder sus clientes y ser multado por la SUNAFIL Y OEFA. La implementación que los investigadores plantearon ayudaría a resolver gradualmente todos los problemas que tenía la empresa en esos momentos”. (Díaz et al., 2017)

Aguilar & Caiza (2017), en su tesis titulada “Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, Ambiental ISO 14001:2015, Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 para la empresa FOLTERRA CÍA. LTDA”; de la Universidad Central del Ecuador. Analizaron la importancia de aplicar un sistema integrado de gestión porque se enfrentan continuamente con crecientes demandas y expectativas de sus clientes en mercados cada vez más competitivos.

Es importante resaltar una de las conclusiones a las que llegaron los autores de la tesis anterior que “el diseño del Sistema integrado de gestión elaborado ayudará a la organización a ser parte activa en una cultura de calidad, ambiental y seguridad laboral; que permita la apertura de nuevas oportunidades de negocio, de forma que este diseño representa una oportunidad para competir y expandirse, optimizar recursos para el buen desempeño de sus procesos”. (Aguilar & Caiza, 2017)

Martínez (2018), realizó su tesis de maestría que llevaba el siguiente nombre “Propuesta de un plan de implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001:2018 para una empresa del sector comercial” de la Fundación Universidad de América de Bogotá, Colombia.

En la investigación anterior el autor relata que “velar por la integridad de las personas en sus jornadas laborales dentro de una organización, pasó de ser una opción a una necesidad y obligación; las organizaciones buscan la manera de cuidar el personal, en el logro por satisfacer el recurso humano, se buscan metodologías como satisfacción laboral, permanencia y constancia en sus actividades, pero principalmente la seguridad y salud en el trabajo (SST)”. (Martínez, 2018)

Tejada (2019), en su trabajo de graduación titulado “Implementación del Sistema de Calidad, Seguridad y Ambiente en EQUIPETROL para sus procesos”; de la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Los principales problemas que se mencionan en la tesis son: reprocesos debido a la falta de estandarización y formalización, daño en imagen reputacional por alguna de las insatisfacciones de los clientes, disminución del nivel de competitividad en el mercado local.

Del estudio anterior se obtuvo a la siguiente conclusión: “se debe contar con procedimientos e instructivos que sean difundidos; comunicar los informes de accidentes e incidentes, con el análisis de las causas que lo originó, para que los trabajadores conozcan los peligros a los que están expuestos y así evitar que sucedan. Elaborar un plan de capacitación del recurso humano para actuar en casos de emergencias y de adquisición de equipo de protección personal y seguimiento para el control de las entregas”. (Tejada, 2019).

Higuera & Rugeles (2019) en su tesis denominada “Diseño de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas NTC: ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018 para una empresa de construcción, interventoría y consultoría de obras civiles”; de Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. La tesis se realizó en la empresa de Jorge Eduardo Higuera Higuera J.E.H.H que enfrentaba problemas alrededor de sus ventas desde hace 5 años por lo que la empresa no había podido expandir sus servicios en el departamento como se tenía planificado por su alta dirección.

La empresa J.E.H.H se relata en la tesis “no poseía canales de comunicación definidos con sus clientes, además, en diferentes ocasiones se presentaron incidentes, accidentes laborales y por último la organización no cuenta con una revisión y actualización constante de los requisitos legales que le competen y retrasos en la ejecución del servicio”. (Higuera & Rugeles, 2019)

En el estudio anterior se obtuvo la siguiente conclusión que “se diseñó el sistema integrado de gestión conveniente, adecuado y eficaz para poder prevenir multas ambientales, manejar aspectos e impactos significativos, disminuir la accidentalidad laboral, aumentar la rentabilidad, satisfacer las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas y lograr la mejora continua”. (Higuera & Rugeles, 2019)

2.2. Marco conceptual

Los conceptos y definiciones claves que a continuación se presentan otorgan un panorama general de las variables incluidas en el estudio para su mayor comprensión.

- a. **Accidente:** un incidente donde se han producido lesiones y deterioros de la salud. Esta definición es según la norma (NTS 45001, 2018, pág. 9).
- b. **Calidad:** es el grado en el que un conjunto de características de un producto o servicio, cumple con los requisitos que le han sido establecidos; este concepto es conforme a la norma (NTS ISO 9000, 2015, pág. 25).
- c. **Contratista:** es una organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados por ambas partes; este concepto es según la norma (NTS ISO 45001, 2018, pág. 3).
- d. **Desempeño:** resultado medible de una organización, este significado lo establece la norma (NTS ISO 9000, 2015, pág.28).
- e. **Eficiencia:** es el vínculo entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados; este concepto es conforme a la norma (NTS ISO 9000, 2015, pág. 29).
- f. **Eficacia:** Se puede definir de acuerdo a la norma (NTS ISO 9000,2015, pág 29) como el grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados en una organización.

- g. **Incidente:** suceso que surge del trabajo o en el transcurso de este, que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioros de la salud; este concepto se especifica en la norma (NTS 45001:2018, pág. 9).
- h. **Índice de Accidentabilidad:** es el cálculo de manera periódica de los índices de frecuencia y gravedad, que expresan en cifras relativas, las características de accidentabilidad de la empresa, con el fin de poder comparar el valor obtenido de los cálculos con otras empresas, con nosotros mismo o con el sector” (Ríos, 2018 pág. 50)
- i. **Peligro:** fuente con un potencial para producir lesiones y deterioro en la salud. Según la Norma Técnica Salvadoreña (NTS 45001, 2018, pág. 5)
- j. **Riesgo:** es el efecto de la incertidumbre; este concepto lo establece la Norma Técnica Salvadoreña (NTS ISO 9000, 2015, pág. 28).
- k. **Riesgo para la seguridad y salud en el trabajo:** es la combinación de la probabilidad de que ocurran sucesos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar dichos sucesos o exposiciones al ser humano; según la norma (NTS ISO 45001, 2018, pág. 6).
- l. **Satisfacción del cliente:** es la percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas en la adquisición de un producto o servicio. Se define según la norma (NTS 9000, 2015, pág. 31).
- m. **Trazabilidad:** capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. Definición según la norma (NTS 9000, 2015, pág. 26).
- n. **Trazabilidad metrológica:** puede definirse de acuerdo a la norma (NTS ISO/IEC 17025:2017 pág. 9) de la siguiente manera “propiedad de un resultado de medición por el cual el resultado puede relacionarse con una referencia mediante una cadena ininterrumpida y documentada de calibraciones, cada una de las cuales contribuye a la incertidumbre de medición”

2.3. Marco de teoría fundamental

A continuación, se presentan un conjunto de planteamientos teóricos, directamente relacionados con la realidad a investigar, elementos indispensables con el fin de una mayor comprensión.

2.3.1. Organismo Internacional de Normalización.

La historia de la Organización Internacional para la Estandarización ISO, comenzó en 1946 cuando 65 delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles de Londres y decidieron crear un nuevo organismo para facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales⁴.

Para que la 'Organización Internacional de Normalización' no tuviera diferentes siglas en diferentes idiomas sus fundadores decidieron darle la forma abreviada ISO que se deriva del griego “isos”, que significa igual, con el objetivo que así fuera reconocida mundialmente⁴.

La nueva organización ISO comenzó oficialmente sus operaciones el 23 de febrero de 1947, desde entonces se han publicado más de 22,971 estándares internacionales, que cubren casi todos los aspectos de la tecnología y la fabricación⁴.

De acuerdo a Higuera & Rugeles (2019), entre las normativas de sistemas de gestión más populares podemos destacar las siguientes:

- ISO 9001 Gestión de la Calidad.
- ISO 27001 Gestión de Seguridad de la Información.
- ISO 45001 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- ISO 14001 Gestión Ambiental.

En diferentes países estas normativas son adoptadas, en El Salvador la institución encargada de la estandarización es el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), una de sus funciones es la siguiente: “Elaborar, actualizar, adoptar, adaptar, derogar y divulgar normas que faciliten la evaluación de la conformidad, el desarrollo de los sectores productivos y proveer las bases para mejorar la calidad de los productos, procesos y servicios” (Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, 2011. Pág. 14)

El proceso de normalización que realiza el OSN comprende 4 fases: Pre-normativa, normativa, consulta pública y post consulta pública, ofrece un proyecto de norma técnica el cual antepone las siglas NTS, Norma Técnica Salvadoreña⁵:

⁴ Tomado de la página web de International Organization for Standardization: <https://www.iso.org/home.html>

⁵ Tomado de la página web del Organismo Salvadoreño de Normalización. <http://www.osn.gob.sv/>

- Etapa pre- normativa: describe la metodología utilizada para dar respuesta a la solicitud previa proveniente de alguna parte interesada y del análisis de la necesidad de una norma considerada y aceptada en el plan de normalización, se realiza la conformación del comité técnico, la búsqueda e identificación de referencias normativas, códigos y entidades de sectores interesados como: gobierno, académico, consumidor, profesional y privado.
- Etapa normativa: describe la metodología utilizada para la gestión de los comités técnicos de normalización y la preparación de los nuevos/modificados anteproyectos de normas aprobados con consenso de todas las partes interesadas.
- Etapa de consulta pública: describe la metodología para desarrollar la consulta pública de los anteproyectos de normas, sometido a una amplia divulgación a través la página web y periódicos, dando así oportunidad a todas las partes interesadas para revisión y emisión de observaciones de tipo técnicas o de edición en un período de 30 días para la adopción idéntica y 60 días para las que no son adopción idéntica de normas internacionales.
- Etapa post consulta pública: describe la metodología para desarrollar la finalización del proyecto de norma técnica con análisis y discusión de las observaciones recibidas en la etapa de consulta pública, ya incorporadas las observaciones y aceptadas por consenso de los miembros del comité se aprueba como un Proyecto de Norma Técnica Salvadoreña.

2.3.2. Sistemas de gestión

Un sistema de gestión se define de acuerdo a la NTS ISO 9000 (2015) como: *“Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos”* (pág. 24).

Los sistemas de gestión son metodologías que permiten visualizar y administrar una organización, áreas o procesos, para lograr mejores resultados a través de la toma de decisiones y acciones sustentadas en datos y hechos ocurridos. Estos sistemas incluyen indicadores que forman una parte importante en la medición, planificación, asignación, evaluación, comunicación y retroalimentación que influye en la mejora del desempeño de la organización.

Los sistemas de gestión se encuentran normalizados por la ISO dependiendo de las necesidades de la organización y comprenden un grupo de normas que se interrelacionan entre sí, para verificar los requisitos de calidad, medio ambiente, y seguridad y salud en el trabajo que una empresa adopta para satisfacer los requerimientos acordados con sus partes interesadas y mejorar su desempeño a través del proceso de mejora continua.

De acuerdo a Renderos (2016, pág. 1): Existen muchas definiciones de sistema de gestión, ente ellas se tienen:

- Según la European Foundation for Quality Model (EFQM), un sistema de gestión es un esquema general de procesos y procedimientos empleado para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos.
- Un sistema de gestión es un método sistemático de control de las actividades, procesos y asuntos relevantes para una organización, que posibilite alcanzar los objetivos previstos y obtener el resultado deseado, a través de la participación e implicación de todos los miembros de la organización y garantizando la satisfacción del cliente, de la sociedad en general y cualquier parte interesada.

La naturaleza de los objetivos que persigue el sistema de gestión depende de la política que la organización declara y de los requisitos que se quieran cumplir en ámbito de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, eficiencia energética, entre otros.

Según establece Higuera & Rugeles (2019): “Los nuevos modelos de gestión que las empresas están asumiendo buscan alcanzar lo que se conoce como excelencia. Implementar la gestión Integrada en la actividad de la empresa se ha convertido en una necesidad para responder a los requerimientos de los clientes”. (pág. 15)

2.3.3. Sistemas Integrados de gestión

La definición que aporta la norma UNE 66177 (2005) sobre un sistema integrado de gestión es la siguiente: “conjunto formado por la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios que se establecen para llevar a cabo la gestión integrada de los sistemas.” (pág. 6)

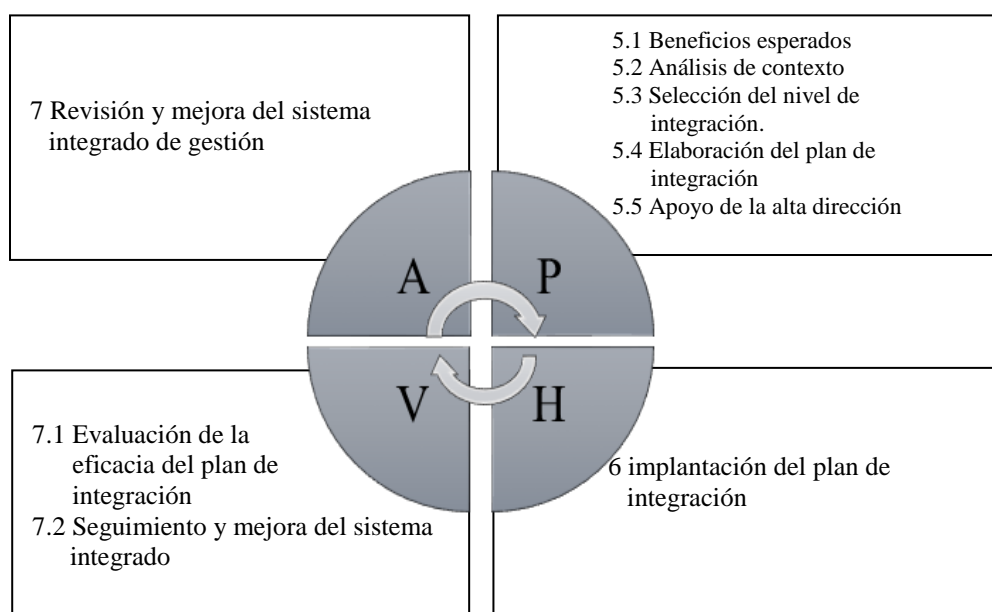
Hoy en día existe una gran cantidad de empresas han decidido utilizar sistemas de gestión integrados que garanticen un aumento de rentabilidad, ahorro en recursos, resolución de no conformidades y satisfacción de los clientes.

La Norma UNE 66177:2005 es una herramienta que pretende ayudar a las organizaciones en “abordar la integración de los sistemas de gestión y desarrollar una visión compartida, en consecuencia, mejorar la eficacia y rentabilidad del negocio”. (UNE 66177, 2005, pág. 6)

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que un sistema integrado de gestión debe “funcionar como un único sistema, un solo equipo que va hacia el mismo objetivo organizacional, un mismo propósito. En este sentido su implementación debe estar representado en el modelo de procesos incluyendo las cuatro etapas del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)”. (Higuera y Rugeles, 2019)

El proceso de integración de los sistemas de gestión está basado en el ciclo “PHVA (véase la figura N° 4), por ser éste un método de probada eficacia y rentabilidad, facilita el desarrollo de un proyecto de combinación de sistemas. Este proceso tiene por objetivo la definición e implantación en condiciones controladas de un plan desarrollado específicamente en función de los objetivos, contexto y nivel de madurez de la organización.” (UNE 66177, 2005, pág. 6)

Figura 4. Ciclo PHVA norma UNE 66177:2015.



Fuente: UNE 66177:2015, pág. 6.

La UNE 66177 (2005, pág. 11) describe 3 métodos que son: básico, avanzado y experto para que una empresa seleccione el más idóneo para integrar sus sistemas por su nivel de madurez o experiencia. Estos tres métodos son escalonados y complementarios su aplicación progresiva supone una mayor capacidad y calidad de la gestión de la organización.

- Método básico: No requiere la experiencia de la gestión por procesos, y es abordable por todo tipo de organizaciones.
- Método Avanzado: Supone la continuación natural del método básico, se requiere cierta experiencia para implantar la gestión por procesos.
- Método experto: Supone la continuación natural del avanzado, se requiere una gran experiencia en la gestión por procesos para aplicarlo.

Según Higuera y Rugeles (2019) “el sistema integrado permite el fortalecimiento hacia la responsabilidad social, obteniendo así una ventaja competitiva, desempeñando actividades estratégicas con altos niveles de eficiencia, efectividad y celeridad inmersos en los sistemas de calidad, ambiental y seguridad para el trabajo, a través de una cultura de gestión”.

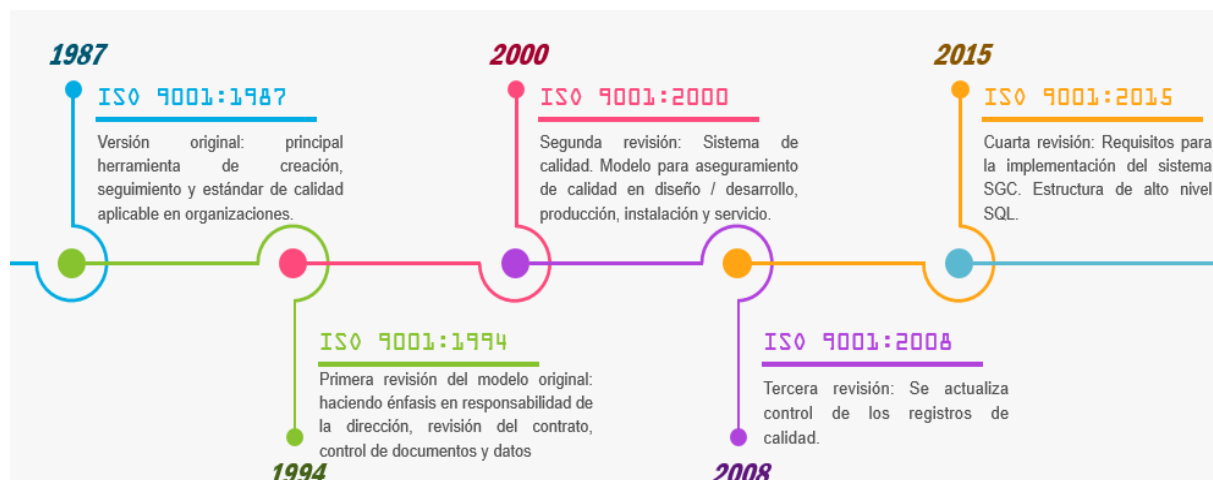
2.3.4. Sistema de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015

Frente a un mundo globalizado hablar de calidad se hace cada vez más cotidiano y creemos saber cómo exigirla y brindarla a los clientes de nuestro entorno, de esta manera se ha desarrollado una herramienta, la norma ISO 9001, que permita la gestión en las empresas, fomentando la competitividad y desarrollo.

A través del tiempo se ha desarrollado las revisiones de la norma, actualizaciones y nuevos modelos de implementación respecto a la evolución de las organizaciones y el mercado, por lo cual se puede presentar la trazabilidad de la norma hasta la actualidad de acuerdo a Murillo (2016, pág. 29) ver figura N° 5 para mayor comprensión:

- ISO 9001:1987: versión original
- ISO 9001:1994: Primera revisión del modelo original
- ISO 9001:2000: Segunda revisión
- ISO 9001:2008: Tercera revisión
- ISO 9001:2015: Cuarta revisión.

Figura N° 5. Línea de tiempo ISO 9001.



Fuente: Elaboración propia considerando a Murillo (2016 pág. 29).

Cuando la alta dirección de una organización adopta un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una decisión estratégica que le puede ayudar a “mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”. (NTS ISO 9001, 2015, pág. 9)

Una empresa puede obtener beneficios potenciales al implementar un SGC basado en la Norma Técnica Salvadoreña (NTS ISO 9001, 2015, pag.9) como los siguientes:

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

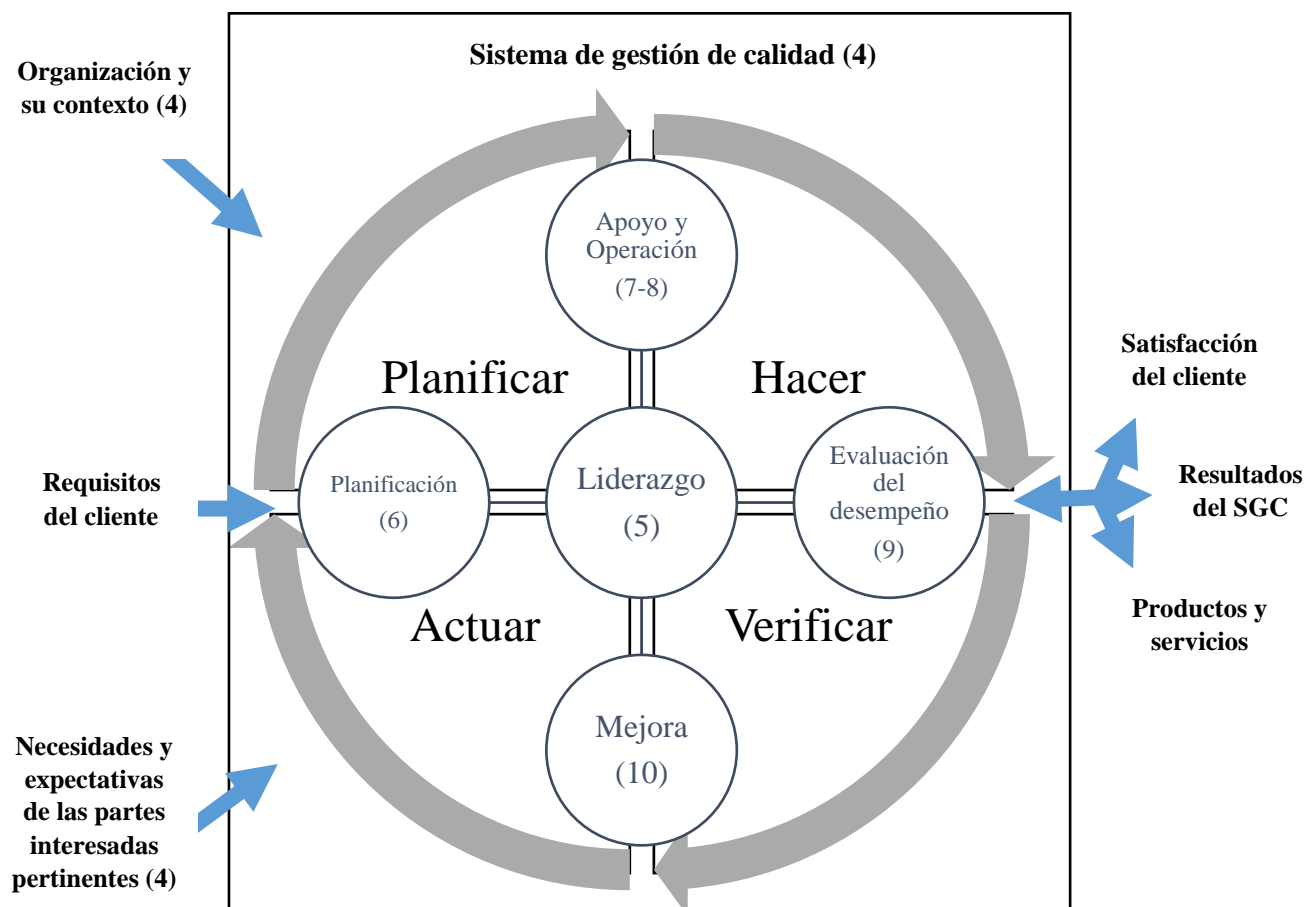
La norma gestión de calidad para lograr la mejora continua incorpora el ciclo: “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), el pensamiento sustentado en riesgos y el enfoque a procesos que permite que la organización planifique las operaciones de cada uno, sus interacciones y se establezcan acciones actuando en consecuencia de ellas.” (NTS ISO 9001, 2015, pág. 9)

El ciclo PHVA puede describirse brevemente de acuerdo a la NTS ISO 9001:2015, pág.12 como sigue en el siguiente párrafo:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema, sus procesos, los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, las políticas de la organización, identificar y abordar los riesgos y las oportunidades que se detecten;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento, la medición de los procesos, los productos y servicios resultantes respecto a políticas, objetivos, requisitos, y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Ver figura N° 6 para mayor entendimiento de lo antes descrito.

Figura N° 6. Ciclo de mejora continua ISO 9001:2015.



Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la norma.

Fuente: NTS ISO 9001, 2015, pág. 12

La NTS ISO 9001:2015, pág.13 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad, cuando una organización tiene las siguientes aspiraciones:

- a) demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) aumentar la satisfacción de los consumidores con la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios.

Todos los requisitos de la norma NTS ISO 9001:2015 son genéricos y se pretende que estos sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios que son suministrados.

2.3.5. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018.

La adopción de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo tiene como objetivo permitir a una organización proveer a sus trabajadores lugares de trabajo seguros y saludables.

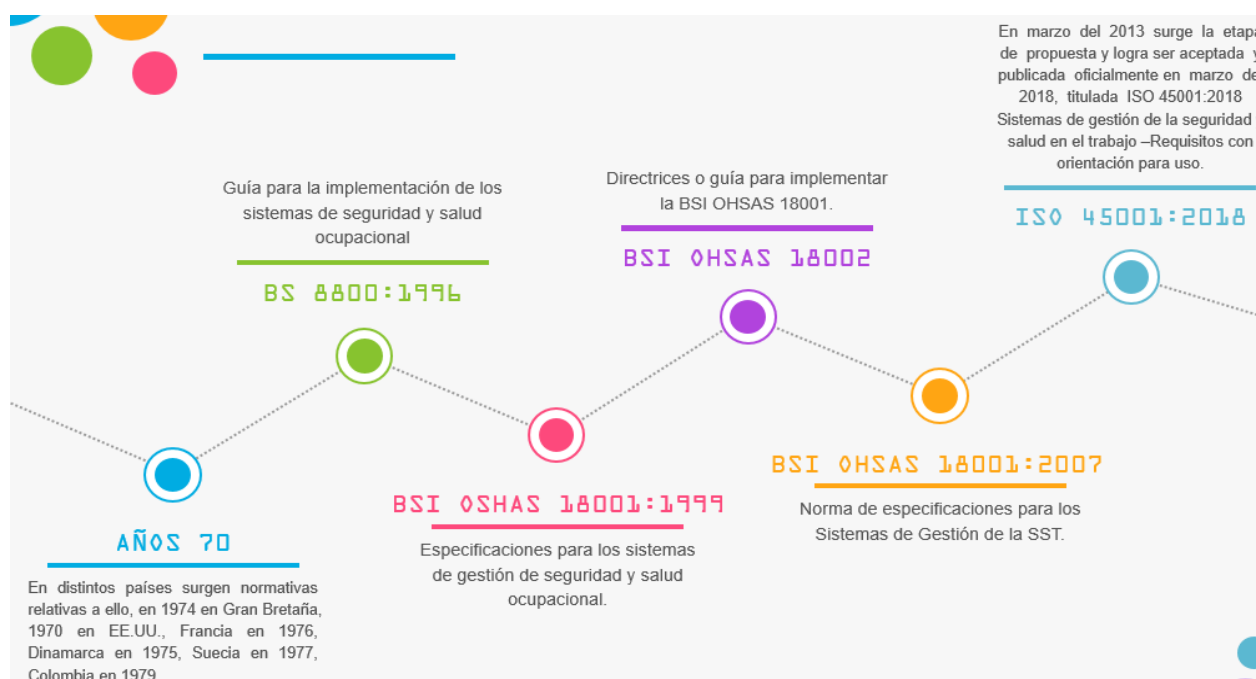
En la actualidad contamos con un nuevo sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional que lanzó la Organization for Standardization, denominada ISO 45001, este sistema de gestión está diseñado “para prevenir accidentes y enfermedades profesionales y nació de una evolución de la OHSAS 18001, que se desarrolló de la siguiente manera de acuerdo a Torres (2018):

- Antecedentes de la seguridad industrial y salud ocupacional. En distintos países surgen normativas relativas a ello, en 1974 en Gran Bretaña, 1970 en EE.UU., Francia en 1976, Dinamarca en 1975, Suecia en 1977 y Colombia en 1979.
- BS 8800:1996 Guía para la implementación de los sistemas de seguridad y salud ocupacional.
- BSI OHSAS 18001:1999 Especificaciones para los sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional.
- BSI OHSAS 18002 Directrices o guía para implementar la BSI OHSAS 18001
- BSI OHSAS 18001:2007 Norma de especificaciones para los Sistemas de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Según se describe en Ríos (2018, pág. 30-31) “al transcurrir los años, en marzo del 2013 surge la etapa de propuesta, para la creación del estándar con carácter internacional, por tal motivo la ISO, desarrolla una norma que tras pasar por una serie de evaluaciones logra ser aceptada y publicada oficialmente en marzo del 2018, titulada ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo –Requisitos con orientación para uso y dejando a la vieja OHSAS 18001 desfasada e invalidándola a partir del 2021”.

Para mayor comprensión de la evolución de la norma se presenta la figura N° 7 en donde se observa una línea de tiempo de los cambios que ha experimentado y que la han posicionado como una herramienta de gestión muy utilizada cuando una organización quiere demostrar que es responsable de la seguridad y salud de sus empleados gestionando adecuadamente los peligros y riesgos de cada área o proceso con el fin de mitigarlos o eliminarlos.

Figura N° 7: “Línea de tiempo ISO 45001”.



Fuente: Elaboración propia considerando Torres (2018) y Ríos (2018, págs. 30-31)

En la actualidad las organizaciones deben ser responsables de “la seguridad y salud en el trabajo (SST) de su recurso humano y de la de otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades. Esta responsabilidad incluye la promoción y protección de su salud física y mental de los empleados”. (NTS ISO 45001, 2018, pág. vii)

Un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo tiene como propósito:

“proveer un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades. El objetivo y los resultados previstos son prevenir lesiones y deterioro de la salud proporcionando lugares seguros y saludables; en consecuencia, es de importancia crítica para la organización eliminar los peligros, minimizar los riesgos aplicando medidas de prevención y protección eficaces”. (NTS ISO 45001, 2018, pág. vii)

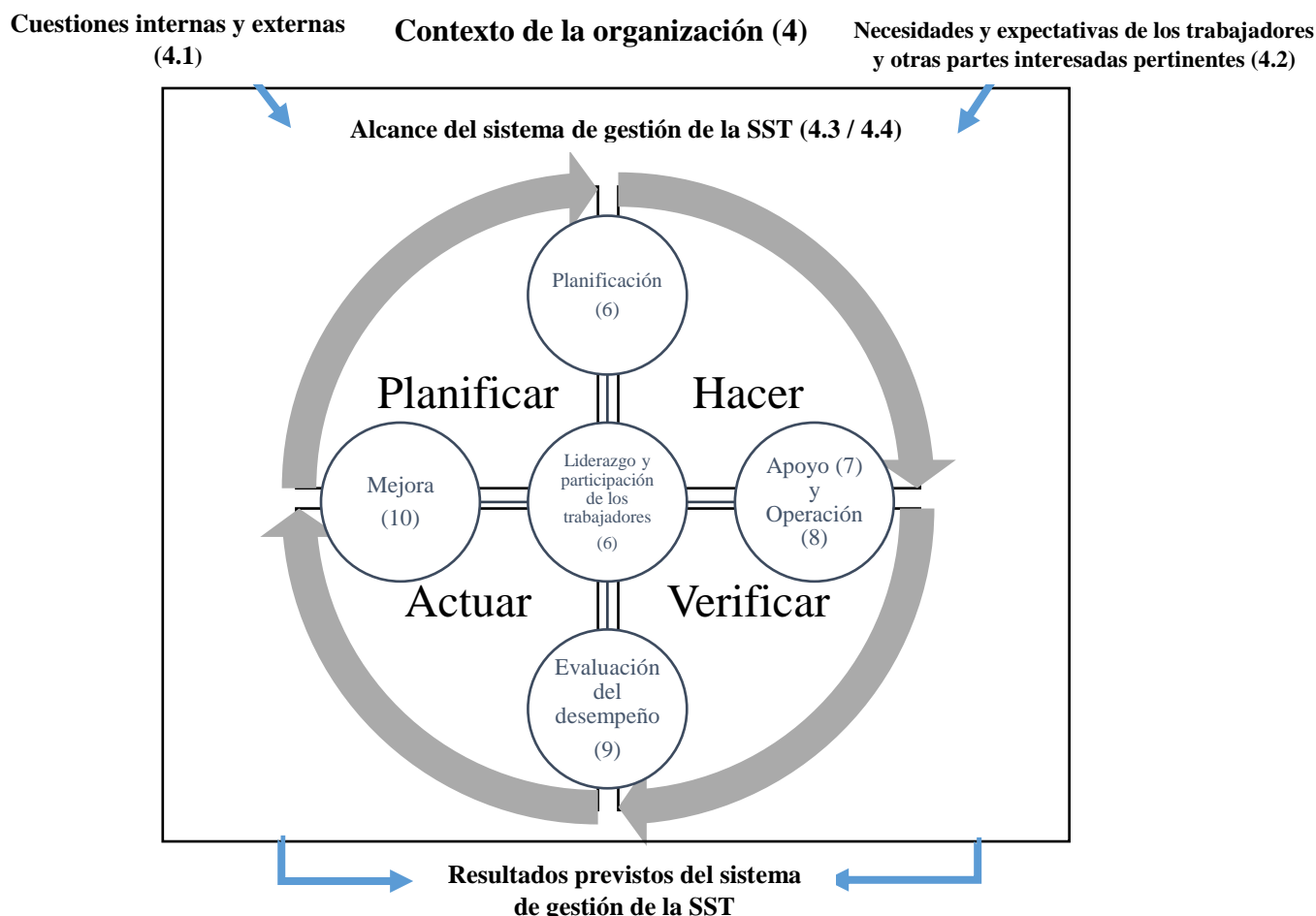
Implementar un sistema de gestión de la SST permite “a la organización gestionar sus riesgos y mejorar su desempeño, puede ayudar a cumplir los requisitos legales y otros requisitos; es una decisión estratégica y operacional para una organización, su éxito depende del liderazgo, el compromiso y la participación desde todos los niveles y funciones de la organización, para ello existen factores clave, que influyen en los resultados” (NTS ISO 45001, 2018, pág. vii)

Según la NTS ISO 45001 (2018, pág. vii) “el nivel de detalle, la extensión y la complejidad de la información documentada que son necesarios para garantizar el éxito del sistema de gestión depende de factores como: el contexto de la organización, el alcance del sistema, la naturaleza de las actividades de la organización y sus riesgos asociados”.

La norma de sistema de gestión de la SST se enfoca para lograr la mejora continua en el ciclo: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), que es un proceso iterativo utilizado por las organizaciones para lograr la mejora continua y puede aplicarse de forma global y a cada uno de sus elementos individuales, como lo describe la NTS ISO 45001(2018, pág. viii):

- **planificar:** determinar y evaluar los riesgos, las oportunidades y otros riesgos, establecer los objetivos y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de la SST de la organización;
- **hacer:** implementar los procesos según lo planificado;
- **verificar:** hacer el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política y los objetivos de la SST, e informar sobre los resultados.
- **actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de la SST para alcanzar los resultados previstos. Para una mayor apreciación de lo descrito anteriormente ver figura N°8.

Figura N° 8. Ciclo de mejora continua ISO 45001:2018.



Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

Fuente: (NTS ISO 45001:2018, pág. ix)

La norma NTS ISO 45001 (2018, pág. 1) establece que este estándar ayuda a la organización para alcanzar los logros de su sistema de gestión de la SST, en coherencia con la política de la organización; los resultados incluyen:

- la mejora continua del desempeño de la SST,
- el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos,
- el logro de los objetivos de la SST.

El sistema de gestión se adapta a cualquier organización sin importar su “tamaño, tipo y actividades además es aplicable a los riesgos para la SST, conforme al control de la empresa, manteniendo en cuenta factores tales como el contexto en el que opera, las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas”. (NTS ISO 45001, 2018, pág. 1)

La norma no aborda cuestiones tales como las que se describen a continuación: “la seguridad del producto, daños a la propiedad o los impactos ambientales, las declaraciones de conformidad no son aceptables a menos que todos sus requisitos estén incorporados en el sistema de gestión de la SST de la organización y se cumplan sin exclusión” (NTS ISO 45001, 2018, pág. 1)

2.4. Otros marcos teóricos

En este apartado se abordan temas referentes a la legislación que aplica al sujeto de estudio, así como también se retoman algunas variables de esta investigación con el objetivo de enriquecer el marco teórico y se tenga un mayor entendimiento de lo que las estudiantes quieren ofrecer al público con este trabajo de graduación.

2.4.1. Legislación aplicable a Ópticas Económicas.

El diseño de sistema integrado que se aplicara a Ópticas Económicas, se fundamenta en el cumplimiento de la legislación de la República de El Salvador que sirve como base a las normativas técnicas de gestión que son utilizadas como referencia y que se describirán brevemente para una mayor comprensión en este apartado, además se incluye los artículos a los cuales se les debe dar cumplimiento por parte de la organización.

En materia de gestión de seguridad y salud en el trabajo se aportará en el acatamiento de los códigos, leyes y reglamentos que se detalla a continuación:

- **Código de trabajo:** *“tiene por objeto principal armonizar las relaciones entre patronos y trabajadores estableciendo sus derechos, obligaciones y se funda en principios que tienden al mejoramiento de las condiciones de vida de los empleados especialmente en los establecidos en la Sección Segunda Capítulo II del Título II de la Constitución”.* (Código de trabajo de la República de El Salvador, 1976, pág. 20)

Algunos de los títulos y capítulos que son aplicables a Ópticas Económicas relacionados al código de trabajo y se debe de realizar un esfuerzo en dar un cumplimiento, son los siguientes: Art. 1 que estipula el objeto del código, libro tercero Previsión y seguridad social, título primero prestaciones inmediatas a cargo del patrono, capítulo I y III; título segundo seguridad e higiene del trabajo, capítulo I y II; título tercero riesgos profesionales, capítulo I, II, III y IV.

- **Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (Reglamento de la Gestión de la PRLT):** *“establece los lineamientos que desarrollan lo preceptuado por la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT), en lo referente a la gestión en este tema, la cual abarca la conformación y funcionamiento de estructuras de gestión, incluyendo los respectivos comités de seguridad y salud ocupacional y delegados de prevención; la formulación e implementación del programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales y los registros documentales y notificaciones relativas a tales riesgos”.* (Reglamento de la Gestión de la PRLT decreto N° 86, 2012, pág. 2)

En relación con el reglamento anterior, se presentan ejemplos de capítulos aplicables a la empresa y por consiguiente se deben atender para proporcionar un adecuado cumplimiento: Art. 1 establece el objeto del reglamento, capítulo VII formulación e implementación del programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales (PGPRO); capítulo VIII requerimientos del PGPRO y el capítulo IX que aborda Política en materia de salud y seguridad ocupacional.

- **Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (RGPRLT):** *“tiene por objeto regular la aplicación de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT), en lo relativo a condiciones de Seguridad e Higiene en que deben desarrollarse las labores, a fin de eliminar o controlar los factores de riesgos en los puestos de trabajo, sean estos de naturaleza mecánica o estructural, física, química, ergonómica, biológica o psicosocial; todo con el propósito de proteger la vida, salud, integridad física, mental y moral de los trabajadores y trabajadoras.”* (RGPRLT, decreto N°89, 2012, pág. 2)

Se mencionan a continuación algunos de los artículos aplicables a Ópticas Económicas, relacionados con el RGPRLT: Art. 1, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 17, 18, del 20 al 32, 36, 37, 45, 46, 57, 58, 59, 63, 64, 65, 89, 90, 91, 92, del 94 al 102, del 104 al 127, del 130 al 140, del 147 al 156, del 176, al 179, 201, 202, del 271 al 274 y del 276 al 280.

- **Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT):** *“establece un conjunto de requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la SST frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica en particular.”* (LGPRLT, decreto N°254, 2010, pág. 2).

Ejemplos de artículos de la LGPRLT relacionados y aplicables a la empresa y que se deben de cumplir paulatinamente son: Art. 1, 8, 10, 11, 12, 20, 21, del 23 al 27, 30, 31, del 34 al 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 49 y del 53 al 68.

En materia de gestión de calidad se aportará en el cumplimiento de las siguientes leyes y códigos que se describen brevemente a continuación:

- **Ley del Consejo Superior de Salud Pública y de las Juntas de Vigilancia de las Profesiones en Salud de 1958 (LCSSPJVPS):** *“están sujetos a las disposiciones de la presente Ley, la organización y el funcionamiento del Consejo Superior de Salud Pública y de los organismos legales que vigilarán el ejercicio de las profesiones relacionadas de un modo inmediato con la salud del pueblo, a que se refiere el Art. 68 de la constitución”.* (LCSSPJVPS, decreto N°2699,2012, pág. 2). Los artículos relacionados o aplicables a la empresa de esta investigación son: Art. 1, 2 y 11 literal e).
- **Código de Salud:** *“este código tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales relacionados con la salud pública y asistencia social de los habitantes de la República de El Salvador y las normas para la organización funcionamiento y facultades del Consejo Superior de Salud Pública, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y demás organismos del Estado, servicios de salud privados y las relaciones de éstos entre sí en el ejercicio de las profesiones relativas a la salud del pueblo.”* (Código de Salud, decreto N° 955, 2012, pág 2).

Algunos artículos del Código de Salud aplicables y relacionados a la empresa son: Art. 1, 2, 4, 5, 6, 24 literal o), 31, 32, 33, 34, 35, 37 y 38.

- **Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud (LSNIS):** *“tiene como objeto establecer los principios y normas para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Salud, mediante un proceso progresivo hacia el acceso universal a la salud y cobertura universal en forma equitativa, oportuna y de calidad para la población en los diferentes niveles de atención. Esta ley es de obligatorio cumplimiento para toda persona natural o jurídica, entidades públicas, privadas con o sin fines de lucro y autónomas que trabajan directa o indirectamente con la salud del pueblo”* (LSNIS, decreto N°302, 2019, pág. 1)

Se mencionan a continuación algunos de los artículos aplicables a Ópticas Económicas, relacionados con la LSNIS: Art. 1, 2, 7 literal c), 15, 16, 17, 19 literal e), 29, 30 y 32.

2.4.2. Clima laboral

Las organizaciones son sistemas sociales donde las personas desempeñan distintas funciones o tareas de manera coordinada para contribuir con el cumplimiento de propósitos propuestos y la misión de la organización. A lo largo de la historia el hombre ha visualizado el trabajo como un ente social, donde debe agruparse con los demás para poder lograr objetivos organizacionales que sólo no podría alcanzar. Según Olaz (2013) en su artículo menciona lo siguiente sobre el clima laboral de una organización:

“el clima laboral es ante todo una “cualidad” del medio ambiente de una organización, que la experimentan sus miembros e influye en su conducta, es decir, los valores como referencia cultural se hacen presentes en la particular forma en que se conforman los comportamientos y acciones de los individuos y no puede entenderse sin una referencia expresa al que puede denominarse clima psicológico, que se encuentra definido en clara conexión con las actuaciones y las motivaciones de los trabajadores”

Para medir el clima laboral se han ideado cuestionarios que se apoyan en el fenómeno de la percepción, aunque incluyen o se refieren a aspectos de naturaleza objetiva y en buena medida están influidos diferentes tipologías persona, estructura, funciones y tecnología.

En general, en esta instrumentación se habla de cinco componentes del clima: Autonomía individual, sistema general de recompensa/retribución, atención/apoyo/interés/calor de los superiores y cooperación/capacidad para resolver conflictos, con una escala tipo Likert de cinco puntos de ocurrencia del contenido de cada elemento.

Según Olaz (2013). Se ha señalado la conveniencia de diferenciar entre el clima laboral como concepto "descriptivo" y la satisfacción" como concepto "evaluador"; el primero podría considerarse una cantidad y el segundo un grado. Así mismo, se ha señalado como importante investigar las diferencias (variabilidad) en la evaluación de una misma organización, y en la interpretación de las mismas podrían intervenir los siguientes aspectos:

- a) las diferencias interindividuales (v. gr., de personalidad),
- b) la precisión de la medida, y
- c) la misma organización en la que está inmerso el sujeto evaluador.

Así mismo, se ha señalado la sugerencia de complementar las medidas obtenidas con instrumentos como los citados, con distintas metodologías (subjetivas e individuales, y objetivas y situacionales), para obviar las diferencias interindividuales.

2.4.3. Liderazgo

A través del tiempo en diferentes investigaciones se ha demostrado que el liderazgo tiene influencia sobre el ser humano de forma jerárquica; desde donde el ser humano se inicia, ya interactúa en una sociedad, con líderes que guían a los demás para que las cosas funcionen y se mantenga todo en orden. Así que, con el pasar de los años, a medida que el ser humano y la sociedad donde se desenvuelve ha ido evolucionando, el liderazgo también se ha ido transformado, razón por la cual en todos los grupos y Organizaciones Laborales la figura del líder y el rol del liderazgo son esenciales.

González & Naranjo (2014), define el liderazgo como: *“relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten”*.

Aguirre, Serrano & Sotomayor (2017) en la publicación El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala, menciona que:

“El principio primordial del liderazgo es que las personas tiendan a seguir a quienes pueden ayudarlos a lograr sus metas, en este sentido el rol del líder es lograr que la organización genere relaciones que permita obtener los resultados esperados, ya que los líderes tienen como labor la creación de nuevas oportunidades que permitan compartir y aprender lo aprendido”.

Es por ello que el rol del liderazgo implica fomentar el crecimiento y la participación del personal, impulsar la creatividad, y desarrollar habilidades en todos los miembros de la organización, para lograrlo el líder debe poseer la capacidad social para aportar, crear y desarrollar equipos altamente efectivos.

Del liderazgo surge el concepto de líder que según González & Naranjo (2014) *“es toda aquella persona que por medio de su interacción e influencia sobre un grupo de personas (seguidores), y gracias a cualidades como la comunicación asertiva, la creatividad, la proactividad y el trabajo en equipo, es capaz de lograr las metas y objetivos que comparte con sus seguidores”*

Es importante mencionar que el ambiente en donde se desenvuelven los seres humanos, se ven sujetos a influencias, se puede afirmar que la relación constante y permanente en un medio en donde los que le rodean, tienen características de liderazgo, permeará y hará que el individuo exponga desde su infancia algunas características específicas que lo ubican como líder.

González & Naranjo (2014), muestra los tipos de liderazgo basado en la teoría de las relaciones: se muestran dos tendencias principales dentro de esta teoría, el liderazgo transaccional y el liderazgo transformacional, estos estudios se empiezan en la década de mil novecientos ochenta:

- **Liderazgo transaccional:** Es una transacción o intercambio que se realiza entre el líder y los seguidores. Esta transacción se realiza cuando el líder conoce las necesidades de los seguidores, por lo cual se ofrecen recompensas para poder satisfacer dichas necesidades a cambio de cumplir con las metas y objetivos que la organización se ha propuesto.
- **Liderazgo transformacional:** este se puede definir como, el tipo de liderazgo ideal, ya que estimula e inspira a los seguidores para la consecución de metas y objetivos, logrando que estos mismos desarrollen la habilidad de dirección; esto se logra alineando los objetivos y metas de la organización con los seguidores, el líder y el grupo de trabajo.

CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO, DIAGNÓSTICO Y RESULTADOS

El diseño metodológico precisa el proceso y el control de la investigación, indicándose los procedimientos y las condiciones para lograr la información necesaria que permitirá alcanzar los objetivos del trabajo de graduación y argumentar las hipótesis planteadas, de forma que otorguen las respuestas idóneas al problema propuesto.

3.1. Tipo de investigación

El trabajo de graduación pretende ser una investigación aplicada en descubrir los mecanismos, así como también las estrategias que permitan resolver el problema real en Ópticas Económicas; por consiguiente, el ámbito al que se aplicará será específico y bien delimitado, sin atender rigurosidad “científica” de las investigaciones puras.

3.2. Enfoque o ruta de investigación

El enfoque de la investigación inicia con una idea que permita aportar en la resolución de una problemática en Ópticas Económicas y contribuirá a los conocimientos de los empleados y alta dirección; es considerada novedosa porque no se encuentran estudios con esta perspectiva en el rubro de ópticas en El Salvador. Las fuentes de donde se obtuvo la información corresponden a experiencias de la organización, documentos escritos, sitios web y entrevistas; por lo tanto, acerca a una realidad con variables en las cuales su tipo de medición será cualitativa y cuantitativa dirigiendo hacia el enfoque mixto.

La ruta de investigación mixta logro una perspectiva más amplia y profunda del problema que se deseaba resolver, ayudando a producir informes sólidos y variados, potencio la creatividad teórica de los fundamentos de trabajo de graduación, apoyo con mayor solidez las inferencias y permitió una mejor exploración y uso de datos que contribuyo a generar las conclusiones de todas las variables de la investigación permitiendo elaborar el diseño del SIG.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos que pueden ser cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) para lograr un mayor entendimiento del fenómeno que se encuentra bajo estudio.

3.3. Alcance o tipo de estudio

La metodología que fue utilizada es la investigación descriptiva y exploratoria, en ella se asocian las variables con los objetivos planteados y se esbozan las características del universo de investigación, donde se realizó un estudio preliminar del grado de cumplimiento de Ópticas Económicas frente a los requisitos de las normativas de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015, y de seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018.

Los estudios exploratorios se realizan cuando “el objetivo es examinar un tema o problema de investigación sin estudios, del cual se tienen dudas o no se ha abordado antes”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, pág. 91)

Con los estudios descriptivos se busca “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014 pág. 92)

Con el alcance exploratorio y descriptivo se tuvo la finalidad de caracterizar el sujeto de estudio, atendiendo el enfoque mixto y se aplicó definiendo los numerales de cada una de las normativas a emplear hasta obtener el diseño integrado según los estándares de sistemas de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo

3.4. Método de investigación

Los métodos de investigación que fueron utilizados para desarrollar el trabajo de graduación son los siguientes de acuerdo a Méndez (2006, pág. 236-237) los cuales proporcionaron la información necesaria para dar respuesta a las hipótesis planteadas, así como para poder diseñar el sistema integrado de gestión:

- **Observación:** proceso de conocimiento por el cual se perciben deliberadamente rasgos existentes en el objeto de conocimiento.
- **Inductivo:** proceso que se inicia con observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que se pueden aplicar a situaciones similares a la observada.
- **Deductivo:** inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en la situación general.

- **Análisis:** proceso de identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. De esa manera se establece la relación causa- efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.
- **Síntesis:** puede definirse como el proceso que ofrece un aporte de conocimiento que procede de lo simple a lo complejo, de la causa a los efectos, de la parte al todo, de los principios a las consecuencias.

Otras metodologías que se fundamenten en el conocimiento de realidades económicas, administrativas y empresariales que se complementen y permitan identificar el orden de la información, al igual que las fuentes y su calidad.

3.5. Diseño metodológico

La investigación se apoya en un diseño metodológico no experimental, en el cual no existe un control de las variables y responde a un estudio descriptivo, donde su finalidad no es hacer un experimento, lo que interesa es enunciar las características del sistema de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, que permitirá ofrecer mejoras en los procesos de Ópticas Económicas, a través del cumplimiento de los objetivos establecidos.

3.6. Determinación de población y muestra

Se define la unidad de análisis y se delimita la población con la claridad de sus características con fundamento en el planteamiento del problema, las que no sólo dependen de los objetivos también involucra razones prácticas relacionadas con sistemas integrados de gestión y así se seleccionaron las muestras orientadas a una investigación aplicada.

3.6.1. Unidad de análisis y población

Para propósitos del trabajo de graduación la unidad de análisis está compuesta por los cuatro procesos desarrollados por Ópticas Económicas (gerencia y compras, ventas, exámenes visuales y servicios generales), quienes son los beneficiarios principales en el diseño de la integración de los sistemas de gestión; la población corresponde a los 6 empleados de la empresa que, por su grado de participación e influencia, capacidades, conocimientos, posición de poder resultan ser indispensables para alcanzar eficientemente los objetivos que se han propuesto y facilitar las respuestas a las hipótesis planteadas.

3.6.2. Diseño de la muestra (unidad muestral)

El trabajo de graduación se aplicó al ejercicio de los sistemas integrados de gestión de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo, el tipo de muestreo realizado fue no probabilístico intencional; ya que permitió la obtención de datos relevantes para el estudio; la selección de este diseño es correspondiente con los objetivos planteados, las hipótesis y los indicadores.

La unidad muestral y la población corresponde a los 6 empleados de Ópticas Económicas, que desempeñan los puestos de trabajo que se describen en la tabla N°4 también se incluyen una propuesta por parte de los investigadores de los procesos que son ejecutados.

Tabla N°4. Procesos y unidades de diseño muestral.

Procesos y unidades de diseño muestral	
Procesos	Unidades de diseño muestral
Gerencia y compras	Propietaria y Gerente general (2 personas)
Ventas	Asesor visual (2 personas)
Exámenes visuales	Optometrista
Servicios generales	Encargado de servicios generales

Fuente: Elaboración propia

3.7. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el trabajo de graduación, posterior a la selección de la población, muestra y su diseño se recolectaron todos los datos referentes a las variables, unidades de análisis que fueron seleccionadas o fragmentos de estos, que permitió reunir registros confiables y válidos. En los siguientes apartados se presenta los niveles, fuentes y técnicas de información, enfocados en la problemática de Ópticas Económicas.

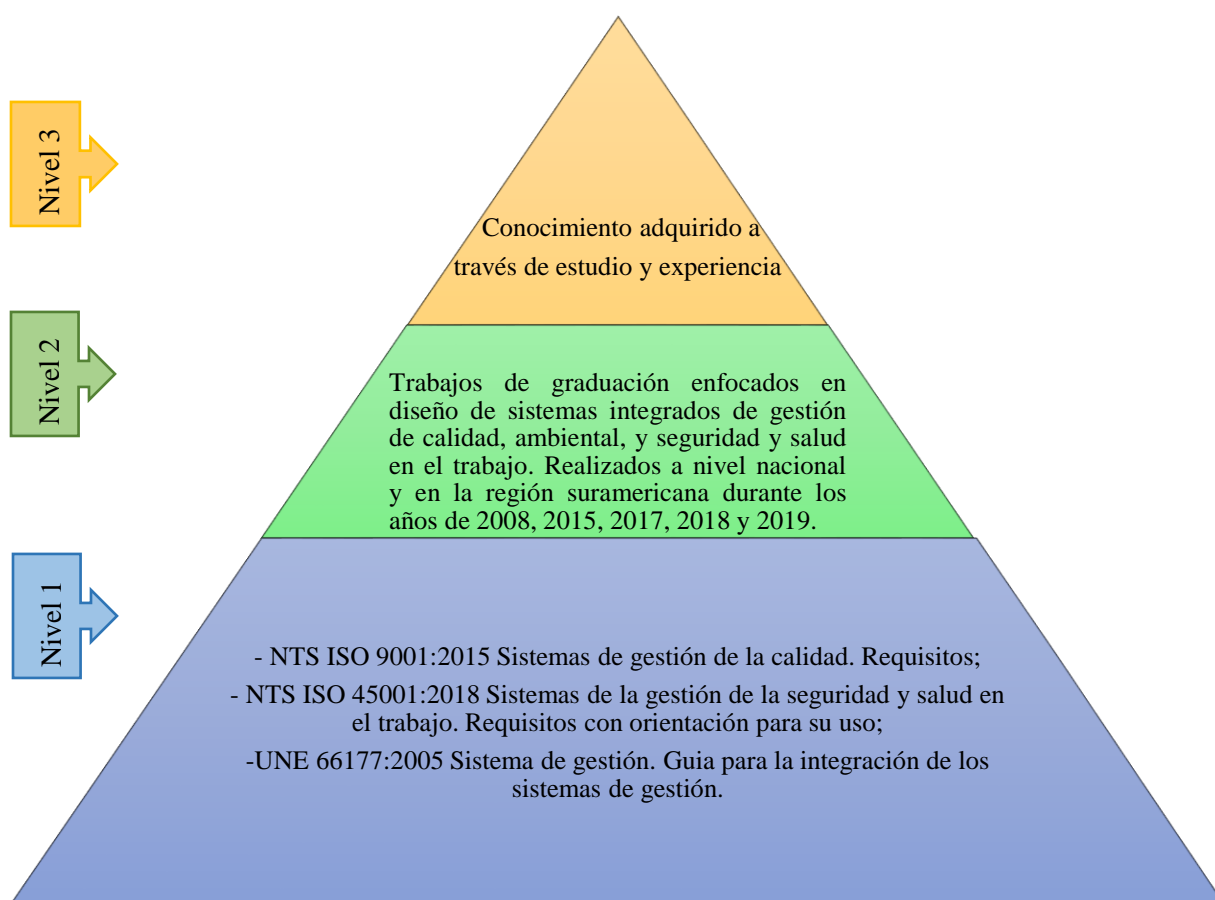
3.7.1. Niveles de información del marco teórico

La investigación el desarrollo de marco teórico, recurrió a fuentes históricas, monografías, estadística y a todos aquellos documentos prestigiosos e importantes sobre la integración de sistema de gestión; también se cimento en fuentes documentales, apoyo en información de campo, tanto para dar respuesta al problema planteado y buscar la comprobación de la hipótesis.

En este apartado se presenta la recopilación de la información del marco teórico en 3 niveles (se presenta resumen en figura N° 9), el primero relacionado a las normativas que proporcionaron el fundamento de la investigación, aquí se incluyeron los estándares de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo y normativas de soporte; los dos últimos segmentos se refirieren a la documentación empírica extraída a través de trabajos de graduación realizados en el país así como en la región suramericana y conocimientos adquiridos a través de estudio o experiencia de las maestrantes responsables de este estudio.

Los niveles por los cuales está conformado el marco teórico permitieron contextualizar de forma particular la información proveniente de actores claves, aspectos relevantes, datos de interés, que permita tener un conocimiento, experiencia y una comprensión más amplia que fundamente la problemática planteada por las investigadoras para dar respuestas a las hipótesis, tabulación de los datos a obtener para su adecuado análisis y conclusiones.

Figura N° 9 Niveles de información del marco teórico.



Fuente: Elaboración propia

3.7.2. Fuentes de información

En este trabajo de graduación se describen las siguientes fuentes de información:

- **Fuentes primarias:** proporcionaron datos de primera mano, que fueron recolectados mediante investigación de campo directamente en el espacio geográfico de Ópticas Económicas, a través de entrevistas y encuestas a profundidad realizadas a la unidad muestral, además se realizaron observación directa y análisis como parte del estudio preliminar de cumplimiento sobre la integración de los sistemas de gestión; con el objetivo de recopilar datos de digna procedencia, que respalden la validez de la información obtenida.
- **Fuentes secundarias:** se recopilaron datos concretos y verídicos, que respaldaron la referencia teórica sobre la investigación aplicada; se dispuso de una amplia revisión documental, que comprendió bibliografía especializada como: libros, textos, normativas técnicas, leyes y reglamentos, trabajos de graduación nacionales e internacionales, y otros registros e informes con referencias y fundamentos académicos.

3.7.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación consideró, la teoría conceptual, planteamiento del problema, objetivos y las hipótesis formuladas, seleccionó adecuadamente el diseño de las herramientas, que resultaron útiles para captar los datos requeridos.

La información se obtuvo partiendo de un check list inicial como estudio preliminar de cumplimiento sobre las normas de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo, en el que se verificó el porcentaje de implementación y conocimiento de los estándares utilizados, este instrumento es el principal (que forma parte de la fuente primaria) para la realización del diagnóstico y se complementó se utilizó la entrevista, observación, encuestas o cuestionarios, listas de chequeo de verificación legal que perfeccionaron los datos para realizar el análisis.

En la obtención de la información sobre las variables se utilizaron instrumentos que se clasifican en dos fuentes: primarias y secundarias, en ellos se incluyen los siguientes la guía de observación, cuestionarios, check list, diario de campo y la guía de entrevistas. Las fuentes primarias utilizan técnicas e instrumentos de dos tipos cualitativos y cuantitativos que serán explicadas brevemente para la comprensión:

1) Entre los cualitativos se mencionan las siguientes técnicas:

- a) **La observación:** “Se verifica directamente el objeto de investigación con la intención de medir sus características y obtener mayor precisión en la medición. Es necesario identificar la unidad y los aspectos que se van a observar; puesto que un solo hecho comprende diversas particularidades y múltiples detalles, se pueden combinan otros instrumentos como diarios de campo y listas para registrar la medición obtenida.” (Lerma, 2009, pág. 94). Se utiliza el instrumento diario de campo definido como “uno de los instrumentos que nos permite sistematizar nuestras prácticas investigativas; además, permite mejorarlas, enriquecerlas y transformarlas en él se toma nota de aspectos que considere importantes para organizar, analizar e interpretar la información obtenida, proporciona un enriquecimiento en la relación teoría–práctica, no sólo recopila datos sino accede a tres aspectos fundamentales: la descripción, argumentación e interpretación” (Martínez, 2007)
- b) **Entrevista:** En ella necesariamente hay interacción entre la persona que recolecta la investigación y el entrevistado, ya sea personal o telefónicamente. El entrevistador anota la respuesta y recibe información adicional al observar las reacciones y los gestos del investigado sobre estímulos o preguntas y pueden ser de tres tipos que se muestran a continuación:
- Entrevista estructurada: se utiliza un formulario con las preguntas.
 - Entrevista semiestructurada: se le denomina así cuando se utiliza una guía o formulario con temas generales relevantes.
 - Entrevista no estructurada es cuando no se hace uso de guía, ni formulario, la cual es muy útil cuando el tema es general.

En la entrevista los investigadores deberían “utilizar preguntas abiertas, que permitan a los entrevistados responder con sus propias palabras y así obtener una información más amplia sobre el tema que se está abordando”. (Lerma, 2009, pág. 100)

En este trabajo de graduación se utilizó la entrevista no estructurada (fuente primaria) ya que será un complemento del check list a utilizar para la evaluación diagnóstica del cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 que ayudó a fortalecer el análisis para dar las respuestas a cada una de las variables presentes en este estudio.

2) En los cuantitativos se incluyen los siguientes instrumentos:

- a) **Cuestionarios y check list:** Estos instrumentos son utilizados en la técnica de encuestas y se definen como “un método de obtención de información donde se consigna las respuestas a las preguntas elaboradas, en él aparece el nombre de las variables y sus respectivas preguntas que corresponden con la medición del indicador. La estructura contiene como mínimo información sobre: nombre de la empresa, objetivo, notas aclaratorias, identificación del entrevistado, nombre de las variables, preguntas”. (Lerma, 2009, pág. 101)

En las fuentes secundarias se utilizó la técnica de sistematización bibliográfica para analizar mediante instrumentos como las fichas de trabajo y de referencia con el objetivo de extraer la información empírica y académica investigada, que refuerzan ideas o puntos de vistas sobre los sistemas integrados de gestión abordados en esta investigación. “La documentación obtenida puede ser de diferentes tipos, ya sea diarios de trabajo, información perteneciente a la empresa, revistas, publicaciones científicas, libros”. (Lerma, 2009, pág. 97)

En la tabla N° 5 se muestran las fuentes, técnicas e instrumentos de información que fueron utilizados para la recolección de datos de esta investigación que a su vez ayudan al análisis de las variables que se están midiendo y del diagnóstico.

Tabla N° 5. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos				
Fuente	Técnica	Instrumento	Tipo	
			Cualitativa	Cuantitativa
Primaria	Encuesta	Cuestionario/check list		X
	Entrevistas a los actores clave	Guía de entrevista	X	
	Observación ordinaria	Diario de campo Guía de observación	X	
Secundaria	Sistematización bibliográfica	Ficha de referencia bibliográfica y hemerográfica	No aplica	

Fuente: Elaboración propia

3.7.4. Prueba piloto de los instrumentos de recolección de datos

Por la unidad de análisis, la población y el tamaño de muestra para el trabajo de graduación (TG), no se realizaron pruebas piloto de los instrumentos de recolección de datos.

3.7.5. Matriz metodológica de variables, técnicas e instrumentos

Para mayor comprensión de la recolección de datos que se obtuvo de fuentes primarias y secundarias, se presenta una matriz (ver apéndice E), donde se incluyen los segmentos de la unidad de análisis de la población y determinación de muestras; juntamente con las variables que acompañan a los métodos determinados, las técnicas utilizadas y los instrumentos que captaron la información recolectada en el TG.

3.8. Tabulación de datos y análisis de la información

En esta etapa se planifica y expone las principales expresiones matemáticas a que se sometieron los datos para dar respuesta a las hipótesis planteadas y descripción de los resultados, presentándose las tablas, figuras (gráficas estadísticas, croquis, esquemas o dibujos que ilustren o aclaren parte del contenido), revisión detallada sobre las relaciones entre las variables y los resultados que se obtuvieron a partir de los instrumentos utilizados de fuentes primarias.

Los datos recolectados de acuerdo con las técnicas e instrumentos para su obtención se clasifican según su tipo cualitativo y cuantitativo, e incluyen una descripción detallada de los resultados a obtener posterior a su recopilación como se explica a continuación:

- a) Datos cualitativos sus características son sintetizadas en forma de texto que permiten la mejor comprensión de la información obtenida según el instrumento utilizado y se representan a través de tablas resumen y representaciones gráficas con el fin de facilitar la visualización e interpretación de los resultados.
- b) Los datos cuantitativos obtenidos son analizados matemáticamente de carácter estadísticos y representados por tablas matemáticas, matrices de Excel, gráficos, para mayor comprensión. A continuación, se detalla algunas de ellas:
 - Tablas matemáticas/ matrices de Excel: Sirve para presentar de forma ordenada la información obtenida en investigaciones cuantitativas o cualitativas.
 - Gráficas: tiene como objetivo mostrar mediante un dibujo las relaciones entre variables o categorías de variables, con el fin de resaltar determinada información o tendencia.

3.8.1. Tabulación de datos del check list de estudio preliminar de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en Ópticas Económicas.

Para la ejecución del estudio en Ópticas Económicas fue necesario utilizar dos instrumentos en Excel ya elaborados (ver apéndice F y G) a continuación se describe cada uno de ellos, se muestran los resultados obtenidos y la respectiva interpretación de las investigadoras.

- a) Para el diagnóstico de la norma NTS ISO 9001:2015 el instrumento se compone por 152 preguntas distribuidas como lo muestra la siguiente tabla N°6:

Tabla N°6. Distribución de preguntas en el instrumento principal NTS ISO 9001:2015.

Distribución de preguntas NTS ISO 9001:2015	
Numeral de la norma	Preguntas realizadas
Contexto de la organización	11
Liderazgo	6
Planificación	5
Apoyo	10
Operación	79
Evaluación del desempeño	30
Mejora	11

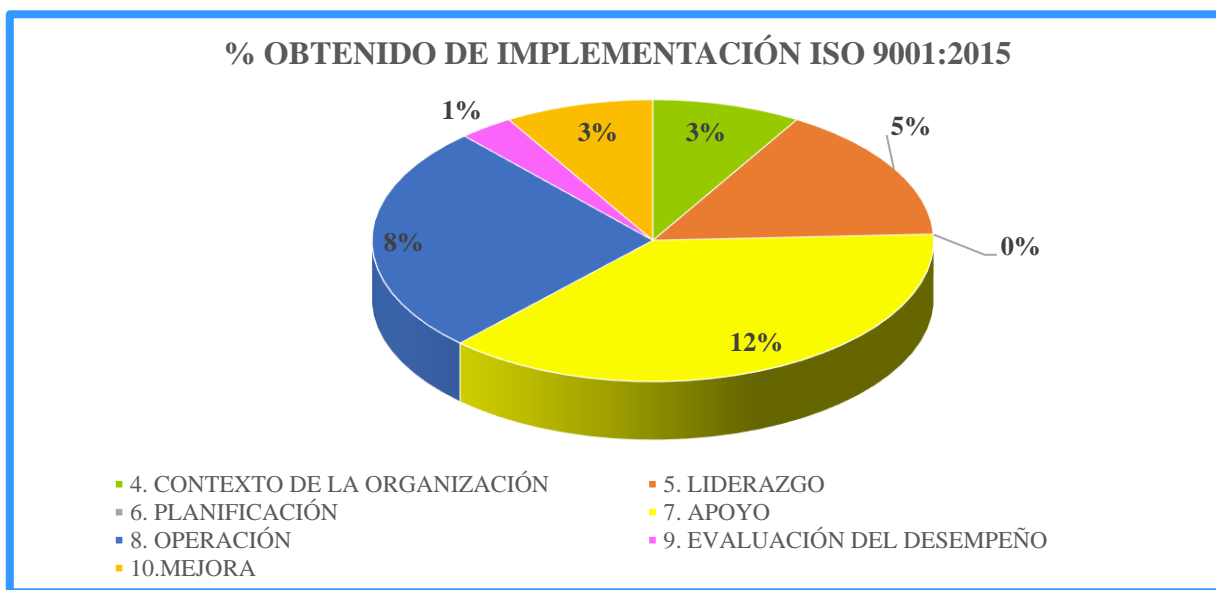
Fuente: Elaboración propia

El check list utilizado (ver apéndice F) se completó con ayuda del personal de Ópticas Económicas y con la observación de las investigadoras a los procesos y actividades ejecutadas; de acuerdo a la puntuación que se colocaba a cada pregunta se pudieron obtener los resultados en porcentajes para cada uno de los apartados de la norma NTS ISO 9001:2015.

Es importante mencionar que para completar las puntuaciones del apartado de liderazgo se tomaron en cuenta los resultados obtenidos del cuestionario que lleva el mismo nombre, ya que contiene aspectos que facilitaron la puntuación.

Resultados: en la siguiente gráfica N°1 se representa el porcentaje obtenido en el diagnóstico de evaluación inicial realizado a Ópticas Económicas por las maestrantes para cada uno de los numerales de la norma NTS ISO 9001:2015; lo anterior se obtuvo por medio del check list descrito brevemente en los párrafos anteriores.

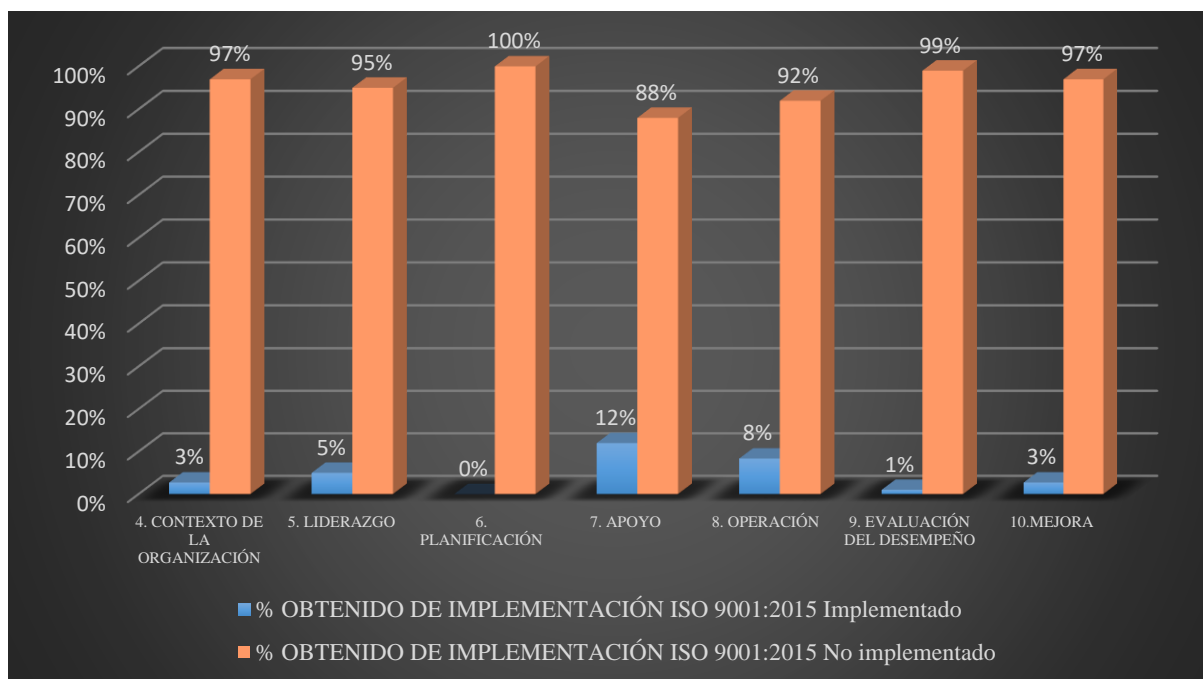
Grafica N°1. Porcentaje obtenido del diagnóstico por cada capítulo de la NTS ISO 9001:2015.



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica N°2 se muestra una comparación entre los porcentajes que tiene implementado y lo que no tiene implementado Ópticas Económicas de la norma NTS ISO 9001:2015 para cada uno de los apartados del estándar utilizado.

Grafica N°2. Porcentaje implementado vrs. no implementado de la norma NTS ISO 9001:2015.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En las gráficas anteriores (N°1 y N°2) se observan los porcentajes obtenidos por Ópticas Económicas en el diagnóstico de evaluación inicial que resultaron ser bajos, el promedio global es un 5% por lo que las acciones a realizadas por parte de la empresa no se enfocan en la implementación de la norma NTS ISO 9001:2015.

- b) Para el diagnóstico de la norma NTS ISO 45001:2018 el instrumento se compone por 237 preguntas distribuidas como lo muestra la siguiente tabla N°7:

Tabla N°7. Distribución de preguntas en el instrumento principal NTS ISO 45001:2018

Distribución de preguntas NTS ISO 45001:2018	
Numeral de la norma	Preguntas realizadas
Contexto de la organización	11
Liderazgo	46
Planificación	59
Apoyo	28
Operación	32
Evaluación del desempeño	41
Mejora	20

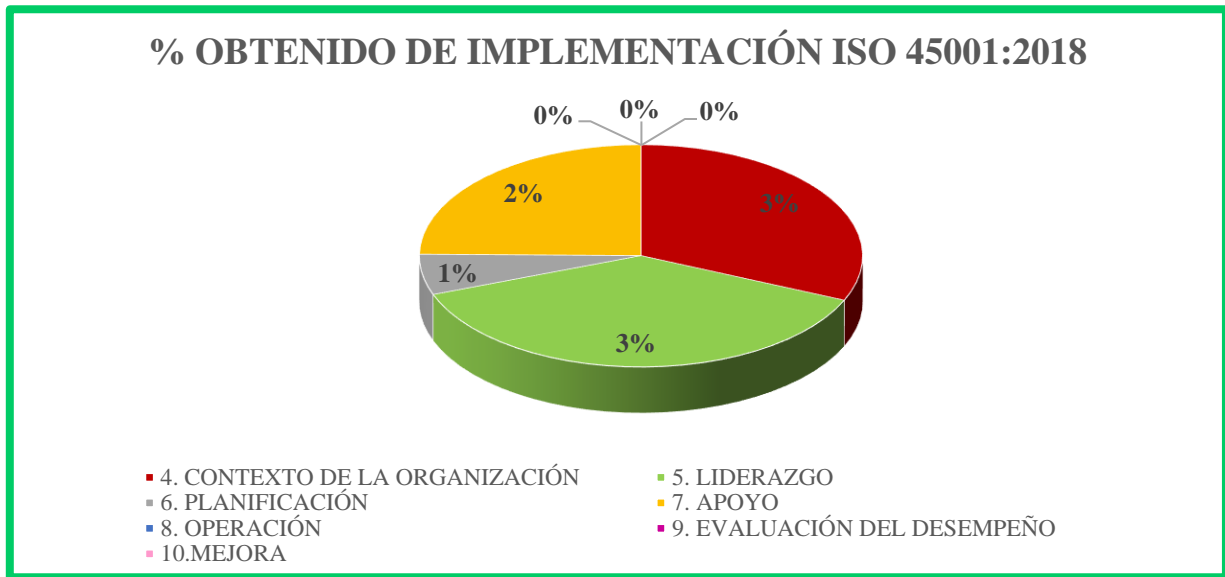
Fuente: Elaboración propia

El check list para el diagnóstico de evaluación de la norma NTS ISO 45001:2018 (ver apéndice G) fue completado por medio de la colaboración de los empleados, la observación de las investigadoras a los procesos, actividades e infraestructura de la organización.

Para asignar los puntajes al check list las maestrantes tuvieron que recabar suficiente información de respaldo para evidenciar la imparcialidad de los resultados alcanzados; es importante aclarar que para contestar lo que correspondía al apartado 6.1.3 “determinación de requisitos legales aplicables y otros requisitos” se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en el cuestionario de requisitos legales referente a SST.

Resultados: la gráfica N°3 representa el porcentaje obtenido del diagnóstico de SST para cada uno de los apartados de la norma NTS ISO 45001:2018 realizado a Ópticas Económicas por medio del check list descrito brevemente en párrafos anteriores.

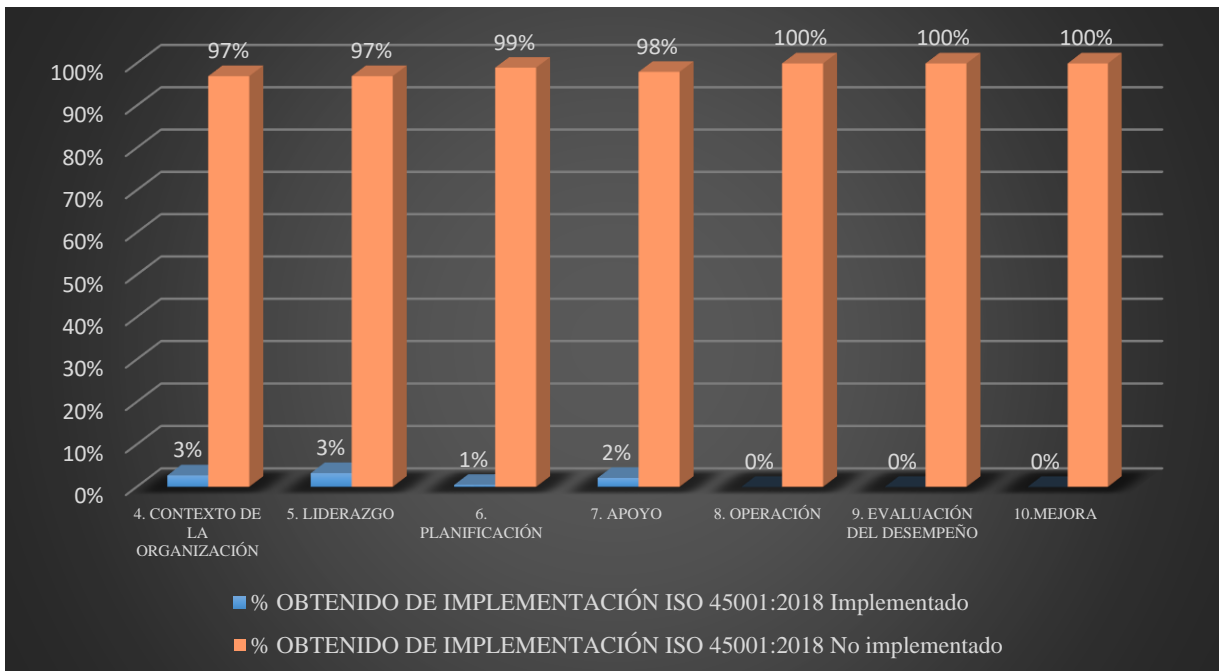
Gráfica N°3. Porcentaje de implementación obtenido de la norma NTS ISO 45001:2018.



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica N° 4 se puede observar por cada apartado del estándar una comparación entre los porcentajes que tiene implementado y lo que no tiene implementado Ópticas Económicas de la norma NTS ISO 45001:2018.

Gráfica N°4. Porcentaje implementado vrs. no implementado de la norma NTS ISO 45001:2018.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En las gráficas anteriores (N°3 y N°4) se puede apreciar que los porcentajes obtenidos por Ópticas Económicas en el diagnóstico de la norma NTS 45001:2018 son bajos, así mismo el promedio global es un 1% por lo que las acciones realizadas por parte de la organización no se enfocan en la implementación de esta.

3.8.2. Tabulación de datos y análisis de instrumentos complementarios

Para la obtención de los resultados en el estudio se utilizaron instrumentos de fuentes primarias que aportaron información sobre el cumplimiento de las normativas en estudio, las herramientas utilizadas corresponden a check list de verificación de cumplimiento de los requisitos legales, cuestionario de clima laboral, liderazgo y encuesta de satisfacción al cliente, así como guía de campo de observación de los procesos de la óptica, los que se muestran a continuación:

a) Check list de cumplimiento de requisitos legales relacionados con calidad y con seguridad, y salud en el trabajo.

Este indicador se determinó usando un check list (ver apéndice H) elaborado por las investigadoras a partir de las leyes y reglamentos legales de la República de El Salvador que le competen al rubro de Ópticas Económicas que se encuentran descritos en los capítulos anteriores de este trabajo de graduación.

El check list de requisitos legales consta de 82 preguntas divididas en dos secciones las cuales se describen como sigue:

- Primera sección: referente a calidad constituida por 27 preguntas.
- Segunda sección: referente a SST integrada por 55 ítems.

La escala de calificación utilizada en la herramienta para determinar el cumplimiento de los requisitos legales se describe en la tabla N°8.

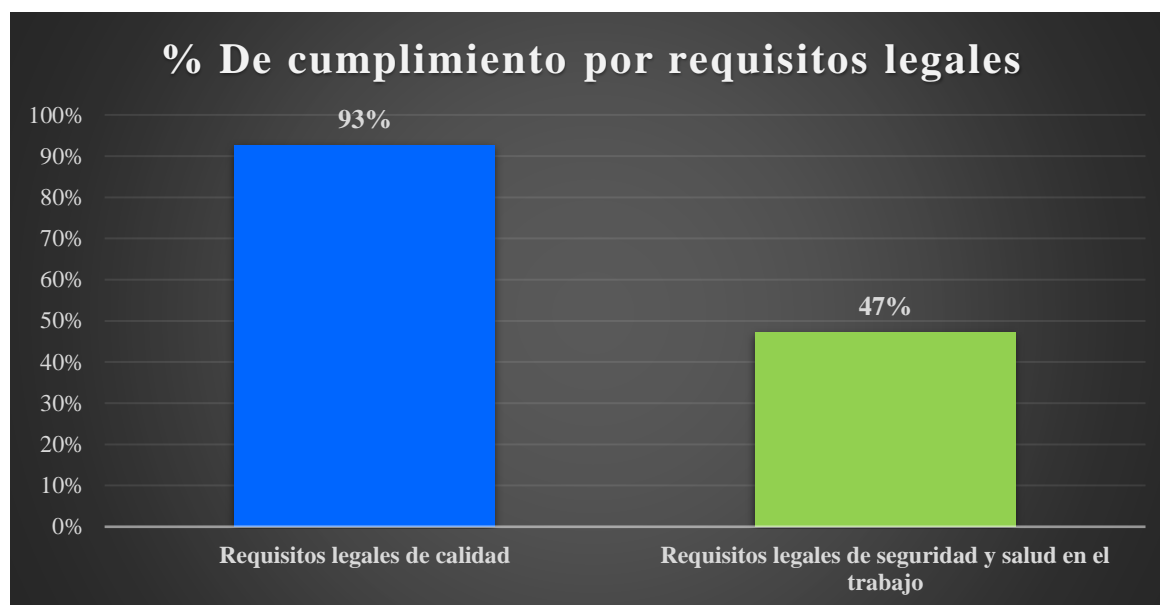
Tabla N°8. Escala de calificación para determinar el cumplimiento de requisitos legales.

Escala de calificación	
Cumple	2
Cumple parcialmente	1
No cumple	0

Fuente. Elaboración propia.

Resultados: la gráfica N°5 presenta los porcentajes obtenidos para los requisitos de calidad, y seguridad y salud en el trabajo en Ópticas Económicas. Con los datos anteriores se realizó una breve interpretación de este indicador.

Gráfica N°5. Porcentaje obtenido de cumplimiento de requisitos legales de Ópticas Económicas.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: cómo se puede observar en la gráfica N°5 los resultados de cumplimiento para Ópticas Económicas fueron un 93% para requisitos legales de calidad y un 47% para los de seguridad y salud en el trabajo; obteniendo un porcentaje global del 62%. En base a lo anterior se puede concluir que se tiene un aceptable porcentaje de cumplimiento de requisitos legales en Ópticas Económicas; sin embargo, la organización no dedica un seguimiento que garantice la ejecución de éstos en un 100%, ni se comunican al personal para que sean concientizados de su importancia y de esta manera encaminar la empresa a obtener de forma progresiva mayor credibilidad e imagen para sus clientes y empleados.

b) Cuestionario de clima laboral.

La determinación del indicador clima laboral se efectuó utilizando un cuestionario ya elaborado por la Cámara de Comercio de Barranquilla (ver apéndice I); se hicieron ajustes en el número total de preguntas para que se integrará con la realidad de Ópticas Económicas y que facilitará la obtención de los datos a las investigadoras.

La herramienta consta de 33 preguntas desglosadas en las siguientes 8 secciones: ambiente laboral, autonomía, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación; cada uno con su peso en base al 100%.

El cuestionario de clima laboral se realizó a los 6 empleados de la óptica este contenía las indicaciones en que se debía completar el llenado y la escala de calificación utilizada que para mayor detalle se presenta en la tabla N°9:

Tabla N°9. Escala de calificación de cuestionario de clima laboral para Ópticas Económicas.

Escala de calificación	
1	Totalmente de acuerdo
2	Parcialmente de acuerdo
3	En desacuerdo
4	No aplica (N/A)

Fuente. Elaboración propia

Para las respuestas obtenidas en la escala de calificación anteriormente descrita se debe tomar en cuenta la siguiente aclaración con el objetivo de facilitar la representación gráfica e interpretación de todas las respuestas generadas:

- **Respuestas favorables:** es la suma de todas aquellas preguntas contestadas con 1 (totalmente de acuerdo) y 2 (parcialmente de acuerdo).
- **Respuestas no favorables:** es la suma de todas aquellas preguntas contestadas con 3 (en desacuerdo) y 4 (no aplica) se incluye ya que no proporciona información que favorezca el clima laboral, el personal que respondió de esta forma lo realizó como limitante por diferentes razones propias.

Resultados: El apéndice J muestra los datos obtenidos de cada uno de los empleados participantes de la empresa, segmentos que constituyen el cuestionario, así como también la escala de calificación. Cabe destacar que los resultados se manejaron como respuestas favorables (color amarillo) y no favorables (color rojo) con el fin de realizar una gráfica fácil de interpretar y comprender ya que por la cantidad de resultados que se generaron tiende a la confusión, se realizó este ajuste que favoreció la representación e interpretación, así como también el análisis de la variable liderazgo por parte del equipo de investigador.

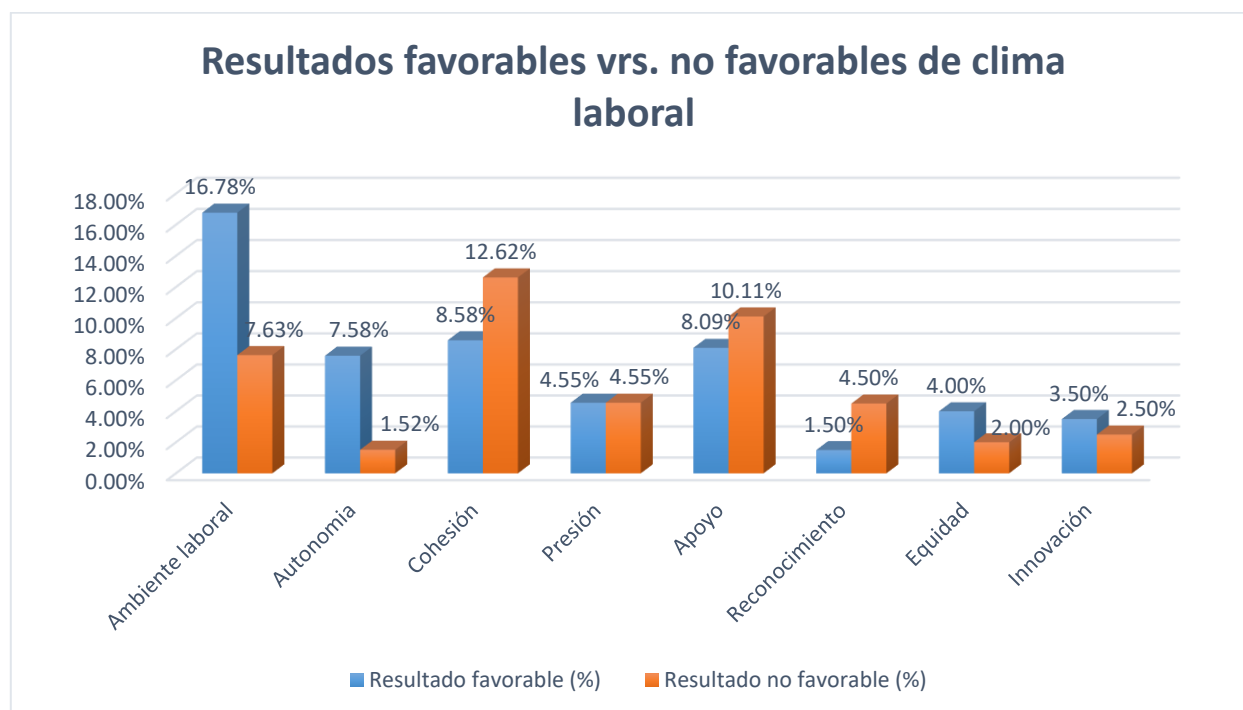
En la tabla N°10 se puede apreciar las secciones en las que se divide el cuestionario, las preguntas que componen cada segmento, su peso con base a 100%, las respuestas favorables y no favorables resultantes representadas en porcentaje. Así mismo se muestra para mayor comprensión la representación gráfica de estos datos (ver gráfica N°6).

Tabla N°10. Resultados obtenidos del cuestionario de clima laboral en Ópticas Económicas.

Resultados obtenidos del cuestionario de clima laboral en Ópticas Económicas				
Segmentos/ Total	Preguntas por segmento	Peso del segmento (base 100%)	Respuestas favorables (%)	Respuestas no favorables (%)
Ambiente laboral	8	24.40%	16.78%	7.63%
Autonomía	3	9.10%	7.58%	1.52%
Cohesión	7	21.20%	8.58%	12.62%
Presión	3	9.10%	4.55%	4.55%
Apoyo	6	18.20%	8.09%	10.11%
Reconocimiento	2	6.00%	1.50%	4.50%
Equidad	2	6.00%	4.00%	2.00%
Innovación	2	6.00%	3.50%	2.50%
Totales	33	100%	55%	45%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica N°6. Resultados favorables vs. no favorables de clima laboral en Ópticas Económicas.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: en el cuestionario de clima laboral se resumen las respuestas ofrecidas por los 6 empleados obteniéndose un 55% de resultado favorable contra un 45% de no favorable. De acuerdo a los resultados se concluye que los empleados de Ópticas Económicas perciben un ambiente laboral que oscila entre favorable y no favorable (ver gráfica N°6); por lo que la alta dirección y los empleados no aplican un mecanismo adecuado para trabajar en conjunto que cambie sucesivamente esta situación; lo anterior no aporta para que se mejore cada uno de los segmentos descritos en el cuestionario de clima laboral disminuyendo progresivamente la rotación de personal, aumentando el apoyo para el desarrollo profesional del recurso humano y sobre todo mantener buenas relaciones personales en beneficio de la empresa.

c) Cuestionario liderazgo

La determinación del indicador de liderazgo en Ópticas Económicas se efectuó por medio de un cuestionario ya elaborado de una tesis de maestría (ver apéndice K), realizando ajustes en la cantidad de preguntas a una cantidad considerable para facilitar a los empleados de la empresa contestar de manera coherente y fidedigna.

El cuestionario consta de 25 preguntas para intentar describir el liderazgo que ejerce el jefe inmediato en la óptica; por lo cual este solo se realizó a 4 empleados que desempeñan los siguientes puestos de trabajo: optometrista, servicios generales y dos asesores visuales. La escala utilizada para el desarrollo de la herramienta se muestra en la siguiente tabla N°11:

Tabla N°11. Escala de calificación del cuestionario de liderazgo.

Escala utilizada	
0	Nunca
1	Ocasionalmente
2	Normalmente
3	Frecuentemente
4	Siempre

Fuente: Elaboración propia

Resultados: en la siguiente tabla N°12 se puede observar las respuestas de cada uno de los empleados para cada valor de la escala de calificación del cuestionario de liderazgo, los totales globales obtenidos de cada una y sus porcentajes en base al 100%.

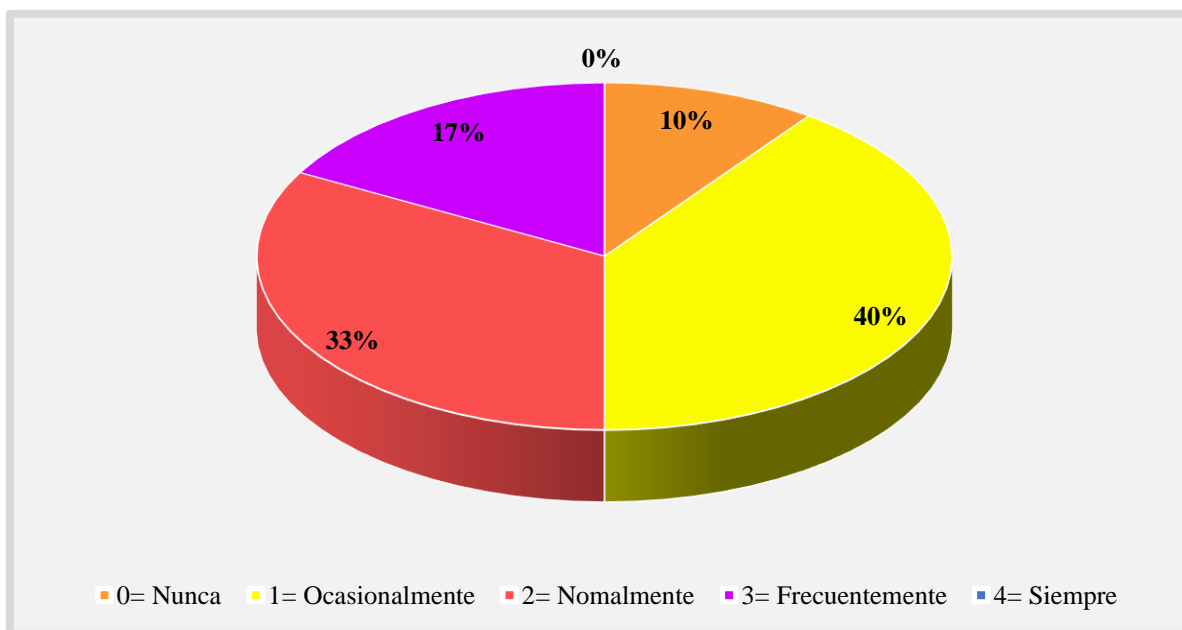
Tabla N°12. Resultados del cuestionario de liderazgo en Ópticas Económicas.

Resultados del cuestionario de liderazgo en Ópticas Económicas					
Empleado	Puntaje de la escala de calificación obtenido en cuestionario de Liderazgo				
	0	1	2	3	4
1	2	11	12	0	0
2	0	7	9	9	0
3	6	11	5	3	0
4	2	11	7	5	0
Totales	10	40	33	17	0
Porcentajes	10%	40%	33%	17%	0%

Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica N°7 se presenta la escala utilizada y los resultados obtenidos en porcentajes del cuestionario de liderazgo realizado a la empresa.

Gráfica N°7. Porcentaje global para la escala de calificación del cuestionario de liderazgo.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: en la tabulación de los datos obtenidos y por medio de la representación gráfica para el cuestionario de liderazgo se obtuvo el siguiente resultado: 40% para ocasionalmente, 33% para normalmente, 17% para frecuentemente, 10% nunca y 0% para siempre.

De lo anterior se concluye que en Ópticas Económicas “ocasionalmente” el liderazgo se ve reflejado e involucrado en las actividades realizadas en la empresa; esto debido a que los empleados no perciben el apoyo necesario en la resolución de problemas, no se dedica tiempo en orientarlos y no se reconocen las necesidades que surgen en la organización. Por lo que la alta dirección no toma acciones de mejora que conlleven a optimizar lo antes descrito que es parte fundamental para obtener los resultados deseados en a la empresa.

Es importante tomar en cuenta que en algunos aspectos los empleados “normalmente” perciben un liderazgo en su jefe inmediato porque de acuerdo a los datos obtenidos les orgullece trabajar con él, expresa satisfacción cuando cumplen lo solicitado, les brinda un trato adecuado como personas y su atención hacia el futuro es muy positiva.

d) Encuesta de satisfacción del cliente.

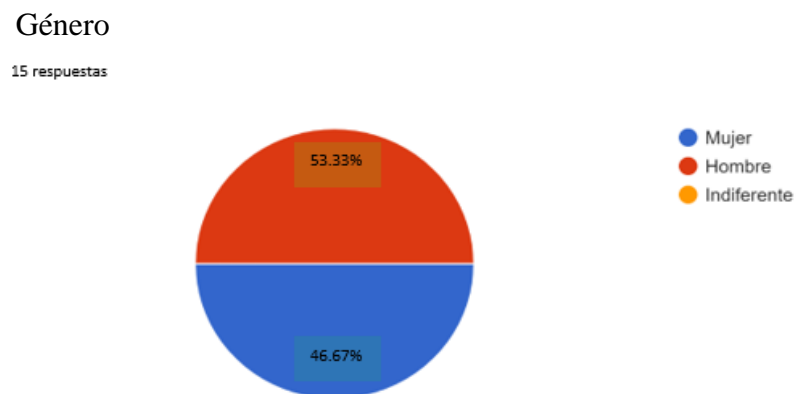
La encuesta de satisfacción del cliente (ver apéndice L), fue realizada con la finalidad de conocer la opinión desde el punto de vista de los consumidores, sobre el servicio/productos recibidos por parte de Ópticas Económicas; consta de 12 preguntas en total. Se incorporó la pregunta referente a la sucursal visitada, ya que esto nos permite controlar los clientes de la casa matriz, que es el objeto de estudio de este trabajo de graduación.

Se adoptó como metodología publicarla en la página de Facebook de la empresa desde el 09/04/2020 hasta el 14/04/2020, con el propósito que los clientes tuvieran acceso a ella y la completaran, no se realizó de forma presencial a causa de la pandemia mundial denominada COVID-19 y la cuarentena domiciliar decretada por el presidente de la República de El Salvador; por lo que las investigadoras optaron por considerar esta opción que resulto viable para la continuidad en el desarrollo de la investigación.

En la encuesta se mide un nivel de satisfacción desde Excelente, Muy bueno, Bueno y Malo, para facilitar la representación gráfica de los datos se tomarán las respuestas como favorables: Excelente y Muy bueno, dejando como desfavorables: bueno y malo. En el apéndice M se muestran los resultados obtenidos por cada pregunta realizada, el total de personas encuestadas fue de 18, de las cuales 15 son clientes de Ópticas Económicas Casa Matriz. Los marcados en color amarillo en la tabla (Apéndice M) corresponden a clientes de otras sucursales por lo que su respuesta no fue incluida en las gráficas.

En la siguiente gráfica N° 8, se presenta el resultado en porcentaje del género de los clientes que contestaron la encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por la óptica.

Gráfica N°8. Porcentaje de respuestas de acuerdo a género.



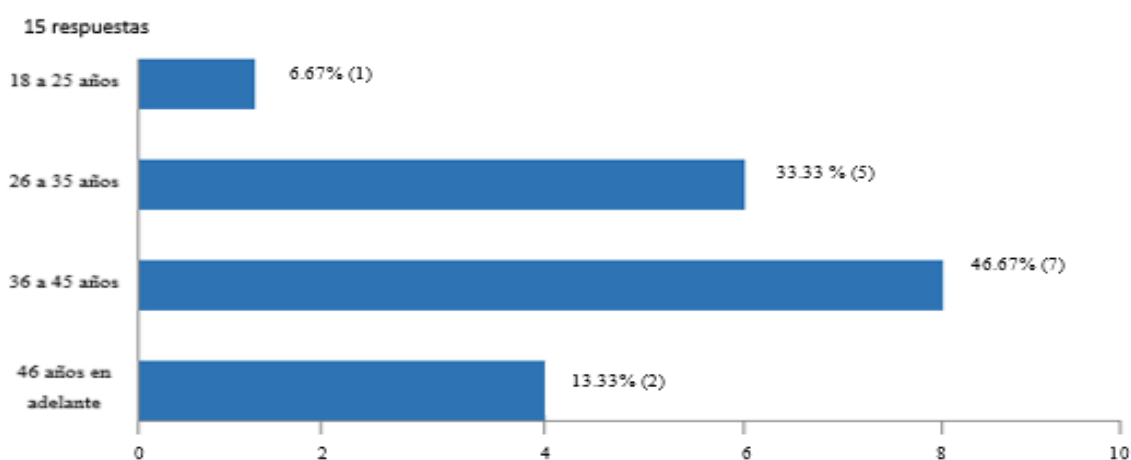
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 53.33% de los encuestados son mujeres y el 46.67% son hombres.

A continuación, en la gráfica N°9 se representa el rango de edad de los clientes encuestados, con el propósito de identificarlos y conocer sus preferencias.

Gráfica N°9. Resultados de rango de edad del cuestionario de satisfacción al cliente.

Rango de edad



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El rango de edad que predominó en los encuestados fue el de 36 a 45 años obteniéndose un 46.67% y el segundo lugar con un 33.33% de 26 a 35 años.

La gráfica N° 10 evidencia el porcentaje por sucursal visitada de acuerdo al total de clientes que fueron encuestados; estos datos son importantes porque el mayor porcentaje es para la sucursal a la cual está dirigida este trabajo de graduación.

Gráfica N°10. Respuestas sobre sucursal visitada.

Sucursal que has visitado



Fuente: Elaboración propia.

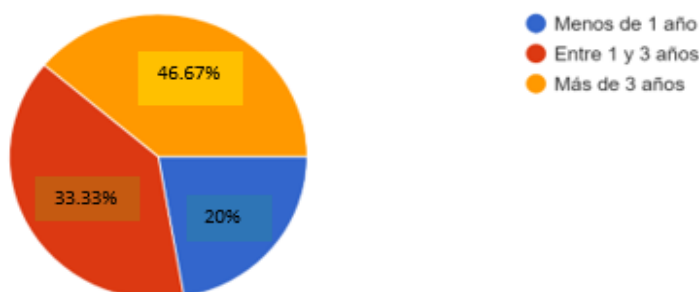
Interpretación: El 83.3% de los encuestados son clientes de Ópticas Económicas casa matriz, el 11.1% de la sucursal 2 y 5.6% de la sucursal 3.

En la gráfica N°11 se representa el resultado del tiempo que las personas encuestadas consideran ser clientes de Ópticas Económicas.

Gráfica N°11. Resultados del tiempo de ser cliente de la empresa.

¿Hace cuánto tiempo eres cliente nuestro?

15 respuestas



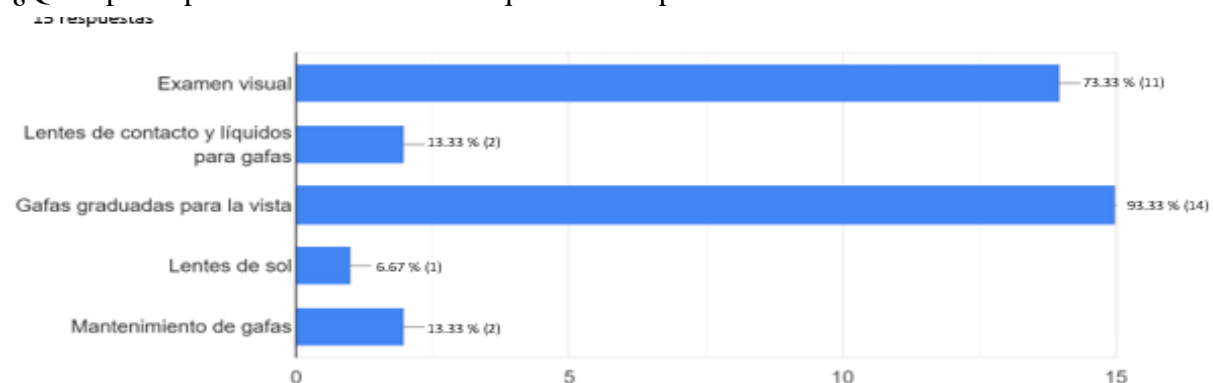
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 46.67% de los encuestados son clientes de más de 3 años de Ópticas Económicas, el 33.33% entre 1- 3 años y el 20% menos de 1 año.

En la gráfica N° 12 se demuestra los resultados de los productos/servicios adquiridos por los clientes encuestados de Ópticas Económicas.

Gráfica N°12. Resultados de productos/ servicios adquiridos por los encuestados.

¿Qué tipo de producto/servicio has adquirido en Ópticas Económicas?



Fuente: Elaboración propia.

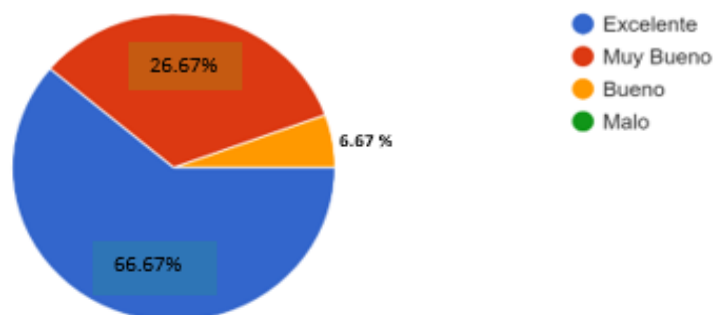
Interpretación: De los clientes encuestados un 93.33% adquirieron gafas graduadas para la vista, 73.33% se realizaron el examen visual, un 13.33% lentes de contacto y líquidos para gafas, 13.33% realizaron mantenimiento de lentes y un 6.67% lentes de sol.

En la encuesta se preguntó al cliente sobre el servicio que le ofreció el asesor visual y el trato en general, por lo que se obtuvo la siguiente gráfica N°13.

Gráfica N°13. Porcentaje obtenido del servicio ofrecido por el asesor visual y el trato general.

El servicio ofrecido del asesor visual y el trato general recibido fue:

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

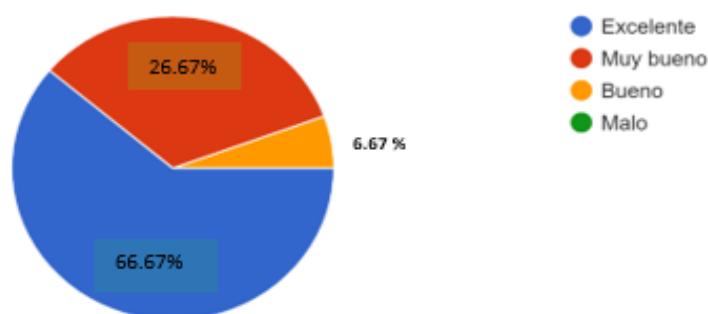
Interpretación: El 66.67% de los clientes encuestados califican como excelente el servicio ofrecido por el asesor visual y el trato general, un 26.67% lo califican como muy bueno y un 6.67% como bueno; lo anterior indica que los clientes tienen una opinión favorable, pero a la vez incita a la empresa a trabajar para fortalecer este criterio.

Se muestra la representación gráfica (ver gráfica N°14) de los resultados del servicio ofrecido por el optometrista de la óptica a los clientes que realizaron la encuesta. Esto se realizó con el objetivo de separar e identificar qué servicios/productos ofrecidos tienen debilidades para que la empresa pueda tomar decisiones acertadas para la mejora continua.

Gráfica N°14. Resultados del servicio brindado por el optometrista.

El servicio y atención recibido por parte del especialista (optometrista) fue:

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

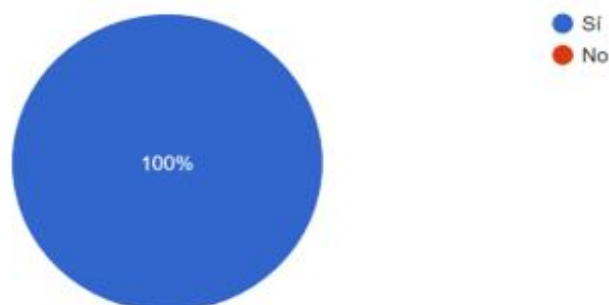
Interpretación: El 66.67% de las personas encuestadas consideran como excelente el servicio y atención recibida del optometrista de la óptica, 26.67% como muy bueno y 6.67% como bueno; lo anterior demuestra que los clientes tienen opiniones conformes, pero aun así se percibe una brecha para que la empresa pueda mejorar dicho criterio adquiriendo poco a poco beneficios que ayudaran a crear un futuro sostenible para la organización.

En la encuesta se preguntó al cliente sobre la atención recibida por parte del personal que le atendió si fue amable, cordial, conocía del producto/servicio ofrecido y si tenía experiencia en el tema; lo anterior se realizó como una ayuda para que la alta dirección de Ópticas Económicas pudiera detectar debilidades del personal y reforzarlas buscando las alternativas o estrategias adecuadas enfocadas en la realidad. Con las respuestas obtenidas por parte de los encuestados se obtuvo la siguiente gráfica N°15.

Gráfica N°15. Resultados de atención brindada por el personal.

¿Influye en su compra el nivel de atención al cliente recibido por parte del personal que le atendió (cordialidad, amabilidad, conocimiento y experiencia)?

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

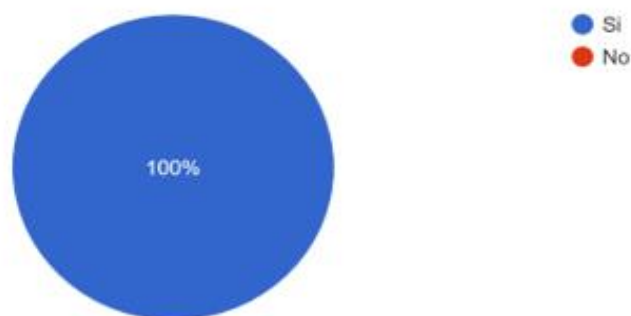
Interpretación: El 100% de los clientes concuerdan que la atención ofrecida por el personal de Ópticas Económicas influyo en la compra que realizaron.

En la gráfica N°16 se muestra el porcentaje de nivel de satisfacción que los clientes expresaron de acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta; manifestando que recomendarían Ópticas Económicas de acuerdo al nivel de satisfacción recibido.

Gráfica N°16. Resultados de nivel de satisfacción del servicio.

De acuerdo con tu nivel de satisfacción con el servicio, ¿Nos recomendarías?

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

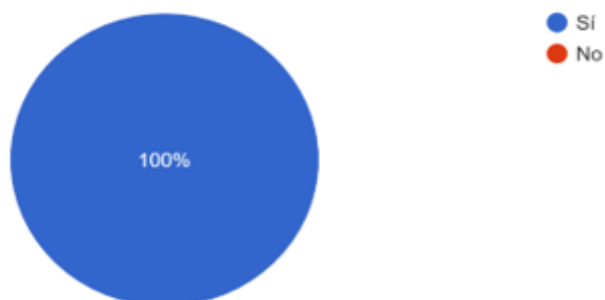
Interpretación: El 100% de los clientes encuestados recomendarían Ópticas Económicas.

De acuerdo a la atención recibida se presenta en la gráfica N°17 el resultado de fidelidad de los clientes encuestados donde se observa que están dispuestos a regresar a realizar compras de productos/servicios en la óptica.

Gráfica N°17. Resultado de fidelidad del cliente.

¿Nos visitará de nuevo?

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

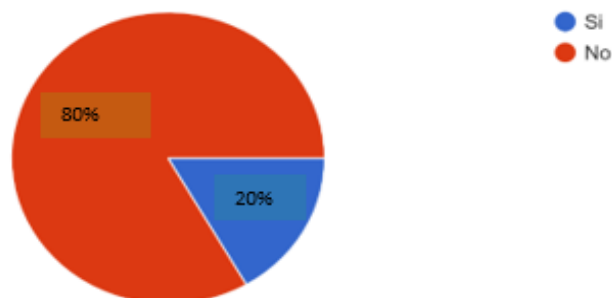
Interpretación: El 100% de los clientes encuestados están dispuestos a visitar nuevamente la óptica para adquirir sus productos/ servicios.

La gráfica N°18 se puede apreciar el porcentaje de queja de acuerdo al servicio recibido por los clientes que realizaron la encuesta.

Gráfica N°18. Resultado de quejas del servicio ofrecido.

¿Tienes alguna queja del servicio recibido?

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 20% de los encuestados tienen quejas sobre el servicio recibido y el 80% está conforme, por lo que la empresa debe analizar las quejas y ofrecer las mejores soluciones.

e) Guía de campo.

Para el desarrollo de este trabajo de graduación se hizo uso de un formato de guía de campo (ver apéndice N) elaborado por las investigadoras; con el fin de facilitar la comprensión de las actividades realizadas en el desarrollo de los procesos claves en Ópticas Económicas. En las tablas N°13 y N°14, se describen los procesos de ventas y exámenes visuales.

Tabla N°13 Guía de campo del proceso de ventas de Ópticas Económicas.

Guía de campo del proceso de ventas de Ópticas Económicas

<p>Fecha: 22/02/2020</p> <p>Lugar: Ópticas Económicas, casa matriz</p> <p>Proceso observado: Ventas</p>	
<p>Documentos utilizados: Ficha de examen, orden de montaje, lista de proveedores</p>	
Desarrollo del proceso	Percepciones
<ul style="list-style-type: none"> - El cliente se acerca a la sucursal e indica que necesita unos lentes. - Antes de mostrar los estilos de gafas, el asesor pregunta si ya utiliza lentes, si el cliente indica que sí, se pregunta el estilo que usa, si desea uno similar o variar estilos y se muestra las opciones con las que se cuenta. Se indica la forma de pago - Si es primera vez que se usará gafas, se pregunta la edad, si siente alguna molestia en la visión, y se muestran las opciones de gafas. - El cliente consulta como es la forma de pago y si el examen visual tiene costo; Se indica la forma de pago y los beneficios que obtiene si adquiere sus gafas en la óptica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se observa que, al momento de indicar los precios de las gafas, existen diferencias en los precios que ofrece cada asesor. 2. La orden de montaje es única, es decir, una vez las gafas se envían al proveedor, en la óptica no se tiene un respaldo de las especificaciones. 3. El tiempo de entrega del proveedor no es pactado previamente, es decir, al cliente se le indican 4 días y estos deben ser suficientes para que el laboratorio realice el montaje de los lentes. 4. Al momento de recibir las gafas, no se registra la verificación de las especificaciones, o datos referentes a posibles daños del aro mientras se realiza el montaje.

Guía de campo del proceso de ventas de Ópticas Económicas

<p>Fecha: 22/02/2020</p> <p>Lugar: Ópticas Económicas, casa matriz</p> <p>Proceso observado: Ventas</p>	
<p>Documentos utilizados: Ficha de examen, orden de montaje, lista de proveedores</p>	
Desarrollo del proceso	Percepciones
<ul style="list-style-type: none"> - Se registran los datos del cliente (paciente) en la ficha de examen, en esta ficha se incluye fecha, nombre, edad, dirección, teléfono. - Al mostrar los estilos, el cliente se prueba uno a uno, se indican los precios preliminares (este precio puede tener una variación posterior al examen visual), así como también se hace de su conocimiento el tiempo de entrega de los mismos. - Una vez se han elegido las gafas, se realiza examen visual, se entrega al optometrista la ficha de examen en donde registrará los datos de la evaluación. - Después del examen visual, el cliente regresa con el asesor visual para finalizar la compra de las gafas. - Se mide distancia pupilar y se registra en la orden de montaje de las gafas, se indica el período de entrega no mayor a 4 días. - Se recibe pago completo o 50% del valor por parte del cliente y se retira. - El asesor visual registra en la orden de montaje, los datos del cliente, datos del 	<ul style="list-style-type: none"> 5. Posterior a la compra, no existe un seguimiento de los clientes, si hay molestias con las gafas o si requieren mantenimiento. 6. No en todas las ordenes de montaje o fichas de examen queda registrado el asesor visual responsable de la venta.

Guía de campo del proceso de ventas de Ópticas Económicas

<p>Fecha: 22/02/2020</p> <p>Lugar: Ópticas Económicas, casa matriz</p> <p>Proceso observado: Ventas</p>	
<p>Documentos utilizados: Ficha de examen, orden de montaje, lista de proveedores</p>	
Desarrollo del proceso	Percepciones
<p>estilo de gafas elegido, datos de la graduación obtenida en el examen visual, tiempo de entrega pactado con el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El asesor verifica en el listado de proveedores y selecciona uno para realizar el montaje de las gafas, por precio, rapidez y capacidad. - Se envía al laboratorio seleccionado el montaje de las gafas. El envío contiene aro seleccionado y orden de montaje con las especificaciones de las gafas. - Pasado el tiempo de montaje, se reciben las gafas, las cuales se revisan que cuenten con las especificaciones solicitadas, se realiza el pago al proveedor. - Se contacta al cliente para la entrega de sus lentes. - Una vez llega el cliente se hace la entrega, se prueban se constata si no existen molestias, y se hace prueba con cartilla de lectura. - Las gafas se entregan con estuche y franela limpialentes. 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°14. Guía de campo para el proceso de exámenes visuales de Ópticas Económicas

Guía de campo para el proceso de exámenes visuales de Ópticas Económicas

Fecha: 22/02/2020 Lugar: Ópticas Económicas, casa matriz Proceso observado: Exámenes visuales	
Documentos utilizados: Ficha de examen visual	
Desarrollo del proceso	Percepciones
<ul style="list-style-type: none"> - El paciente ingresa al consultorio de optometría. - Inicialmente se hace una historia clínica del paciente, hacen preguntas sobre el problema visual consultado. - Es colocado en sillón (unidad) y se inicia la evaluación, se toma agudeza visual ojo por ojo, prueba de retinoscopia (aquí se busca el defecto visual). - A medida avanza la evaluación el optometrista va realizando preguntas al paciente, sobre diferentes lecturas en el proyector de optotipos y cartillas, hasta encontrar la graduación que facilite la visión al paciente. - Una vez encontrada la graduación, el optometrista registra en la ficha de examen, adicionalmente se inician otras pruebas (color rojo, color verde, cilindro cruzado esto para afinar ejes y cilindros). - Se explica al paciente el proceso realizado y los resultados que se van obteniendo, además se indican posibles diferencias a 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El protocolo de examen visual no se encuentra documentado. 2. El historial del paciente no es trazable, únicamente queda registrado en la ficha de examen visual, no se registra por completo, 3. No se tienen establecidas las preguntas de rigor para determinar el historial clínico del paciente. 4. No se verifican los equipos previos a su utilización.

Guía de campo para el proceso de exámenes visuales de Ópticas Económicas

Fecha: 22/02/2020 Lugar: Ópticas Económicas, casa matriz Proceso observado: Exámenes visuales	
Documentos utilizados: Ficha de examen visual	
Desarrollo del proceso	Percepciones
<p>percibir al momento de usar sus nuevas gafas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En los casos en los que el paciente ya utiliza gafas, previo a la realización del examen estas son verificadas en el equipo denominado “lensómetro” - El proceso de examen visual puede variar dependiendo el paciente (niños, personas con discapacidad, entre otros). - Se entrega al asesor visual la ficha de examen con los datos registrados. 	

Fuente: Elaboración propia

3.9. Matriz metodológica de consistencia de la investigación

Se presenta una matriz de consistencia de la investigación, donde se incluye la relación entre la formulación del problema, su sistematización, con los objetivos, las hipótesis, la operacionalización de las variables y el diseño metodológico del estudio que permita lograr una mejor percepción. (Ver apéndice O).

3.10. Respuestas o refutaciones a las hipótesis formuladas

El trabajo de graduación no requiere prueba de hipótesis; se emitió la respuesta orientada al cumplimiento de los objetivos, redactándolas y presentándolas en extensa narrativa mediante el análisis de resultados obtenidos de las entrevistas realizadas, de las encuestas a los empleados, de la observación a los procesos ejecutados y de la investigación de campo en el sujeto de estudio efectuada por las maestrantes.

Este apartado contiene las respuestas de cada una de las hipótesis presentadas en este trabajo de graduación por parte de las investigadoras en base a los resultados obtenidos en cada una de las variables analizadas; los resultados se muestran en la tabla N°15.

Tabla N°15. Respuestas a las hipótesis.

Respuesta a las hipótesis			
Objetivos	Hipótesis	Resultados y datos obtenidos	Análisis
Demostrar a través de un estudio preliminar el nivel de cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de normativas	El estudio preliminar permite establecer la planificación y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas.	<p>93% de cumplimiento de requisitos legales de relacionados a calidad. 47% de cumplimiento de requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Porcentaje global de cumplimiento: 62%</p> <p>No se han determinado riesgos y oportunidades asociadas a los sistemas de gestión y sus requisitos, por lo que no se ha establecido planificación para su cumplimiento.</p>	Se acepta la hipótesis ya que a través de los resultados se puede establecer una planificación que facilite a la organización el cumplimiento de los requisitos legales y normativos que le competen.
Identificar el grado de conocimiento que posee el personal de las normativas	El personal conoce las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo, que demuestra el apoyo y liderazgo de la dirección de la organización.	<p>Los resultados de la medición del liderazgo y Clima laboral, no muestran la interacción entre líderes y equipo de trabajo hacia el logro de metas y objetivos, reflejando falta de apoyo en la ejecución de los procesos.</p> <p>En relacion a capacitaciones el personal no ha recibido formación en las normativas de calidad y, de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Se ha recibido formación externa, pero éstas no se replican en la organización y no se realizan evaluaciones de las mismas.</p> <p>Respecto de la trazabilidad de las mediciones, en la empresa no se tienen registros y documentación referente a mantenimientos, verificación y/o calibraciones de los equipos que se utilizan.</p>	Se rechaza la hipótesis ya que el personal desconoce de las normativas de calidad y, de seguridad y salud en el trabajo, la alta dirección no demuestra el apoyo y liderazgo en la organización, así como la falta de la trazabilidad en las mediciones de los equipos utilizados, lo que afecta el buen funcionamiento y desarrollo de los procesos.

Respuesta a las hipótesis			
Objetivos	Hipótesis	Resultados y datos obtenidos	Análisis
Establecer los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas de gestión	Los procesos claves permiten la integración de los sistemas, la operación y evaluación de su desempeño.	<p>Los procesos claves propuestos son: ventas y examen visual son ejecutados, pero no son documentados. Desempeño de proveedores y contratistas: no se realiza evaluación a los proveedores, no existe documentación que muestre la relación entre proveedores y contratistas. Índice de accidentabilidad: No se cuenta con registro de incidentes o accidentes.</p> <p>Satisfacción del cliente: se obtuvo como resultado un 93.94% entre excelente y muy bueno. Evaluación de los procesos: no se documentan los procesos, procedimientos y actividades por lo que no hay un seguimiento y medición del desempeño.</p>	De acuerdo a los datos presentados se acepta la hipótesis planteada ya que los procesos claves propuestos si permitirán la integración de los sistemas de gestión y por consiguiente tendrán efecto positivo en la operación y evaluación del desempeño, tomando en consideración que los clientes se sienten satisfechos con los servicios proporcionados por la empresa.
Determinar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas	Las acciones establecidas permiten abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión y lograr la mejora de los procesos.	<p>En Ópticas Económicas no se han establecido acciones preventivas para abordar riesgos y oportunidades relacionados a los procesos estratégicos y operativos, no se ha realizado evaluación del desempeño de sus procesos.</p> <p>La organización no posee indicadores establecidos para la medición de sus procesos, proyectos estratégicos y de mejora, es por ello que no existe resultado de estos.</p>	La hipótesis se rechaza ya que la organización no realiza acciones para abordar riesgos y oportunidades de sus procesos estratégicos y operativos, ya que estos no han sido determinados, además de no realizar evaluación del desempeño de sus procesos, ni indicadores de medición, así como implementación de sistemas de gestión, que permitan lograr la mejora.

Fuente: Elaboración propia

Las variables fueron evaluadas de manera empírica sobre aspectos medulares de la investigación que contribuyeron a conocer, encontrar, producir toda la información necesaria para responder y concluir satisfactoriamente el estudio. Para mayor detalle en el apartado 3.11 se presenta el análisis de los resultados obtenidos dando respuesta a los objetivos y las variables.

3.11. Análisis general y presentación de los resultados.

En los siguientes apartados se detalla el análisis general del diagnóstico realizado a la empresa y de las variables que integran este trabajo de graduación; lo que permitirá elaborar el diseño del sistema integrado de gestión adecuado y eficaz para Ópticas Económicas.

3.11.1. Análisis general del estudio preliminar NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 realizado a Ópticas Económicas, casa matriz.

Con los resultados del estudio preliminar de cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018, se han detectado fortalezas y debilidades de la organización en relación al cumplimiento de las normativas, las cuales mencionamos a continuación:

Fortalezas:

- Se tiene conocimiento de los requisitos legales relacionados con la calidad, y seguridad y salud en el trabajo referentes al cumplimiento en las instalaciones y personal de establecimientos dedicados al rubro de ópticas, se verificó un porcentaje del 62% de implementación de estos requerimientos, lo que supone un interés en el marco legal aplicable.
- Los asesores visuales y optometrista tienen conocimiento de los procedimientos a llevar a cabo para la realización de los procesos de ventas y exámenes visuales.
- En relación a la satisfacción del cliente, conforme a las encuestas realizadas el consumidor percibe: personal capacitado para la ejecución de las actividades relacionadas con ventas y exámenes visuales, ubicación geográfica que permite fácil acceso a sus instalaciones o conocimiento de todos los productos ofrecidos, el 100 % de los encuestados considera que el especialista (optometrista) y asesor visual influyeron en su compra; a través de las recomendaciones y sugerencias se ha determinado que el uso de redes sociales favorece la accesibilidad y comunicación con los usuarios, además de facilitar y agilizar los procesos realizados dentro de la óptica.

- El personal tiene la disponibilidad de mejorar cada uno de los procesos que se realizan, así como también el entusiasmo en el conocimiento sobre las normativas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo, que permitan adquirir nuevos beneficios con procesos seguros y eficaces.

Estos aspectos permiten apoyar en el cumplimiento de las normativas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo, del cual aún no se tiene un cumplimiento total, sin embargo, existen apartados de cada uno de los estándares que ya se ejecutan y no se documentan; lo que facilita la creación del diseño integrado de gestión en Ópticas Económicas.

Debilidades:

- No se cuenta con información documentada de las actividades realizadas, lo que provoca que no haya trazabilidad de los procesos realizados de la Óptica, permitiendo la pérdida de registros o quejas de los clientes.
- El personal de Ópticas Económicas, no conoce sobre las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo, es por esa razón que los sistemas integrados de gestión no han sido implementados en la organización.
- El liderazgo en la empresa no se ve reflejado en la totalidad de las actividades ejecutadas, esto según los resultados de la encuesta realizada al personal que labora dentro de la organización.
- El clima laboral, es un aspecto que no permite en su totalidad la realización de las actividades, a causa que el personal no percibe apoyo en capacitaciones; lo anterior aportará para que se mejore cada uno de los segmentos descritos en el cuestionario disminuyendo la rotación de personal, aumentando el desarrollo profesional del recurso humano y sobre todo mantener buenas relaciones personales entre los empleados en beneficio de la empresa.

El porcentaje general de cumplimiento de las normas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo no alcanza ni el 10 % por lo que se estima que la realización necesitara de un mayor esfuerzo en el diseño del sistema integrado de acuerdo con los estándares NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 por lo que las investigadoras plantean las posibles soluciones con las cuales Ópticas Económicas pueden tener en sus manos una importante decisión estratégica que le beneficiará en los aspectos mencionados encaminándose a la mejora continua.

3.11.2. Análisis general de las variables

Con base en los resultados obtenidos del diagnóstico de cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018, se realiza el análisis de las variables planteadas en el marco referencial a través de los indicadores establecidos, como se muestra a continuación:

Liderazgo: Para medir el nivel de compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión, se plantearon 2 indicadores, los cuales fueron medidos a través de encuestas de clima laboral y liderazgo, en las que se obtuvo el resultado desde el punto de vista del personal de Ópticas Económicas, los resultados muestran el siguiente análisis por indicador:

- **Clima laboral:** A través de los resultados y la tabulación de datos, se concluye que el personal de Ópticas Económicas percibe un ambiente laboral que oscila entre favorable y no favorable, es decir un 55% de resultado favorable contra un 45% de no favorable; la medición de este indicador incluyó ítems relacionados con ambiente laboral, autonomía, cohesión, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación que permitieron obtener un adecuado análisis.

A pesar que se obtuvo un resultado de 55% como favorable que nos indica que el clima laboral de la organización de acuerdo a lo expresado por el personal, es un ambiente de trabajo agradable, con autonomía en la toma de decisiones, equidad en la interacción jefatura-empleado, sin favoritismos y la innovación en el desempeño de los procesos está presente.

El 45% desfavorable, no es despreciable, en donde se demuestra que el trabajo en equipo no es hacia una meta en común, el lugar no es apreciado como relajado para laborar, la jefatura no muestra apertura en la mejora profesional a través del seguimiento de capacitaciones y reconocimientos por el desempeño.

- **Desempeño de liderazgo en SGC:** A través de este indicador se busca medir el nivel de involucramiento de la alta dirección en las actividades, procesos y sistema de gestión de la organización, con los resultados obtenidos se indica que no se percibe el apoyo necesario en la resolución de problemas, no hay reconocimiento de las necesidades que surgen en la organización y no se dedica tiempo en guiar en la ejecución de estas actividades, por lo que se convierte en un punto de mejora para la empresa.

Planificación: Como parte de la gestión orientada a establecer los objetivos, los procesos operativos necesarios y los recursos para lograr los objetivos del sistema integrado, es importante conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos legales a través de los cuales las entidades reguladoras en el rubro de ópticas garantizan la calidad, y seguridad y salud en el trabajo, así como también determinar los riesgos y oportunidades asociadas a los sistemas de gestión y requisitos legales que aporten a la integración de los sistemas; el análisis de los resultados en la medición de este indicador se muestra a continuación:

- **Cumplimiento de requisitos legales:** A través de la medición este indicador se expone un porcentaje de cumplimiento de los requisitos legales que Ópticas Económicas ha implementado, obteniendo un porcentaje global del 62%.

En lo referente a los requisitos legales relacionados a calidad, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 93%, estos requerimientos incluyen los necesarios para la autorización de la óptica ante el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP), es por esa razón que el porcentaje es alto, además se incluye los vinculados con la autorización del profesional optometrista designado en el establecimiento. El 7% restante que corresponde al no cumplimiento que incluye lo referente a la Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud, la cual a la fecha no se han recibido lineamientos sobre su implementación en los establecimientos, estos requisitos incluyen la incorporación en sus actividades de trabajo de un sistema de gestión de calidad el cual deberá ser verificado por el CSSP.

Con relación a los requisitos legales de seguridad y salud en el trabajo, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 47%, que incluye una recopilación de requerimientos aplicables establecidos en toda la legislación en materia vigente, se verifica con este resultado que los ítems implementados en su mayoría corresponden con lo referente a infraestructura, no se ha efectuado lo relacionado al programa de gestión de riesgos, que es parte fundamental en la incorporación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, esto implica un nivel de incumplimiento del 53%. Es por esa razón que se concluye que el indicador se encuentra implementado en un 62% y es necesario establecer e incorporar en el diseño un plan de cumplimiento de requisitos legales relacionados a seguridad y salud en el trabajo dedicándole un adecuado seguimiento.

Apoyo: Para garantizar la provisión de los recursos tanto humanos, información documentada y capacitación del personal, es necesario conocer si Ópticas Económicas provee las capacitaciones necesarias y el seguimiento de las mismas a sus trabajadores; así mismo en el suministro de estos es importante que los equipos utilizados por el personal cuente con las verificaciones y el mantenimiento que garantice la medición realizada, es por esa razón que se plantea el control a través de los siguientes indicadores:

- **Desempeño de las capacitaciones:** durante la verificación de cumplimiento de las normas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo se obtuvo como resultado que el personal recibe capacitaciones de forma externa, sin embargo, ninguna es replicada dentro de la organización, así mismo, no se realizan evaluaciones para establecer la aplicación de las mismas; no se efectúan evaluaciones de personal respecto de su desempeño; esta información también se obtuvo en las encuestas realizadas al personal de la organización clima laboral y liderazgo. No hay cumplimiento de este indicador en su totalidad en la empresa.
- **Trazabilidad de las mediciones:** Para determinar el nivel de cumplimiento de este indicador se verificó que la empresa cuenta con equipos utilizados para la realización de exámenes visuales encontrando que no se tiene trazabilidad de documentación relacionada con los mantenimientos, verificaciones y/o calibraciones en los que lo requieren; sin embargo, el equipo se encuentra identificado y posee registros que muestran todo su historial de uso.
Se usan los siguientes equipos para la realización del examen visual y se presentan en la tabla N°16 y su estado de calibración.

Tabla N°16. Equipos usados en Ópticas Económicas

Equipos usados en Ópticas Económicas		
Equipos	Estado de verificación	Estado de calibración
Lensómetro	Se verifican, pero no se tienen registros.	No poseen registros de calibración.
Retinoscopio		
Auto- refractómetro		
Caja de prueba		
Proyector de optotipos		

Fuente: Elaboración propia

- **Operación:** En cada proceso es importante conocer aquellas actividades y controles realizados en cada proceso que permiten lograr la conformidad de los productos y servicios, para ello es necesario tener en cuenta diferentes aspectos dentro de los procedimientos ejecutados, a continuación, se muestran los indicadores planteados para la medición de esta variable:

- **Desempeño de proveedores y contratistas:** A través del resultado de la verificación de cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018, se logró determinar que Ópticas Económicas cuenta con el apoyo de proveedores no solo de materiales (aros para las gafas), si no laboratorios que realizan el montaje de los lentes y los aros elaborando el producto que será entregados a los clientes de acuerdo a su solicitud.

En ninguno de los dos casos descritos anteriormente se realiza una evaluación hacia los proveedores que garantice la calidad del servicio ofrecido; no se cuenta con contratos con los proveedores.

Actualmente Ópticas Económicas tiene 11 proveedores y el asesor visual hace una valoración para la selección de estos al momento de la venta al cliente de acuerdo a aspectos como el precio, capacidad y tiempo de entrega; lo anterior se realiza con cada persona interesada en adquirir anteojos.

Los asesores visuales pueden utilizar más de un proveedor para completar una orden de compra de lentes, es decir, un proveedor para el aro de las gafas y otro que realiza el montaje del aro y los lentes, esto dependerá de los requerimientos que exija cada cliente de la organización.

Al realizar la evaluación del desempeño de los proveedores y contratistas permitirá a Ópticas Económicas garantizar que los seleccionados ofrecen un servicio que cumple los requisitos y por lo tanto el producto resultante posee la calidad requerida por el cliente, evitando que continúen las quejas por retrasos en las entregas de sus órdenes, defectos en la graduación o el material de los anteojos por lo que se deben de tomar las acciones necesarias para subsanar cualquiera de los casos mencionados darles el respectivo seguimiento.

- **Índice de accidentabilidad:** En la verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma NTS ISO 45001:2018, se puede verificar que no se tiene un registro de accidentes o incidentes; la legislación nacional si incluye que las organizaciones deben poseer el registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos que hayan ocurrido en la ejecución de las actividades laborales de los empleados, así como la realización de una investigación cuando hay un accidente de trabajo, por lo que es importante la implementación de este indicador.

Evaluación del desempeño: La verificación de los resultados medibles, se puede relacionar con los hallazgos, esto puede ser evidenciado a través del cumplimiento de los indicadores planteados, sin embargo es importante destacar que Ópticas Económicas, no posee indicadores para la evaluación del desempeño de sus procesos, por lo que a continuación se muestra el resultado del análisis realizado a través de la verificación del cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018, así como los requerimientos legales aplicables.

- **Satisfacción del cliente:** La medición de este indicador se realizó a través de una encuesta publicada para los clientes de Ópticas Económicas, obteniéndose resultados favorables por parte de los clientes, a la vez con sugerencias para la mejora de los procesos. El porcentaje de satisfacción de los clientes es de un 93.94 % entre excelente y muy bueno; las sugerencias de los consumidores incluyen mejoras en los tiempos de entrega, mejor comunicación a través de redes sociales y correo electrónico, innovar en la entrega de los productos y mejoras en el trato de los usuarios.

Cabe destacar que este indicador no es medido por la empresa, sin embargo, se tiene el precedente de esta verificación para iniciar las mejoras en los procesos y mantener un constante monitoreo de la satisfacción de los clientes.

- **Evaluación de los procesos:** la evaluación del desempeño de los procesos se verifico a través del cumplimiento de las normas utilizadas en este trabajo de graduación, para ello se obtiene como resultado inicial que el establecimiento no ha documentado sus procesos, procedimientos y actividades a ejecutar, por lo que no hay un seguimiento y medición del desempeño.

El nivel de cumplimiento de este indicador es nulo; de acuerdo con la verificación del desempeño de las normas no se ha establecido una planificación para la ejecución de sus actividades con indicadores de medición; es por esa razón que en el diseño del sistema integrado es necesario plantearlos en todos los procesos para que permitan evaluar su desempeño con el fin de obtener datos que ayuden a encaminar a la empresa a la satisfacción de los clientes y obtener la mejora continua de cada uno de ellos.

Mejora: Las actividades para mejorar el cumplimiento del sistema integrado de gestión, tal como se evidencia en la evaluación del desempeño, la organización no ha establecido proyectos de mejora, por lo que el indicador no muestra resultados cuantificables, sin embargo, se han obtenido las herramientas para la creación de proyectos estratégicos que pueden ser medibles y mostrar la implementación de este indicador:

- **Cumplimiento de indicadores/proyectos estratégicos:** el cumplimiento de indicadores observado a lo largo de las variables planteadas y el análisis descrito, conlleva a concluir que la organización no posee indicadores establecidos para la medición de sus procesos, proyectos estratégicos y de mejora, es por ello que no existe resultado de medición de estos.

A lo largo de este estudio se ha mostrado los resultados de la medición de las diferentes variables planteadas mostrando niveles de cumplimiento, según las herramientas utilizadas para su evaluación.

De acuerdo al análisis anterior descrito para una mayor comprensión a continuación, se presenta en la tabla N°17 un resumen del cumplimiento de las variables e indicadores que se plantearon para este trabajo de graduación con el porcentaje de cumplimiento que se obtuvo de acuerdo a los instrumentos primarios y secundarios.

Se hace la aclaración que, para el indicador de clima laboral, liderazgo y satisfacción del cliente no se presenta porcentaje de cumplimiento porque las herramientas utilizadas impulsaron la obtención de datos de forma cualitativa y de esa misma manera se representaron gráficamente. Para la implementación de la norma ISO 9001:2015 Ópticas Económicas en estudio preliminar se obtuvo un resultado global de 5% y en la norma ISO 45001:2018 un 1%.

Tabla N° 17. Porcentaje de cumplimiento obtenido por las variables.

Porcentaje de cumplimiento obtenido por las variables.		
Variable	Indicador	(%) Porcentaje de cumplimiento
Liderazgo	Clima laboral	N/A
	Desempeño de liderazgo en SGC	N/A
Planificación	Cumplimiento de requisitos legales	62 %
Apoyo	Desempeño de las capacitaciones	0 %
	Trazabilidad de las mediciones	0 %
Operación	Desempeño de proveedores y contratistas	0 %
	Índice de accidentabilidad	0 %
Evaluación del desempeño	Satisfacción del cliente	N/A
	Evaluación de los procesos	0 %
Mejora	Cumplimiento de indicadores/proyectos estratégicos	0 %

Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar que con todos los resultados obtenidos se trabajará en la elaboración del diseño de un sistema integrado de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo adecuado a la realidad que enfrenta Ópticas Económicas lo que contribuirá a desaparecer paulatinamente todas sus debilidades convirtiéndolas en oportunidades que ayuden a mejorar sus imagen con los clientes, mantener un adecuado clima laboral, cumplimiento de requisitos legales competentes, ejercer un adecuado liderazgo que sea percibido por los colaboradores, proponer capacitaciones a sus empleados referentes a calidad y seguridad y salud en el trabajo, realizar selección, evaluación y seguimiento a cada uno de sus proveedores, alcanzar un mejor desempeño en sus procesos todo esto con el fin de obtener la tan anhelada mejora continua que conllevara a obtener otros beneficios a la empresa.

La tabla N° 18 contiene el cierre del ciclo de la investigación, en ella se describe la relación existente desde el planteamiento del problema hasta las conclusiones que dan respuesta a los objetivos planteados.

Tabla N° 18 Cierre del ciclo de la investigación.

Problema	¿De qué manera el diseño de un sistema integrado de gestión calidad, y seguridad y salud en el trabajo ayudará a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas?				
Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Resultados	Conclusiones
¿Cuál es el nivel de cumplimiento a través de un estudio preliminar de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas?	Demostrar a través de un estudio preliminar el nivel de cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de normativas	El estudio preliminar permite establecer la planificación y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas.	Planificación	Con un 62% de cumplimiento de requisitos legales, no se han establecido riesgos y oportunidades asociadas a los sistemas de gestión y sus requisitos; no existe planificación para su cumplimiento.	Se demostró a través del estudio preliminar el cumplimiento de los requisitos legales, lo que permitirá establecer una planificación para el desarrollo de los requerimientos de ley.
¿Cuál es el grado de conocimiento que posee el personal de las normativas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo?	Identificar el grado de conocimiento que posee el personal de las normativas	El personal conoce las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo, que demuestra el apoyo y liderazgo de la dirección de la organización.	Liderazgo Apoyo	No se han establecido planes de capacitación, evaluaciones de desempeño de capacitaciones y no se tiene programación de capacitaciones en sistemas de gestión, el personal desconoce las normativas. Importante mencionar que la	El personal desconoce sobre las normativas de gestión de calidad y, de seguridad y salud en el trabajo.

Problema	¿De qué manera el diseño de un sistema integrado de gestión calidad, y seguridad y salud en el trabajo ayudará a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas?				
Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Resultados	Conclusiones
				empresa no cuenta con trazabilidad de los equipos utilizados.	
¿Cuáles son los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas?	Establecer los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas de gestión	Los procesos claves permiten la integración de los sistemas, la operación y evaluación de su desempeño.	Operación Evaluación del Desempeño	La organización no realiza evaluación de proveedores y contratistas, adicionalmente no se llevan registros de los índices de accidentabilidad. No existe documentación relacionada a los procesos de la empresa.	Se han establecido los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas, los cuales son Ventas, Examen Visual y Compras.
¿Cuáles son los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo?	Determinar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas	Las acciones establecidas permiten abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión y lograr la mejora de los procesos.	Evaluación del desempeño Mejora	En la empresa no se han establecido acciones para abordar riesgos y oportunidades, evaluaciones de desempeño de los procesos, así como indicadores de medición de los procesos.	La organización no realiza acciones para abordar los riesgos y oportunidades que están asociados a sus procesos estratégicos y operativos, ya que no han sido determinadas.

Fuente: Elaboración propia

3.12. Análisis inicial para diseño de documentación del Sistema Integrado de Gestión para Ópticas Económicas de acuerdo a los resultados obtenidos del diagnóstico de cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.

El porcentaje general de cumplimiento de las normas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo no alcanza el 10 % de acuerdo al diagnóstico, en consecuencia, se plantea el diseño que permite la mejora de los procesos y la eficacia en los resultados de Ópticas Económicas, con ello tiene una decisión estratégica que le beneficiará encaminándose a la mejora continua.

El estado de madurez del SIG de Ópticas Económicas conforme con el porcentaje de implementación por cada requisito general de las normas evaluadas que se alcanzó es el siguiente (ver tabla N°18):

Tabla N° 19. Resultados de la Gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo

Resultados de la gestión en calidad, y de seguridad y salud en el trabajo			
Numeral de la norma	% obtenido de diagnóstico ISO 9001:2015	% obtenido de diagnóstico ISO 45001:2018	Acciones por realizar
4. Contexto de la organización	3%	3%	Implementar
5. Liderazgo	5%	3%	
6. Planificación	0%	1%	
7. Apoyo	12%	2%	
8. Operación	8%	0%	
9. Evaluación del desempeño	1%	0%	
10. Mejora	3%	0%	
Porcentaje promedio de implementación	5%	1%	
Calificación global	Bajo		

Fuente: Elaboración propia

Se presenta la metodología para el diseño del sistema integrado conforme a la norma NTS ISO/TR 10013:2001 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad, éste estándar permite realizar la clasificación de la base documental a diseñar en tres niveles, que se describen a continuación:

- 1) Nivel A: Aspectos generales, macro y estratégicos, por ejemplo: Manual del sistema integrado, planes estratégicos, objetivos, manual de funciones, incluyendo organigrama general. “describe el sistema de calidad de acuerdo con la política y los objetivos de calidad establecidos”. (NTS ISO/TR 10013:2001, pág. 14)

- 2) Nivel B: Documentación con grado de detalle intermedio, por ejemplo: procedimientos, guías, mapas de segundo nivel, fichas de indicadores, descriptor de puestos. “describe los procesos y actividades interrelacionados requeridos para implementar el sistema de gestión de la calidad”. (NTS ISO/TR 10013:2001, pág. 14)
- 3) Nivel C: Documentación con detalle específico de las actividades a desarrollar, por ejemplo: formularios, formatos. “consiste en documentos de trabajo detallados”. (NTS ISO/TR 10013:2001, pág. 14).

Conforme con la clasificación antes presentada, se ha determinado la documentación necesaria para la integración del sistema, como se muestra en la tabla N°19:

- Apartado de la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 a cumplir y se elige el estándar correspondiente con una “X”,
- Nombre del documento propuesto,
- Nivel al que corresponde el documento según clasificación ISO 10013:2001,
- Estado del documento se marca con una “X”, clasificado como: Necesario elaborar = para dar cumplimiento al requisito de las normas de referencia involucradas en este trabajo de graduación; ya elaborado = La organización ya cuenta con el documento elaborado, el cual no requiere modificación; o necesario complementarlo = ya se encuentra elaborado, pero es necesario incluir información para dar cumplimiento a los estándares del estudio.
- La columna de comentarios indica información adicional de lo propuesto, aquí se describe si con el documento se da cumplimiento a más de un requisito o si se incluirá en un documento adicional.
- Prioridad en elaboración, de aquellos considerados críticos e imprescindibles para la organización y la empresa pueda continuar con la implementación del SIG. Las prioridades definidas son: 1 = A desarrollar, 2 = La organización los elaborará, 3 = La organización decide si lo hace o no.
- Manual al que corresponde el documento elaborado, en esta columna se colocará si corresponde al manual del sistema integrado, de procesos o de procedimientos, según la clasificación otorgada conforma a la ISO 10013, Nivel 1, Nivel 2 o Nivel.

Tabla N° 20. Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.													
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
4.0 Contexto de la organización	X	X	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Nivel A	X			Se describirá cada uno de los apartados de las normativas del sistema integrado de gestión a nivel estratégico.	X			Manual del sistema integrado	E02.MAN01
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	X	X	Formato para la matriz contexto de la organización.	Nivel B	X			Se incluirá dentro del Manual de formatos del SIG.	X			Manual de formatos	E01.F01
	X	X	Lineamiento para hacer el análisis del contexto de la organización	Nivel B					X			Manual de procedimientos	E01.LIN01
4.2 Comprensión de las expectativas de los trabajadores y otras las partes interesadas	X	X	Formato para la matriz Partes interesadas pertinentes	Nivel B	X			Se incluirá dentro del Manual de formatos del SIG. Se complementará con 6.1.3 formato de matriz de requisitos legales	X			Manual de formatos	E01.F02
	X	X	Lineamiento para la determinación de partes interesadas.	Nivel B					X			Manual de procedimientos	E01.LIN02
4.3 Determinación del alcance del Sistema integrado de gestión	X	X	Alcance del sistema integrado de gestión	Nivel A	X			Se incluirá en el manual del SIG dando cumplimiento a los apartados de ambas normas.	X			Manual del sistema integrado	No aplica

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.														
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código	
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3			
4.4 Sistema Integrado de Gestión	X	X	Mapa de proceso de primer nivel	Nivel A	X			Se incluirá dentro del Manual del sistema integrado de gestión y del manual de procesos del SIG	X			Mapa de procesos	No aplica	
4.4.1	X	X	Mapas de proceso Dirección estratégica	Nivel B	X				X			Manual de procesos	E01	
	X	X	Mapas de proceso Sistema Integrado de Gestión	Nivel B	X				X			Manual de procesos	E02	
	X	X	Mapas de proceso Ventas	Nivel B	X				X			Manual de procesos	C03	
	X	X	Mapas de proceso Examen visual	Nivel B	X				X			Manual de procesos	C04	
	X	X	Mapas de proceso Compras	Nivel B	X				X			Manual de procesos	A05	
	X	X	Mapas de proceso Talento humano	Nivel B	X				X			Manual de procesos	A06	
	X	X	Mapas de proceso Servicios generales	Nivel B	X				X			Manual de procesos	A07	
	X	X	Ficha de indicador Cumplimiento de planes estratégicos	Nivel B	X				Las fichas de indicadores serán correspondientes a: SIG, Examen Visual, Ventas, Compras y Talento Humano		X		Manual de procesos	E01.IND01
	X	X	Ficha de indicador Eficacia de los planes de mejoramiento	Nivel B	X				Las fichas de indicadores serán correspondientes a: SIG, Examen Visual, Ventas, Compras y Talento Humano.	X			Manual de procesos	E02.IND02

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.

Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
	X	X			Ficha de indicador Índice de accidentabilidad	Nivel B	X						
X	X	Ficha de indicador Incremento de ventas	Nivel B	X			Las fichas de indicadores serán de los procesos de SIG correspondientes a: Sistema Integrado de Gestión, Examen Visual, Ventas, Compras y Talento Humano	X			Manual de procesos	C03.IND01	
X	X	Ficha de indicador Incremento de clientes	Nivel B	X			Las fichas de indicadores serán correspondientes a: SIG, Examen Visual, Ventas, Compras y Talento Humano	X			Manual de procesos	C03.IND02	
X	X	Ficha de indicador Cantidad de pacientes atendidos que adquieren gafas	Nivel B	X			Las fichas de indicadores serán correspondientes a: SIG, Examen Visual, Ventas, Compras y Talento Humano	X			Manual de procesos	C04.IND01	
X	X	Ficha de indicador de Calidad de insumos/materiales	Nivel B	X			Las fichas de indicadores serán de los procesos de SIG correspondientes a: SIG, Examen Visual, Ventas, Compras.	X			Manual de procesos	A05.IND01	
X	X	Oportunidad de entrega	Nivel B	X					X		Manual de procesos	A05.IND02	

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.													
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
	X	X	Cumplimiento del plan de entrenamiento	Nivel B	X					X			A06.IND01
	X	X	Cumplimiento de planes de mantenimiento	Nivel B	X					X			A07.IND01
	X	X	Formato de matriz de seguimiento de indicadores de procesos	Nivel B	X					X			E02.F01
5.1 liderazgo y compromiso 5.1.1	X	X	Encuesta de liderazgo	Nivel C		X			X			Manual de formatos del SIG	E02.F02
	X	X	Lineamiento para la elaboración de encuestas	Nivel C	X				X			Manual de procedimientos	E02.LIN01
5.1.2 Enfoque al cliente	X		Encuesta de satisfacción al cliente	Nivel C		X			X			Manual de formatos del SIG	E02.F03
5.2 Política del sistema integrado de gestión. 5.2.1	X	X	Política del SIG	Nivel A	X			Se incluirá dentro del Manual del sistema integrado de gestión	X			Manual del sistema integrado	No aplica
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	X		Procedimiento de comunicaciones	Nivel B	X			Se incluirá en el procedimiento de comunicación interna y externa la metodología para dar a conocer la política del SIG.		X			E02.PR06
	X		Formato de registro de comunicación de la política	Nivel C	X					X			E02.F08
	X	X	Manual de funciones y organigrama general	Nivel A	X					X			A06.MAN01

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.

Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código	
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3			
	5.3 Roles, responsabilidades del SIG	X			X	Formato de organigramas específicos.	Nivel B		X					
5.4 Consulta y participación de los trabajadores		X	Procedimiento para la participación y consulta de trabajadores	Nivel B	X						X		E01.PR01	
		X	Formato de actas de reunión con el personal	Nivel C	X						X		E01.F03	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades	Nivel B	X					X			Manual de procedimientos	E01.PR02
6.1.1	X	X	Formato de matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades	Nivel C	X					X			Manual de formatos del SIG	E01.F04
6.1.2	X		Formato de planes para abordar riesgos y oportunidades	Nivel C	X					X			Manual de formatos del SIG	E01.F05
6.1.3 Determinación de requisitos legales y otros requisitos		X	Formato de matriz de requisitos legales y su seguimiento	Nivel C	X					X			Manual de formatos	E02.F04

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.

Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
		X	Formato de evaluación de cumplimiento de requisitos legales	Nivel C	X			Se complementará con programa de evaluación de cumplimiento de requisitos según el capítulo 9.1.2	X			Manual de formatos del SIG	E02.F05
6.1.4 Planificación de las acciones		X	Planificación para abordar riesgos y oportunidades	Nivel A	X			En este numeral se dará respuesta con la documentación propuesta en el numeral 6.1.2 planes de acción para abordar riesgos y oportunidades.		X			E01.F05
6.2 Objetivos del SIG 6.2.1	X	X	Matriz de objetivos del SIG	Nivel A	X					X			E02.F09
6.2.2	X	X	Planificación para el cumplimiento de objetivos del SIG.	Nivel A	X					X			E02.F22
6.3 Planificación de los cambios	X		Planes y proyectos de mejora continua	Nivel A	X			Se complementará con la documentación propuesta en numeral 10. Se establecerá una metodología de planificación de los cambios tomando en cuenta los resultados de la revisión por la dirección.		X			E02.F29
7.1.2	X		Descriptor de puestos	Nivel B	X			En el descriptor de puestos de incluyen		X			A06.F02

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.													
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
								las responsabilidades referentes al personal y encargado del sistema de gestión de calidad. Se complementa con el 7.1.6					
7.1.3	X		Formato de asignación de recursos de trabajo	Nivel C	X					X			A06.F03
7.1.4	X		Formato de encuesta de clima laboral	Nivel C	X			Formará parte del lineamiento para realización de encuestas	X			Manual de formatos del SIG	E01.F06
7.1.5 Recursos, seguimiento y medición 7.1.5.1	X		Procedimiento para mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos	Nivel B	X					X			A07.PR01
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	X		Programa de mantenimiento y calibración de equipos	Nivel B	X					X			A07.F01
	X		Instructivo de verificación de equipos previo a su uso	Nivel C	X					X			A07.LIN01
	X		Formato para el registro de verificación de equipos	Nivel C	X					X			A07.F02
7.1.6 Conocimientos de la organización	X		Descriptor de puestos	Nivel B	X					X			A06.F02
	X		Formato de evaluación de personal	Nivel C	X			La evaluación de personal se complementará con la metodología de la evaluación de		X			A06.F04

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.

Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
								desempeño de capacitaciones.					
7.2 Competencia	X	X	Planificación de capacitaciones externas e internas	Nivel B	X					X			A06.F05
	X	X	Formato de registro de asistencia a capacitaciones	Nivel C	X					X			A06.F06
	X	X	Procedimiento para Evaluación del impacto de las capacitaciones recibidas.	Nivel C	X					X			A06.PR01
	X	X	Formato para Evaluación del impacto de las capacitaciones recibidas.	Nivel C	X					X			A06.F07
7.4 Comunicaciones	X	X	Matriz de comunicaciones	Nivel C	X					X			E02.F23
	X	X	Procedimiento de comunicación interna y externa	Nivel B	X					X			E02.PR06
7.5 Información documentada	X	X	Listado maestro de documentos	Nivel C	X				X			Manual de Formatos	E02.F01
	X	X	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Nivel A	X				X			Manual de procedimientos	E02.PR01
	X	X	Matriz control de documentos	Nivel C	X				X			Manual de Formatos	E02.F20
	X	X	Matriz control de registros	Nivel C	X				X			Manual de Formatos	E02.F21
	X	X	Formulario de distribución de documentos	Nivel C	X				X			Manual de Formatos	E02.F22

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.													
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
	X	X	Registro de divulgación de documentos	Nivel C	X				X			Manual de Formatos	E02.F30
8.1 Planificación y control operacional	X	X	Procedimientos de ventas	Nivel B	X			No está documentado pero el asesor visual sabe cómo realizar cada una de las actividades.	X			Manual de procedimientos	C03.PR01
8.1 Planificación y control operacional	X		Listado de servicios e inventario de productos (aros)	Nivel B	X				X			Manual de formatos del SIG	C03.F01
8.1 Planificación y control operacional	X		Formato de orden de montaje	Nivel C			X		X			Manual de formatos del SIG	C03.F02
8.1 Planificación y control operacional	X		Formato de comprobante de compra	Nivel C	X			Incluirla en el procedimiento de ventas; en ella se debe detallar las especificaciones o requisitos que el cliente expreso y con ella se debe hacer la entrega de los lentes.	X			Manual de procedimientos	C03.F03
8.1 Planificación y control operacional	X	X	Procedimiento de examen visual	Nivel B	X			No se encuentra documentado, pero el optometrista sabe realizar cada una de las actividades.	X			Manual de procedimientos	C04.PR01
8.1 Planificación y control operacional	X	X	Ficha de examen visual	Nivel C	X			Incluir en el procedimiento de examen visual; esta ficha sirve para colocar todas las	X			Manual de procedimientos	C04.F01

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.													
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
								especificaciones de acuerdo a la necesidad del cliente para mejorar su visión.					
8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST		X	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades	Nivel B	X			Complementar con documentos de requisito 6; se complementará con la matriz de identificación de peligros y reducción de riesgos.	X			Manual de procedimientos	E01.PR02
8.1.3 Gestión del cambio.	X	X	Procedimiento de gestión de cambios	Nivel B	X			No se encuentra documentado; este procedimiento servirá para saber cómo actuar en caso de: cambios en los productos/servicios, en requisitos legales, cambios en los peligros y riesgos.		X			E02.PR07
8.1.4.2 Contratistas		X	Formato de matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades	Nivel C	X			Complementar con documentos de requisito 6; se complementará con la matriz de identificación de peligros y reducción de riesgos.	X			Manual de formatos	E01.F04

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.

Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias.		X	Procedimiento de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.	Nivel B	X				X			Manual de procedimientos	E02.PR02
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		X	Registro de integración de brigadas de emergencia	Nivel B			X	Incluirlo en el procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias.	X			Manual de formatos	E02.F33
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		X	Programa de simulacros	Nivel B			X	Incluirlo en el procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias. Servirá como registro de los simulacros realizados.	X			Manual de formatos	E02.F24
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		X	Formato de reporte de evaluación de emergencia	Nivel C			X	Incluirlo en el procedimiento para respuesta ante situaciones de emergencia; como evidencia para el requisito 8.2 de la norma NTS ISO 45001:2018.	X			Manual de formatos	E02.F06
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		X	Plan de emergencia	Nivel B			X		X			Manual de formatos	E02.F31
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias		X	Formato de reporte de la emergencia	Nivel C			X	Reporte inicial cuándo suceda una emergencia. Registro	X			Manual de formatos	E02.F32

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.													
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
								para verificar cumplimiento de 8.2					
8.2.3.2	X		Formato de registros de revisión de requerimientos de productos/servicios	Nivel C	X				X			Manual de Formatos del SIG	C03.F04
8.2.3.2	X		Registro de revisión de requisitos nuevos de productos/servicios.	Nivel C			X			X			C03.F07
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X		Procedimiento de cambios para los productos y servicios	Nivel C	X					X			C03.PR02
8.4.1 Generalidades.	X		Procedimiento de compras	Nivel B	X			No está documentado pero el asesor visual y gerente general realizan las actividades.	X			Manual de procedimientos	A05.PR01
8.4.1 Generalidades.	X		Procedimiento de Almacenamiento y Control de Inventarios	Nivel B	X			No está documentado pero el asesor visual realiza las actividades.	X			Manual de procedimientos	A05.PR03
8.4.1 Generalidades.	X		Listado de proveedores	Nivel B	X			Incluirlo en procedimiento para la selección de proveedores; este listado servirá a la empresa para escoger al proveedor de acuerdo a la evaluación realizada.		X			A05.F04

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.													
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
8.4.1 Generalidades.	X		Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores	Nivel B	X			No está documentado, pero se tienen definidos los responsables y las actividades.	X			Manual de procedimientos	A05.PR02
8.4.1 Generalidades.	X		Formato de solicitud de compra de productos o servicios.	Nivel C	X			Incluir en el procedimiento de compras.	X			Manual de formatos	A05.F03
8.4.2 Tipo y alcance del control.	X		Formato de fichas de evaluación de proveedores	Nivel C	X			Incluir en procedimiento para la selección y evaluación de proveedores	X			Manual de formatos del SIG	A05.F02
8.5.2 Identificación y trazabilidad	X		Registro de calibración de los equipos de toma de examen visual	Nivel C	X					X			A07.F03
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	X		Formato de registro de propiedad del cliente	Nivel C	X					X			C03.F08
8.5.6 Control de los cambios	X		Registros de control de cambios en producción/provisión del servicio	Nivel C	X					X			C03.F09
8.6 Liberación de los productos o servicios	X		Formato de registro de conformidad de producto/servicio con el criterio de aceptación	Nivel C	X					X			A05.F05

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.													
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
8.7.1	X		Procedimiento para salidas no conformes.	Nivel B	X				X			E02.PR08	
8.7.2	X		Formato para la identificación, registro y control de producto no conforme.	Nivel C	X				X			E02.F25	
8.7.2	X		Plan de control de salidas no conformes	Nivel C	X				X			E02.F26	
9.1.1 Generalidades	X	X	Formato para el análisis, seguimiento y medición del desempeño	Nivel C	X				X			E02.F27	
9.1.2 Satisfacción del cliente	X		Procedimiento para atención de quejas y sugerencias	Nivel B			X		X			C03.PR03	
9.1.2 Satisfacción del cliente	X		Formato para encuesta del servicio al cliente	Nivel C		X		Incluir en Procedimiento para atención de quejas y sugerencias.	X			Manual de formatos del SIG E02.F03	
9.1.2 Satisfacción del cliente	X		Formato de seguimiento de los clientes después de la compra	Nivel C	X				X			Manual de formatos del SIG C03.F05	
9.1.2 Satisfacción del cliente	X		Formato de quejas y sugerencias	Nivel C	X				X			Manual de formatos del SIG C03.F06	
9.1.2 Evaluación del cumplimiento		X	Formato de evaluación del cumplimiento de requisitos legales de SST	Nivel C		X		Complementar con requisitos legales de SST y si es necesario realizar acciones para mejorar.	X			Manual de formatos del SIG E02.F05	
9.1.3 Análisis y evaluación	X		Formato para el análisis, seguimiento y medición del desempeño	Nivel B	X			Incluirse en cada proceso con el fin de analizar y evaluar si		X		E02.F27	

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.

Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
								las acciones que se están implementando ayudan a mejorar el desempeño en la organización.					
9.2.2	X	X	Formato de Programa de auditoria	Nivel B	X			Incluir procedimiento de auditoria interna.	X			Manual de formatos del SIG	E02.F10
9.2.2	X	X	Formato para plan de auditoria	Nivel B	X			Incluir procedimiento de auditoria interna.	X			Manual de formatos del SIG	E02.F11
9.2.2	X	X	Carta de asignación de auditores internos	Nivel C	X			Incluir procedimiento de auditoria interna.	X			Manual de formatos del SIG	E02.F12
9.2.2	X	X	Procedimiento de auditoria interna	Nivel B	X				X			Manual de procedimientos	E02.PR03
9.2.2	X	X	Formato para informe de auditoria	Nivel C	X			Incluir procedimiento de auditoria interna para emitir los resultados obtenidos en la auditoria ejecutada.	X			Manual de formatos del SIG	E02.F13
	X	X	Lista de verificación de procesos en auditoria interna	Nivel C	X			Incluir procedimiento de auditoria interna.	X			Manual de formatos del SIG	E02.F07
	X	X	Acta de reunión de apertura	Nivel C	X			Incluir procedimiento de auditoria interna.	X			Manual de formatos del SIG	E02.F14
	X	X	Acta de reunión de cierre	Nivel C	X			Incluir procedimiento de auditoria interna.	X			Manual de formatos del SIG	E02.F15

Tabla N° 19 Listado de documentos relacionados a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018 a elaborar.													
Apartado de norma	Norma ISO		Nombre del documento	Nivel del documento según ISO 10013	Estado del documento			Comentarios	Prioridad en elaboración			Manual al que corresponde el documento elaborado. (prioridad 1)	Código
	9001:2015	45001:2018			Necesario elaborar	Ya elaborado	Necesario complementarlo		1	2	3		
		X			X	Resumen de hallazgos	Nivel C		X				
	X	X	Evaluación de auditores	Nivel C	X			Incluir procedimiento de auditoria interna.	X			Manual de formatos del SIG	E02.F17
9.3 Revisión por la dirección	X	X	Procedimiento para la revisión por la dirección	Nivel B	X					X			E02.PR09
9.3 Revisión por la dirección	X	X	Formato de informe de revisión por la dirección	Nivel C	X					X			E02.F28
10.1		X	Procedimiento para la investigación de incidentes	Nivel B	X				X			Manual de procedimientos	E02.PR04
10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.		X	Formato para registro de incidentes/accidentes	Nivel C	X			Incluir procedimiento para la investigación de incidentes.	X			Manual de formatos del SIG	E02.F18
10.2.1	X	X	Procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones correctivas	Nivel B	X				X			Manual de procedimientos	E02.PR05
10.2.2	X	X	Formato de iniciación de acción correctiva/acción de mejora	Nivel C	X			Incluir procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones correctivas	X			Manual de formatos del SIG	E02.F19
10.3 Mejora continua	X	X	Proyectos de mejora				X			X			E02.F29

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN/ DISEÑO SIG

La propuesta de diseño del sistema integrado de gestión para este trabajo de graduación, es conforme a los resultados obtenidos del diagnóstico de cumplimiento de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 descrito en el capítulo 3 marco metodológico.

Los siguientes apartados de este capítulo contienen la justificación del SIG, diseño de documentos del SIG y por último un plan de acción que es una guía de los pasos que debe seguir Ópticas Económicas si quiere implementar el diseño propuesto.

4.1. Justificación del diseño del SIG.

Por medio de toda la información descrita en el capítulo I, II y III de este documento incluyendo todo lo que debe mantenerse como información documentada de acuerdo a las normas en estudio, se consiguió reunir todas las herramientas necesarias para que fuera posible el diseño de un SIG para Ópticas Económicas coherente para la realidad que esta enfrenta.

Toda la documentación diseñada por las investigadoras en este trabajo de graduación se adopta fácilmente a la naturaleza de la organización que, aunque está constituida por 6 personas estas puedan adaptarse al SIG que se propone, ya que se explica de una forma clara y sencilla en un lenguaje que los empleados puedan comprender como realizar los procedimientos y el llenado de las matrices que componen cada uno de ellos.

La propuesta está diseñada para que Ópticas Económicas pueda implementarla como se describe en el plan de acción (apartado 4.3); ya que de esta manera se le está ofreciendo acciones de mejora que puede adoptar para la resolución de los problemas que enfrenta, dar el seguimiento adecuado y lograr la mejora continua en la organización.

4.2. Diseño de documentos del SIG.

En este apartado se incluyen todos los documentos elaborados para el diseño del sistema integrado de gestión de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo de Ópticas Económicas, según la tabla N° 19, que fueron clasificados como prioridad 1.

A continuación se desglosa en la tabla N°20 cada uno de los manuales elaborados y los documentos que los conforman y el nivel como están clasificados de acuerdo a la norma NTS ISO/TR 10013:2001 “Directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad”.

Tabla N°21. Diseño de documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y de Seguridad y Salud en el Trabajo elaborados para Ópticas Económicas.

Diseño de documentos del SIG para Ópticas Económicas			
N°	Nombre del documento	Nivel	Manual
1	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Nivel A	Manual SIG
2	Formato para la matriz contexto de la organización.	Nivel B	Manual de Formatos
3	Lineamiento para hacer el análisis del contexto de la organización		Manual de Procedimientos
4	Formato para la matriz Partes interesadas pertinentes		Manual de Formatos
5	Lineamiento para la determinación de partes interesadas.		Manual de Procedimientos
6	Alcance del Sistema Integrado de Gestión	Nivel A	Manual SIG
7	Mapa de procesos de primer nivel		Manual de procesos
8	Mapa de procesos de segundo nivel Dirección estratégica	Nivel B	Manual de procesos
9	Mapa de procesos de segundo nivel Sistema Integrado de Gestión		
10	Mapa de procesos de segundo nivel Ventas		
11	Mapa de procesos de segundo nivel Compras		
12	Mapa de procesos de segundo nivel Talento Humano		
13	Mapa de procesos de segundo nivel Servicios generales		
14	Fichas de indicadores de procesos claves (3) Incremento de ventas, Incremento de clientes y Cantidad de pacientes atendidos que adquieren gafas	Nivel B	Manual de procesos
15	Fichas de indicadores de procesos estratégicos (1) Eficacia de los planes de mejoramiento		
16	Fichas de indicadores de procesos apoyo (1) Calidad de insumos/materiales		
17	Encuesta de liderazgo	Nivel C	Manual de formatos

Diseño de documentos del SIG para Ópticas Económicas			
N°	Nombre del documento	Nivel	Manual
18	Lineamiento para la elaboración de encuestas		Manual de procedimientos
19	Encuesta de satisfacción al cliente		Manual de formatos
20	Política del SIG	Nivel A	Manual del SIG
21	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades	Nivel B	Manual de procedimientos
22	Formato de matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades	Nivel C	Manual de formatos
23	Formato de planes para abordar riesgos y oportunidades		
24	Formato de matriz de requisitos legales y su seguimiento		
25	Formato de evaluación de cumplimiento de requisitos legales		
26	Formato de encuesta de clima laboral		
27	Listado maestro de documentos		
28	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Nivel A	Manual de procedimientos
29	Matriz control de documentos	Nivel C	Manual de formatos
30	Matriz control de registros		
31	Formulario de distribución de documentos		
32	Registro de divulgación de documentos		
33	Procedimiento de ventas	Nivel B	Manual de procedimientos
34	Listado de servicios e inventario de productos (aros)	Nivel B	Manual de formatos
35	Formato de orden de montaje	Nivel C	
36	Formato de comprobante de compra		
37	Procedimiento de examen visual	Nivel B	Manual de procedimientos

Diseño de documentos del SIG para Ópticas Económicas			
N°	Nombre del documento	Nivel	Manual
38	Fichas de examen visual	Nivel C	Manual de formatos
39	Procedimiento de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.	Nivel B	Manual de procedimientos
40	Registro de integración de brigadas de emergencia		Manual de formatos
41	Programa de simulacros		
42	Formato de reporte de evaluación de emergencia	Nivel C	Manual de formatos
43	Plan de emergencia	Nivel B	
44	Formato de reporte de la emergencia	Nivel C	
45	Formato de registros de revisión de requerimientos de productos/servicios		
46	Procedimiento de compras	Nivel B	Manual de procedimientos
47	Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores	Nivel B	Manual de procedimientos
48	Formato de fichas de evaluación de proveedores	Nivel C	Manual de formatos
49	Formato para el registro de seguimiento del desempeño de proveedores		
50	Formato de solicitud de compra de productos o servicios.		
51	Formato de fichas de evaluación de proveedores		
52	Formato de seguimiento de los clientes después de la compra		
53	Formato de quejas y sugerencias		
54	Formato de Programa de auditoria	Nivel B	Manual de formatos
55	Formato para plan de auditoria	Nivel B	
56	Carta de asignación de auditores internos	Nivel C	
57	Procedimiento de auditoria interna	Nivel B	Manual de procedimientos
58	Formato para informe de auditoria	Nivel C	

Diseño de documentos del SIG para Ópticas Económicas			
N°	Nombre del documento	Nivel	Manual
59	Lista de verificación de procesos en auditoria interna		Manual de formatos
60	Acta de reunión de apertura		
61	Acta de reunión de cierre		
62	Resumen de hallazgos		
63	Evaluación de auditores		
64	Procedimiento para la investigación de incidentes	Nivel B	Manual de procedimientos
65	Formato para registro de incidentes/accidentes	Nivel C	Manual de formatos
66	Procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones correctivas	Nivel B	Manual de procedimientos
67	Formato de iniciación de acción correctiva/acción de mejora	Nivel C	Manual de formatos

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestran los documentos elaborados, clasificados en cada uno en sus manuales del sistema integrado

- Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Manual de Procesos (ver apéndice P)
- Manual de Procedimientos (ver apéndice Q)
- Manual de Formatos (ver apéndice R)

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 1 de 33

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 2 de 33

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

Tabla de equivalencia de requisitos


Introducción

- 1. Objeto y campo de aplicación**
- 2. Referencias normativas**
- 3. Términos y definiciones**
- 4. Contexto de la organización**
- 5. Liderazgo**
- 6. Planificación**
- 7. Apoyo**
- 8. Operación**
- 9. Evaluación del desempeño**
- 10. Mejora**
- 11. Modificación del documento**


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 3 de 33

Tabla de equivalencia de requisitos.

Manual SIG	NTS ISO 9001	NTS ISO 45001
	SGC	SG de SST
1. Objetivo y campo aplicación	✓	✓
2. Referencias normativas	✓	✓
3. Términos y definiciones	✓	✓
4. Contexto de la organización:	✓	✓
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	✓	✓
4.2 Comprensión necesidades y expectativas partes interesadas del SGI.	✓	✓
4.3 Determinación alcance del SIG.	✓	✓
4.4 Sistema integrado de gestión y sus procesos.	✓	✓
5. Liderazgo:	✓	✓
5.1 Liderazgo y compromiso.	✓	✓
5.2 Política del SIG.	✓	✓
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	✓	✓
5.4 Consulta y participación de los trabajadores.		✓
6. Planificación:	✓	✓
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	✓	✓
6.2 Objetivos y planificación para lograrlos.	✓	✓
6.3 Planificación de los cambios.	✓	✓

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 4 de 33

Manual SIG	NTS ISO 9001	NTS ISO 45001
	SGC	SG de SST
7. Apoyo:	✓	✓
7.1 Recursos.	✓	✓
7.2 Competencia	✓	✓
7.3 Toma de conciencia.	✓	✓
7.4 Comunicación.	✓	✓
7.5 Información documentada.	✓	✓
8. Operación:	✓	✓
8.1 Planificación y control operacional	✓	✓
8.2 Requisitos para los servicios.	✓	
8.2 Preparación ante emergencias.		✓
8.3 Diseño y desarrollo de los servicios.	✓	
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	✓	
8.5 Producción y provisión del servicio.	✓	
8.6 Liberación de los productos y servicios.	✓	
8.7 Control de las salidas no conforme.	✓	
9. Evaluación del desempeño:	✓	✓
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	✓	✓
9.2 Auditoría interna.	✓	✓

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 5 de 33

Manual SIG	NTS ISO 9001	NTS ISO 45001
	SGC	SG de SST
9.3 Revisión por la dirección.	✓	✓
10. Mejora	✓	✓
10.1 Generalidades.	✓	✓
10.2 No conformidades y acciones correctivas.	✓	
10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.		✓
10.3 Mejora Continua.	✓	✓

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 6 de 33

INTRODUCCION:


En los años 90 inicia operaciones Ópticas Económicas, su primer propietario fue el Señor Omar Valle, que inscribió la empresa como persona natural ante el Ministerio de Hacienda, comenzó con los servicios de venta de lentes y poco a poco se compró el equipo para la realización del examen de la vista, tras el paso de los años se logró la apertura de tres sucursales ubicadas en Santa Ana, San Salvador y Zacatecoluca, se adquirió maquinaria para el montaje de lentes y venta de materiales para la elaboración de gafas, sin embargo, no obtuvo el progreso esperado por lo que se decidió prescindir de este servicio.

En el año 2011 su dueño decide vender Ópticas Económicas y todas sus sucursales a la señora Delmy Sánchez, a raíz de las bajas en ventas y pérdidas en ese año. Con su nuevo propietario se han percibido cambios que van desde el cierre de la sucursal en Santa Ana, adquisición de maquinaria actualizada para el equipamiento de todas sus ópticas, contratación de personal capacitado para la realización de sus servicios y se logró la inscripción de su casa matriz ante el Consejo Superior de Salud Pública.

En la actualidad Ópticas Económicas tiene presencia con dos sucursales en San Salvador y una en Zacatecoluca, que proporcionan los servicios de examen visual, venta y mantenimiento de aros y lentes; con personal y equipo tecnológico para la realización de la evaluación de la vista y asesores que ofrecen una guía a los consumidores en la selección de los estilos de gafas.

Este manual de SIG será aplicado en Ópticas Económicas casa matriz ubicada en calle Arce #707, Edificio Rivas Sierra en el departamento de San Salvador, El Salvador; a todos los procesos que ahí se desarrollan y a sus empleados, de acuerdo a las normas NTS ISO 9001:2015 e NTS ISO 45001:2018.

La estructura organizacional de Ópticas Económicas, casa matriz incluye la alta dirección conformada por su propietaria y gerente general: personal operativo: un optometrista, dos asesores visuales y el encargado de servicios generales.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 7 de 33

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el SIG de Óptica Económicas, que se muestra en la tabla N°1. Su aplicación es a nivel de los procesos que forman parte del alcance que se describe en el numeral 4.3.

Tabla N° 1. Composición del SIG de Ópticas Económicas.

Composición del SIG de Ópticas Económicas.		
Sistema de gestión	Siglas	Normas
1. Calidad.	SGC	NTS ISO 9001:2015
2. Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	SG de SST.	NTS ISO 45001:2018

Fuente: elaboración propia

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

En el presente Manual se utilizan las referencias de las normas indicadas en el numeral 1.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES.


En el presente Manual se aplican los conceptos y vocabulario especificados en las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. Las abreviaturas utilizadas son las siguientes:

- CSSP: Consejo Superior de Salud Pública
- NTS: Norma Técnica Salvadoreña
- SIG: Sistema Integrado de Gestión.
- SST: Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1 Comprensión de la organización y su contexto.

Ópticas Económicas determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SIG. La información sobre estas cuestiones se coloca en el formato para la matriz del contexto de la organización E01.F01.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 8 de 33

A continuación, se presenta la visión, misión y valores de Ópticas Económicas:

- 1) **Misión:** En Ópticas Económicas somos especialistas en velar por la salud visual de las personas, comprometidos en dar plena satisfacción a nuestros clientes ofreciéndoles servicio de examen visual; venta de lentes, aros de diferentes marcas y accesorios, al alcance de tu bolsillo buscando la excelencia total en el trato personal y afable en el servicio profesional.
- 2) **Visión:** Consolidarnos dentro las 5 mejores ópticas en San Salvador, para satisfacer las necesidades de salud visual de la población; bajo el amparo de la tecnología, productividad, talento humano y un profundo espíritu de servicio.
- 3) **Valores:**
 - a) Compromiso con las personas: identificando sus necesidades, buscando en todo momento la profesionalidad máxima, implicación y exigencia en nuestras actuaciones.
 - b) Compromiso con nuestros profesionales: velando por la equidad de oportunidades y la no discriminación, el respeto individual y colectivo, el desarrollo de las capacidades, como el trabajo en equipo con un elevado nivel de exigencia e implicación.
 - c) Calidad: rigor científico, técnico y esfuerzo para lograr un alto grado de eficiencia en todas nuestras acciones. Ofrecer servicios con la calidad exigida por los clientes para mantener fidelidad.
 - d) Trato y respeto: empatía, inmediatez, proximidad, sensibilidad aspectos imprescindibles para conseguir la confianza plena de nuestros clientes y un ambiente agradable para los empleados.
 - e) Flexibilidad: las necesidades de nuestros clientes son cambiantes en el tiempo, así como sus expectativas. nuestro objetivo es ser, en todo momento, cercanos, proactivos, efectivos y resolutivos, buscando en todo momento, formas diferentes de atención y servicios, adaptándonos en todo momento.
 - f) Sostenibilidad: la viabilidad y continuidad de nuestro propósito sólo es posible si velamos en todo momento por la eficiencia en la gestión de los recursos.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 9 de 33

Para la determinación de las cuestiones internas y externas, Ópticas Económicas utiliza una metodología denominada: Lineamiento para el análisis del contexto de la organización E01.LIN01, descrito en el manual de procedimientos; el seguimiento de la información sobre estas cuestiones se efectúa en la revisión por la dirección.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del SIG.

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de las partes interesadas, los legales y reglamentarios aplicables; así como también las necesidades y expectativas de sus trabajadores Ópticas Económicas determina:


- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema integrado de gestión;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SIG.
- c) cuáles de estas necesidades y expectativas, son o podrían convertirse en, requisitos legales y otros requisitos.

Para la determinación sobre las partes interesadas y sus requisitos Ópticas Económicas utiliza la metodología denominada Lineamiento para la determinación de partes interesadas E01.LIN02; el seguimiento, la revisión de la información y sus requisitos pertinentes es evaluado en la revisión por la dirección.

4.3 Determinación del alcance del sistema integrado de gestión.

Ópticas Económicas determina los límites y aplicabilidad del sistema integrado de gestión para establecer su alcance, considerando las partes interesadas externas e internas y sus requisitos, según se describe a continuación:

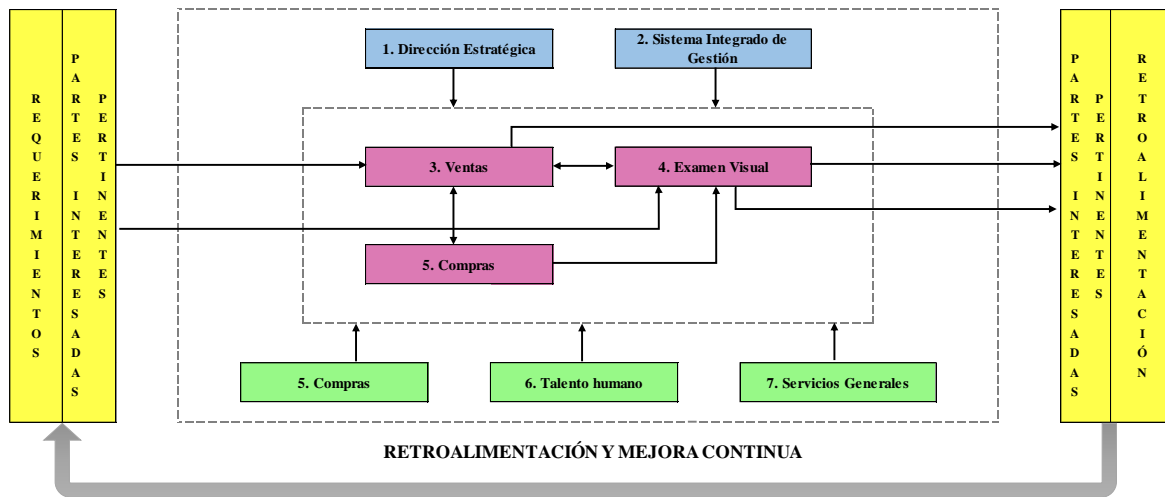
“El alcance del SIG de Ópticas Económicas aplica para los procesos de examen visual y ventas en los cuales se realizan las actividades para ofrecer los productos a los consumidores que van desde lentes y aros de diferentes marcas y accesorios. Ubicados en calle Arce #707, Edificio Rivas Sierra en el departamento de San Salvador, El Salvador”

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 10 de 33

El alcance se mantiene como información documentada en este manual.

Se presenta gráficamente en la figura N° 1 el mapa de los procesos misionales y la interacción que existe entre los procesos estratégicos (o de dirección) y los de soporte (o apoyo).

Figura N° 1. Mapa de procesos nivel 1 de Ópticas Económicas.




Fuente: Elaboración propia

4.3.1 Requisitos no aplicables.

- **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios de la norma NTS ISO 9001:2015:** En Ópticas Económicas los productos y servicios que se realizan, son lo autorizados por el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP) de acuerdo al marco legal y reglamentario por lo que no se diseñan ni se desarrollan nuevos productos y servicios.

4.4 Sistema Integrado de Gestión y sus procesos.

El sistema integrado de gestión que se ha establecido e implementado en Ópticas Económicas, se mantiene y mejora continuamente, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. Estos procesos están documentados en:


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 11 de 33

- a) Las entradas requeridas y las salidas esperadas que están determinadas en los mapas correspondientes en el manual de procesos E02.MAN02
- b) La secuencia e interacción de estos procesos está determinada en la figura N° 1 Mapa de procesos Nivel 1 de este documento;
- c) El seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos están en el manual de procesos E02.MAN02;
- d) Los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad, están determinados en cada unas de las fichas en el manual de procesos E02.MAN02;
- e) Las responsabilidades y autoridades para estos procesos están asignadas en el manual de funciones y organigrama A06.MAN01 y en manual de procesos E02.MAN02;
- f) Los riesgos y oportunidades se determinan en la planificación del sistema integrado de gestión de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018. Ver manual de procedimientos E02.MAN03;
- g) Los procesos se evalúan y se implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previstos;
- h) Los procesos y el sistema inetgrado de gestión se mejoran a través de la práctica de auditorías y en la revisión por la dirección.

5. LIDERAZGO.

5.1 Liderazgo y compromiso.


En Ópticas Económicas se ha desarrollado una encuesta del liderazgo E02.F02 que ayuda a la alta dirección a determinar si lo está ejerciendo adecuadamente y a tomar acciones en caso que los empleados perciban lo contrario; ayudando de esta manera a la mejora continua de la organización. El formato de la encuesta se encuentra en manual de formatos E02.MAN04; además se generó un lineamiento para la elaboración de encuestas E02.LIN03 que indica la metodología a seguir para su elaboración.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 12 de 33

5.1.1 Generalidades.

La alta dirección está conformada por el gerente general y propietaria de Ópticas Económicas quienes demuestran su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del sistema integrado de gestión, con las siguientes acciones:

- a. Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SIG y la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables, en la revisión por la dirección.
- b. Estableciendo la política y objetivos del SIG, en el presente manual y asegurando que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica a través de su alineamiento con la Misión (propósito) y la Visión (dirección estratégica) en las reuniones de revisión por la dirección.
- c. Asegurando la integración de los requisitos del SIG dentro de los procesos de la organización, mediante la evaluación y mejora de procesos.
- d. Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través del uso de mapas de procesos, la revisión de los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos, las matrices de riesgos y el seguimiento a las acciones definidas para tratar los riesgos.
- e. Asegurando la disponibilidad de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos) de acuerdo a cada proceso; para establecer, implementar y mejorar los sistemas que componen el SIG.
- f. Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme con los requisitos del SIG en cualquiera de los siguientes medios: las diferentes reuniones de trabajo, la revisión por la dirección, auditorías internas y/o en el presente manual.
- g. Asegurando que el SIG logre los resultados previstos, a través de la medición, seguimiento, análisis, evaluación y mejora.


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 13 de 33

- h. Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SIG, mediante la participación y consulta a los trabajadores y reuniones de trabajo.
- i. Asegurando y promoviendo la mejora continua del SIG, mediante los proyectos de mejora, revisión por la dirección y acciones correctivas.
- j. Ofreciendo el apoyo a otros roles y responsabilidades pertinentes a la dirección y funciones complementarias al SIG.
- k. Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura organizacional que apoye los resultados previstos del sistema integrado de gestión, mediante el empoderamiento y reconocimiento de logros y metas.
- l. Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades que surgen de las actividades ejecutadas.
- m. Asegurando que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores relacionados a la seguridad y salud en el trabajo, a través del procedimiento para la participación y consulta de trabajadores E01.PR01 que se encuentra en el manual de procedimientos.

5.1.2 Enfoque al cliente.

La alta dirección de Ópticas Económicas demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a. Determina, comprende y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b. Determina y considera los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad para aumentar la satisfacción al cliente.
- c. Mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente dandoselo a conocer a todo el personal.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 14 de 33

Las encuestas de satisfacción al cliente son publicadas en su página de Facebook con el fin de dar seguimiento y medición a las observaciones y resultados generados, así como también son realizadas con los consumidores que visitan la sucursal.

5.2 Política del SIG.

Ópticas Económicas dirige sus esfuerzos a mejorar la salud visual de la población a través de sus servicios examen visual, venta de lentes, aros de diferentes marcas y accesorios; comprometidos a:


- a) Satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas pertinentes y cumplir los requisitos legales y normativos aplicables y los acuerdos establecidos para el cumplimiento de nuestro sistema de gestión integrado.
- b) Asegurar la calidad y confiabilidad de nuestros productos, servicios ofrecidos y de los resultados generados.
- c) Garantizar el trabajo seguro y saludable del recurso humano, contratistas y terceras personas involucradas en nuestros procesos eliminando los peligros y reduciendo los riesgos, enfocado hacia la prevención de accidentes, enfermedades y emergencias.
- d) Promover la consulta y participación del capital humano en el SIG.
- e) Gestionar la continuidad de los procesos del negocio con un enfoque integral de riesgos, mejora continua, apoyados en los recursos asignados y las competencias de nuestro capital humano.

5.2.1 Comunicación de la política del SIG.

La política del SIG se comunica en Ópticas Económicas a todo el personal siguiendo lo establecido en el procedimiento de comunicaciones E02.PR06 y esta actividad se documenta en el formato de registro de divulgación de documentos E02.F30 establecido por la organización.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en Ópticas Económicas.

La Alta Dirección asigna las responsabilidades y autoridades para los roles de los empleados de Ópticas Económicas; comunica, se asegura de su comprensión y aplicación en las actividades.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 15 de 33

La divulgación de las funciones y responsabilidad se realiza al personal con el manual funciones A06.MAN01 y a través de inducciones que se dan al personal referente al sistema integrado de gestión. En el manual de funciones, se designan las responsabilidades y autoridades siguientes:

- a) Asegurarse de que el sistema integrado de gestión es conforme con los requisitos de las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018;
- b) asegurarse que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- c) informar, en particular, a la dirección sobre el desempeño del SIG y sobre las oportunidades de mejora;
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SIG.


5.4 Consulta y participación de los trabajadores.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema integrado de gestión. Para dar respuesta a este requerimiento se planteó el siguiente procedimiento para la participación y consulta de los trabajadores E01.PR01 en donde se define los mecanismos de comunicación, participación y consulta, para difundir las acciones, resultados, e información pertinente en SIG de manera clara, oportuna y concisa; la participación de los colaboradores se registra en el formato de actas de reunión con el personal E01.F03.

6. PLANIFICACIÓN.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La planificación de la gestión de riesgos y oportunidades está basada en la comprensión de la organización y su contexto (punto 4.1), la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (punto 4.2) y el alcance del sistema integrado de gestión (4.3). Por lo que la empresa ha determinado todo lo que es necesario abordar en este punto.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 16 de 33

La metodología para abordar los riesgos y oportunidades (del sistema integrado y de SST), y las acciones tomadas se define en los siguientes documentos:

- a. Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.PR02.
- b. Matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.F04.
- c. Formato de planes para abordar riesgos y oportunidades E01.F05.

La documentación está incluida en el manual de procedimientos E02.MAN03 de Ópticas Económicas y cumple con el requisito 6.1, 6.1.1 y 6.1.2 de las normas de sistema de gestión de calidad NTS ISO 9001:2015 y de seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018. La organización utiliza estos documentos como respaldo del sistema integrado de gestión.

6.1.1 Determinación de los requisitos legales y otros requisitos.


Ópticas Económicas determina los requisitos legales y otros requisitos actualizados aplicables para su sistema integrado de gestión, sus peligros y riesgos para SST y de calidad según los servicios ofrecidos; que deben de comunicarse y tenerlos en cuenta para establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua. Para lo anterior descrito la organización utiliza la siguiente documentación:

- Matriz de requisitos legales y su seguimiento E02.F04.
- Formato de evaluación de cumplimiento de requisitos legales E02.F05.

Los documentos anteriores mencionados se encuentran descritos en el manual de formatos E02.MAN04 de Ópticas Económicas.

6.1.2 Planificación de acciones.

La organización ha planificado las acciones para abordar sus riesgos y oportunidades (6.1), abordar sus requisitos legales y otros requisitos (6.1.1), prepararse y responder ante situaciones de emergencias (8.2). También se ha considerado la manera de integrar e implementar las acciones en todos sus procesos y evaluar la eficacia de estas acciones con el objetivo de dar cumplimiento a este requisito.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 17 de 33

Ópticas Económicas toma en cuenta en su planificación la jerarquía de los controles, las salidas del sistema integrado de gestión cuando planifica su toma de acciones; las mejores prácticas, las opciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio.

6.2 Objetivos del SIG y planificación para lograrlos.


6.2.1 Objetivos del SIG.

Los objetivos del SIG se establecen, implementan, se mantienen y son coherentes con la política del sistema y se presentan en la tabla N° 2:

Tabla N° 2. Objetivos del SIG y su coherencia con la política del SIG.

FRASE DE LA POLITICA DEL SIG	OBJETIVO
Satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas pertinentes.	Satisfacer las necesidades de los clientes mejorando su salud visual a través de servicios eficientes y experiencia de nuestro personal.
Satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas pertinentes.	Satisfacer las necesidades de nuestros Entes reguladores ofreciendo servicios de salud visual con alta calidad tomando en cuenta a nuestros empleados velando por su seguridad y salud en el trabajo.
Garantizar el trabajo seguro y saludable del capital humano, contratistas y terceras personas involucradas en nuestros procesos eliminando los peligros y reduciendo los riesgos.	Garantizar el trabajo seguro y saludable a todo el personal incluyendo proveedores eliminando los peligros y reduciendo los riesgos laborales.
Cumplir los requisitos legales y normativos aplicables y los acuerdos establecidos.	Cumplir los requisitos legales y normativos relacionados con la calidad, y seguridad y salud en el trabajo aplicables al sistema integrado de gestión.

Fuente: Elaboración propia.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 18 de 33

Ópticas Económicas ha elaborado una matriz de objetivos del SIG E02.F09 para efectuar la medición, el seguimiento, la comunicación y la actualización correspondiente de los objetivos.

6.2.2 Planificación para lograr los objetivos del SIG.

La organización ha implementado una planificación para el cumplimiento de objetivos del SIG E02.F22 en donde se especifica que se va hacer, que recursos se requerirán, quien será el responsable, cuando se finalizará, como se evaluarán los resultados, como se integrarán las acciones para lograr los objetivos propuestos.

6.3 Planificación de los cambios.

Para determinar la necesidad de cambios en el SIG se hará uso de la metodología de planificación de los cambios tomando en cuenta los resultados de la revisión por la dirección y se documentaran como planes y proyectos de mejora E02.F29.

7. APOYO.

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades.

La alta dirección de Ópticas Económicas formula un plan de compras y presupuesto anual para acompañar la ejecución del plan operativo anual y la mejora del SIG.


7.1.2 Personas.

La alta dirección determina el organigrama de Ópticas Económicas y el descriptor de puestos A06.F02, asegurando el número de personas necesarias de acuerdo a las funciones requeridas para la operación y control de los procesos del SIG.

7.1.3 Infraestructura.

Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria a través de formatos de asignación de recursos de trabajo para lograr la conformidad con los requisitos del SIG. El mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura, incluye lo siguiente:

- Edificio, mobiliario y equipo de oficina.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 19 de 33

- Instalaciones eléctricas.
- Equipo de exámenes visuales, equipo informático.
- Estantes de vidrio para los lentes, aros y accesorios.
- Servicio de limpieza de las instalaciones

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.

En Ópticas Económicas, a través de la alta dirección y servicios generales se determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del SIG. Los factores físicos del ambiente de trabajo lo permiten las instalaciones ya que se cuenta con áreas iluminadas con luz natural, una buena circulación de aire, una excelente higiene, temperatura ambiente adecuada y libre de ruidos que dañen el oído humano.


Para tener un ambiente laboral agradable se ha diseñado una encuesta de clima laboral E01.F06 donde por medio de las respuestas ofrecidas por lo empleados permite conocer deficiencias en factores humanos (sociales y psicológicos) para que se implementen acciones que contribuya a la mejora continua de este aspecto en la organización.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Generalidades.

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. En Ópticas Económicas se utilizan los equipos para la realización del examen visual siguientes:

- Lensómetro
- Retinoscopio
- Oftalmoscopio
- Proyector de optotipos
- Unidad optométrica
- Caja de prueba
- Auto-refractómetro

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 20 de 33

Para asegurar la validez y fiabilidad de las lecturas Ópticas Económicas cuenta con un procedimiento para mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos A07.PR01.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

La trazabilidad de las mediciones es un requisito establecido en los procedimientos internos de la organización, el equipo de medición cumple lo siguiente:

- Es calibrado o verificado (según lo indicado por el proveedor del servicio) a intervalos planificados o antes de su uso, utilizándose patrones trazables, según el programa de mantenimiento y calibración de equipos A07.F01.
- Es identificado, mediante algún mecanismo, su estado actual en el formato para el registro de verificación de equipos A07.F02
- Se protege contra ajustes, daños o deterioro, durante su almacenamiento o uso conforme al lineamiento de verificación de equipos previo a su uso A07.LIN01


7.1.6 Conocimientos de la organización.

En Ópticas Económicas los conocimientos se transfieren al personal a través de:

- Los procedimientos de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo contenidos en el manual de procedimientos internos.
- Instrucciones de la alta dirección con base a necesidades y experiencias que van surgiendo en el diario quehacer de la organización.
- Cuando surgen cambios en algún proceso, la gerencia general se asegura que los cambios y las acciones tomadas sean conocidas, entendidas y aplicadas por todos, a través de reuniones de socialización, así como del seguimiento del desempeño.
- Capacitaciones al personal.

7.2 Competencia.

Ópticas Económicas para garantizar la competencia y formación de su personal, realiza las siguientes actividades:

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 21 de 33

- a) Asegura la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del SIG, considerando para ello los perfiles definidos para cada puesto de trabajo;
- b) Ha establecido una planificación de capacitaciones externas e internas que cuenta con un formato de registro de asistencia. Lo anterior se realiza para mantener la competencia necesaria del recurso humano.
- c) Efectúa el seguimiento al cumplimiento de la planificación de capacitaciones externas e internas. Además, se evalúa la eficacia de la formación y capacitación a los empleados por que se ha desarrollado un procedimiento para evaluación del impacto de las capacitaciones recibidas que contiene un formato para realizar dicha evaluación.
- d) Preserva los registros actualizados del personal que evidencian la educación, formación, habilidades y experiencia relacionada a cada empleado y por si es necesario ayudarlos a crecer profesionalmente en otra área de interés.


7.3 Toma de conciencia.

Ópticas Económicas asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y responsabilidades asumidas en la operación del SIG, y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos, metas y programas mediante la ejecución de reuniones, talleres de sensibilización y envío de mensajes.

7.4 Comunicaciones.

Para las comunicaciones internas o externas pertinentes al SIG y su eficacia, por lo que se ha establecido el procedimiento de comunicaciones E02.PR06, que incluye la matriz de comunicaciones E02.F23 en la cual se especifica:

- a. Que comunicar;
- b. Cuando comunicar;
- c. A quién comunicar;
- d. Cómo comunicar;

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 22 de 33

e. Quién comunica.

El procedimiento de comunicaciones de Ópticas Económicas aborda lo dispuesto en los requisitos 7.4 de la NTS ISO 9001:2015 y 7.4, 7.4.1, 7.4.2 y 7.4.3 de la NTS ISO 45001:2015.

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades


La documentación del Sistema Integrado de Gestión de Ópticas Económicas incluye:

- a. Manual del SIG.
- b. Manual de procesos.
- c. Manual de procedimientos.
- d. Manual de organización.
- e. Manual de funciones.
- f. Perfiles de puestos.
- g. Manual de formatos del SIG.
- h. Planes, programas y proyectos del SIG.
- i. Documentos externos

7.5.2 Creación y actualización.

La documentación que sustenta el Sistema Integrado de Gestión, se controla de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018 a través del procedimiento de elaboración, actualización y control de documentos del SIG E02.PR01.

El procedimiento de elaboración, actualización y control de documentos del SIG E02.PR01, se encuentra en el manual de procedimientos E02.MAN03 y define la metodología para la creación o modificación de los documentos, así como también el formato que debe contener y la respectiva codificación, desde los procesos, procedimientos, formatos, lineamientos, así como de las fichas de indicadores.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 23 de 33

7.5.3 Control de la información documentada.

En el procedimiento de elaboración, actualización y control de documentos del SIG E02.PR01, además de la metodología para la creación, se incluye el control de los documentos, además se ha establecido el listado maestro de documentos E02.F01 y matrices de control de registros E02.F21 los cuales forman parte del manual de formatos del SIG.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional.


Ópticas Económicas planifica y desarrolla los procesos necesarios para cumplir los requisitos del SIG, los cuales se plasman en el manual de procesos E02.MAN02 y procedimientos E02.MAN03. La planificación de los procesos es coherente con los requisitos del sistema, considera el contexto y las acciones para abordar riesgos y aprovechar oportunidades.

La planificación y el control operacional de los procesos se ha determinado a través de:

- El cumplimiento del conjunto de documentos externos e internos del SIG.
- Las actividades de verificación, seguimiento, medición e inspección para los procesos y los criterios de aceptación, que se han definido en los procesos misionales, a través de criterios de operación y de control.
- Los registros necesarios para evidenciar que los procesos cumplen con los requisitos establecidos por el SIG.

8.1.1 Eliminar peligros y reducir riesgos de SST.

La organización establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para la eliminación de peligros y reducción de riesgos utilizando controles de acuerdo al requisito 8.1.2 de la NTS ISO 45001:2018. Por lo que Ópticas Económicas utiliza el procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.PR02 descrito en el manual de procedimientos E02.MAN03. El procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.PR02 se complementa con la matriz descrita en el requisito 6.1 de este manual ya que en esta se incluyen los controles aplicados a los peligros y riesgos.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 24 de 33

8.1.2 Gestión del cambio.

Ópticas Económicas establece procesos para la implementación y control de los cambios temporales o permanentes planificados que impactan el desempeño del SIG. Para dar respuesta a este requerimiento se planteó el procedimiento de gestión de cambios E02.PR07 donde se toma en cuenta lo que especifica la norma NTS ISO 45001:2018.

8.1.3 Compras.

La organización coordina sus procesos de compras con sus proveedores y contratistas, para identificar los peligros y evaluar y controlar los riesgos. Ópticas Económicas ha implementado tomar en cuenta a los proveedores, contratistas y sus trabajadores en la matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.F04.

8.2 Requisitos para los productos y servicios/ Preparación y respuesta ante emergencias.

Ópticas Económicas establece, implementa y mantiene procesos necesarios para prepararse y responder ante situaciones de emergencias potenciales utilizando la siguiente documentación:

- Programa de simulacros E02.F24.
- Procedimiento de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia E02.PR02.
- Registro de simulacros E02.F06.

Para dar cumplimiento a los requisitos de los productos y servicios se establecen a partir del numeral 8.2.1 de este manual.

8.2.1 Comunicación con el cliente.

Ópticas Económicas cuenta con diferentes canales de comunicación con las diferentes partes interesadas, como las que se mencionan a continuación: página web, redes sociales, correo electrónico, comunicaciones oficiales y boletines informativos.

Para la retroalimentación del cliente se ha implementado el procedimiento para atención de quejas y sugerencias que contiene los siguientes formatos: encuesta de satisfacción del cliente E02.F03, de quejas y sugerencias C03.F06.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 25 de 33

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Ópticas Económicas, a través de su alta dirección, asegura la identificación, análisis y aplicación del marco legal y normativo aplicable a los productos y servicios que debe proveer a las partes interesadas. Los requisitos relacionados a los productos y servicios quedan definidos y registrados en los documentos del SGI y en la normativa legal vigente.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicio.

La alta dirección asegura, en los planes y procedimientos específicos, que están definidos los requisitos del servicio y tienen la capacidad para cumplir los mismos. Se mantienen los registros de cambios de los requisitos especificados, se asegura que los mismos son incorporados a los procesos y documentación correspondiente; y es entendido por el personal involucrado.

Para dar cumplimiento a lo anterior Ópticas Económicas cuenta con la siguiente documentación: registros de revisión de requerimientos de productos/servicios C03.F04 y registro de revisión de requisitos nuevos de productos/servicios C03.F07.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

La gerencia general es la responsable de actualizar los cambios en los requisitos de los servicios y actualizarlos oportunamente en dichos documentos. Los controles de cambios efectuados se incluyen al final de cada procedimiento como lo establece el procedimiento de cambios para los requisitos de productos y servicios C03.PR02.

8.3 Diseño y desarrollo para los productos y servicios.

Conforme a lo establecido en el numeral 4.3 de este manual, se ha determinado la no aplicación de este requisito para las actividades desarrolladas en Ópticas Económicas.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades.

Los controles a aplicarse a los productos y servicios suministrados externamente, se deben considerar cuando:

- a. los productos y servicios se incorporan en los servicios de la óptica.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 26 de 33

- b. Cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.
- c. Cuando un proceso o parte de él, es proporcionado por un proveedor externo.

Ópticas Económicas define los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos por medio de los siguientes documentos:

- Procedimiento de compras A05.PR01
- Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores A05.PR02
- Listado de proveedores A05.F01.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

Ópticas Económicas se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Para dar respuesta a este requisito la organización utiliza los siguientes documentos: fichas de evaluación de proveedores A05.F02 y formato para el registro de seguimiento del desempeño A05.F03, así como del procedimiento para la selección y evaluación de proveedores A05.PR02.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

Ópticas Económicas establece las especificaciones técnicas para la adquisición de procesos, productos y servicios antes de la comunicación con el proveedor externo.

La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a. los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b. aprobación de productos y servicios
- c. la competencia
- d. interacciones con la organización
- e. control y seguimiento del desempeño

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 27 de 33

f. actividades de verificación o validación en sus instalaciones.


Para cumplir lo descrito anteriormente la organización hace uso de formatos para el registro de seguimiento del desempeño de proveedores A05.F03 y fichas de evaluación de proveedores A05.F02, así como del procedimiento para la selección y evaluación de proveedores A05.PR02.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio...

Ópticas Económicas ha planificado los procesos necesarios para la prestación de los servicios en condiciones controladas, apoyándose para tal efecto en la alta dirección. Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:

- a) Acceso a la información que describe los requisitos y características de los servicios, a través de los procedimientos de los procesos del SIG y otros documentos relacionados;
- b) Las instrucciones e indicaciones para la operación y control de los procesos y los resultados a alcanzar;
- c) El uso del equipo apropiado, tales como computadoras, servidores, entre otros;
- d) La disponibilidad y uso de sistemas de información para el seguimiento y medición;
- e) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios de conformidad con los requisitos establecidos;
- f) La designación del personal competente en los puestos de trabajo;
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) Las actividades relacionadas a la liberación, entrega y posteriores a la entrega de los servicios, establecidas en los procedimientos de los procesos misionales.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 28 de 33

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

La gerente general, a través de sus registros, tienen la capacidad de realizar la trazabilidad de los productos. La identificación, según el proceso, se realiza por diferentes medios (número de orden de montaje, fecha, nombre de empresa proveedora, etc.).

El estado de los productos se conoce a través de la documentación generada por los proveedores externos de la organización y por el dictamen de conformidad de la óptica cuando se verifica que cumple los requisitos exigidos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

Ópticas Económicas ha establecido los mecanismos necesarios para identificar, verificar, proteger y salvaguardar aquellos elementos (ej.: documentos de trabajo, base de datos, productos) que son propiedad de diferentes partes interesadas, mientras estén siendo utilizados por el personal. En caso de pérdida, deterioro o que se considere inadecuado para su uso, es comunicado a la parte interesada pertinente conservando información sobre lo ocurrido para presentarla como evidencia.

Si se llegaran a presentar casos de manejo de información o documentos que puedan considerarse propiedad intelectual de las partes interesadas, la alta dirección y el personal involucrado, toman las medidas pertinentes de protección y salvaguarda usando un formato de registro de propiedad del cliente o proveedor externo C03.F08.


8.5.4 Preservación.

La preservación de los productos, durante el proceso interno y la entrega final, para mantener la conformidad con los requisitos de los mismos, están definidos en los procedimientos de los procesos de Ópticas Económicas.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

Las actividades posteriores a la prestación del servicio, están indicadas en los respectivos procedimientos específicos. Se considera:

- a. Los requisitos legales y reglamentarios;

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 29 de 33

- b. Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c. La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d. Los requisitos del cliente;
- e. La retroalimentación del cliente.

Para recibir la retroalimentación de los clientes Ópticas Económicas ha implementado una encuesta de satisfacción E02.F03 donde luego de las respuestas se efectúa el seguimiento a las observaciones realizadas.

8.5.6 Control de los cambios.

La revisión y control de los cambios en la prestación del servicio de Ópticas Económicas se verifica para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos, se especifican en los procedimientos específicos respectivos en el formato control de cambios que se encuentra al final de cada documento. Los resultados de la revisión de cambios, las personas que autorizan el cambio y acciones necesarias, se registran en los respectivos documentos.


8.6 Liberación de los productos o servicios.

Las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de los servicios, están especificadas en los procedimientos específicos de cada proceso además se debe completar un formato de registro de conformidad de producto/servicio con el criterio de aceptación A05.F05. La liberación no se realiza hasta completar satisfactoriamente lo planificado.

La información documentada de la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad de los responsables que autorizan la liberación, están disponibles en los documentos resultados de los procesos.

8.7 Control de las salidas no conformes.

En Ópticas Económicas se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su utilización o entrega no prevista. Los controles, responsabilidades y autorizaciones se definen en el procedimiento para salidas no conformes E02.PR08 de la organización, en el plan de control de salidas no conformes E02.F26 y el formato para la identificación, registro y control de producto no conforme E02.F25.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 30 de 33

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

Ópticas Económicas ha planificado e implementado las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para:


- a) Demostrar la conformidad con los requisitos.
- b) Asegurar la conformidad del SIG.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SIG.
- d) El desempeño y efectividad de los sistemas de gestión.

A través del formato para el seguimiento y medición del desempeño E02.F27, se verifica el cumplimiento de cada una de las actividades establecidas y planificadas para los procesos del SIG de Ópticas Económicas:

- a) Aquello que requiere ser monitoreado y medido en el SIG.
- b) Los métodos aplicados para monitorear, medir, analizar y evaluarlos, obteniendo resultados válidos.
- c) Cuando se llevarán a cabo el monitoreo y las mediciones.
- d) Quién es el responsable de las mediciones.
- e) Cuando se analizarán y evaluarán los resultados del monitoreo y de las mediciones.
- f) Quién es el responsable del análisis y evaluación de los resultados.

9.1.2 Satisfacción del cliente/ Evaluación del cumplimiento.

En Ópticas Económicas ha establecido el procedimiento de atención de quejas, y sugerencias C03.PR03, lo anterior se realiza como una de las medidas del SGC para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas; utilizando también la siguiente documentación presente en el procedimiento:

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 31 de 33

- Formato para encuesta de los servicios E02.F07
- Formato de seguimiento de los clientes después de la compra C03.F05 y
- Formato de quejas y sugerencias C03.F06.

Ópticas Económicas ha implementado un formato de evaluación del cumplimiento de requisitos legales E02.F05 como una de las medidas del SIG para realizar la evaluación y tomar acciones cuando sea necesario manteniendo el conocimiento y la comprensión del estado de desempeño.

9.1.3 Análisis y evaluación.

Para demostrar la idoneidad y eficacia del SIG, se determina, recopila y analiza los datos apropiados, a fin de identificar donde puede realizarse la mejora continua; por lo que se utiliza el formato para el análisis y evaluación del desempeño E02.F27.


Para el análisis y evaluación Ópticas Económicas incluye los datos resultados de medición y seguimiento, grado de satisfacción del cliente y grupos de interés, desempeño y eficacia del SIG, eficacia de las acciones para tratar riesgos y oportunidades, desempeño proveedores externos, necesidades de mejora y otros relevantes.

9.2 Auditoria Interna.

Ópticas Económicas lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SIG. Además, se gestiona la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías para determinar si es eficaz, si está conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma NTS ISO 9001: 2015 y NTS ISO 45001:2018.

Ópticas Económicas elabora el Programa Anual de Auditorías Internas E02.F10 tomando en consideración el estado e importancia de los procesos y las áreas que se auditarán, así como el resultado de las auditorías previas.

Se ha establecido e implementado un procedimiento de auditorías internas E02.PR03 que contienen carta de asignación de auditores internos E02.F12 y formato para informe de auditoría E02.F13. Para asegurar la objetividad e imparcialidad de las auditorías, éstas son realizadas por personal que es independiente a los procesos que son sujetos a auditar.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 32 de 33

Los responsables de los procesos auditados, deben asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas, como se establece en el procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones correctivas E02.PR05.

9.3 Revisión por la dirección.

La Revisión por la Dirección lo realiza la alta dirección de Ópticas Económicas por lo menos una vez al año, a través de reuniones a fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.

Las entradas y salidas para la revisión por la Dirección se especifican en el procedimiento para la revisión por la dirección E02.PR09 de la organización y utiliza formatos de:

- Actas de reunión E02.F14
- Informe de revisión por la dirección E02.F28.

10. MEJORA

10.1 Generalidades.

Ópticas Económicas ha definido los procesos necesarios para mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, a través de:

- a. La adecuación y aplicación de la Política del SIG;
- b. El seguimiento y medición de los Objetivos del SIG;
- c. El resultado de las auditorías internas de calidad y seguimiento de no conformidades de evaluaciones anteriores;
- d. Evaluación de la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, así como de la evaluación de peligros del SIG;
- e. Evaluación de las acciones para eliminar y reducir los riesgos de SST.
- f. El análisis de los datos generados por la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios;

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual del Sistema Integrado de Gestión	Página 33 de 33

g. Las revisiones anuales al SIG por la alta dirección.

10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.

Los incidentes son investigados y analizados de acuerdo al procedimiento para la investigación de incidentes E02.PR04 que a la vez utiliza un formato para registro de incidentes/accidentes que incluye los resultados de cualquier acción tomada incluyendo su eficacia.

Cuando ocurre una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, Ópticas Económicas ha establecido el procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones correctivas E02.PR05; para dar tratamiento a las no conformidades se usa el formato de registro de no conformidades E02.F16, acciones correctivas y su estado E02.F19.

En el referido procedimiento se considera la metodología para tomar acciones que eliminen las causas de no conformidades detectadas, con el propósito de evitar su repetición. Se analiza el origen de las causas de la no conformidad para que las acciones correctivas a ejecutar sean eficaces; se mantiene todo lo generado como información documentada.

10.3 Mejora continua.

Ópticas Económicas ha establecido los procesos necesarios para mejorar continuamente el desempeño del SIG a través de: la política, objetivos y metas del SIG, resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y revisión por la dirección. Todos los cambios de mejora continua que la organización determina se plasman en proyectos de mejora.

11. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO.

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este manual, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN																																										
Descripción de las Actividades	Presupuesto	Grado de Avance (Mensual)																Grado de avance																								
		2020				2021				2022																																
		Abril		Mayo		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Enero		Febrero			Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto													
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
12	Establecimiento de política del SGI y objetivos																																									Realizada
13	Planificación para lograr los objetivos del SIG.																																									Planificada
14	Caracterización de procesos, roles, responsabilidades y autoridades del SGI																																									Falta complementar
15	Determinación de requisitos legales y otros requisitos del SGI.																																									Realizada
16	Planificación para abordar los requisitos legales y otros requisitos del SIG																																									Planificada
17	Determinación de peligros y evaluación de riesgos y planificación para abordarlos																																									Falta complementar
18	Determinación de riesgos y oportunidades del SGI y planificación para abordarlos.																																									Falta complementar
19	Asignación de recursos, determinación de la competencia de los recursos humanos, toma de conciencia y comunicación del SGI																																									Planificada
20	Integrar en un único "Manual" de gestión, la documentación de los sistemas de gestión que se aplican, elaborar la documentación de soporte y																																									Falta complementar
21	Planificación y control operacional del SGI.																																									Falta complementar
22	Preparación y respuesta ante emergencias																																									Falta complementar

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Cumplimiento de requisitos legales en materia de calidad referentes a infraestructura y autorización del establecimiento en un nivel alto, sin embargo, el cumplimiento de los requerimientos de seguridad y salud en el trabajo es bajo.
- El personal conoce las actividades relacionadas a su puesto de trabajo, sin embargo, existe una brecha en el conocimiento de sistemas de gestión, así como de la evidencia de difusión y evaluación de las capacitaciones recibidas por los colaboradores.
- La medición de la satisfacción del cliente muestra resultados favorables, sin embargo, existen mejoras por desarrollar en el sistema integrado de gestión incluyendo la estructura documental la cual no proporciona un punto de partida en su implementación.
- El nivel de madurez del sistema integrado de gestión es bajo; en el que no existe planificación para su desarrollo e implementación, sin embargo, existen apartados de cada uno de los estándares que son ejecutados, pero no se han documentado sus procesos, procedimientos y actividades, por lo que no hay un seguimiento y medición del desempeño.
- El liderazgo de la Alta Dirección no se ve reflejado en el desarrollo de los procesos que se ejecutan en Ópticas Económicas; el personal no percibe apoyo necesario en la resolución de problemas, no hay seguimiento de las necesidades que surgen en la organización y no se dedica tiempo en guiar en la ejecución de estas actividades.
- La ejecución del proceso de examen visual incluye la utilización de equipo especializado, sin embargo, existe poca trazabilidad de documentación relacionada con los mantenimientos, verificaciones y/o calibraciones.
- Se hace uso de proveedores / contratistas externos de los cuales todo el personal tiene conocimiento, sin embargo, no existe una evaluación que garantice que su selección permita el cumplimiento de los requisitos del producto o servicio ofrecido.

- No se recopila ningún tipo de información documentada sobre de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos.
- No se han determinado los riesgos y oportunidades asociados a las actividades desarrolladas en los procesos realizados en Ópticas Económicas.

5.2. Recomendaciones

- Establecer un plan de implementación de los requisitos legales referentes a calidad y seguridad y salud en el trabajo con su respectivo seguimiento de verificación del cumplimiento.
- Mejorar las competencias de su recurso humano a través de la planificación y ejecución de planes de carrera, capacitaciones, talleres, entre otros que beneficien a la mejora del desempeño del SIG.
- Establecer planes de mejora que propongan soluciones adecuadas a las observaciones que realicen los usuarios con el fin de obtener un mejor desempeño en el desarrollo de los procesos que se ejecutan, dar el seguimiento adecuado y aumentar la satisfacción del cliente.
- Validar e Implementar el diseño del SIG propuesto a Ópticas Económicas de la forma adecuada como se explica en cada uno de los documentos elaborados en este trabajo de graduación.
- Abordar las debilidades del liderazgo de la Alta Dirección con el fin de contribuir a la ejecución adecuada del SIG y que el personal pueda percibir el cambio. La organización debe establecer periodos para monitorear por medio de las encuestas elaboradas si el recurso humano está de acuerdo con el liderazgo y clima laboral de la empresa.
- Respalda los equipos especializados utilizados en el proceso de examen visual con toda la información necesaria sobre los mantenimientos, verificaciones y/o calibraciones.
- Determinar los riesgos y oportunidades de la implementación del SIG en Ópticas Económicas.

- Ejecutar el procedimiento de selección y evaluación de proveedores elaborado en este trabajo de graduación para garantizar una adecuada selección y evaluación de proveedores Ópticas Económicas.
- Recopilar toda la información documentada de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos de Ópticas Económicas conforme lo establecido el procedimiento de investigación de incidentes elaborado en esta tesis.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Libro

Lerma González, H. (2009). Metodología de la investigación, Propuesta, anteproyecto y proyecto; 4ta edición. Bogotá: Ecoe Ediciones. Colombia. 198 p.

Méndez Álvarez, C. (2006). Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en Ciencias Empresariales. 4ª. Ed. Editorial LIMUSA, S.A: de C.V. Grupo Noriega Editores. México. 357p.

Sampieri, R. H., Collado, C.F. y Baptista, María del Pilar. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial McGRAW-HILL

Tesis en la web

Aguilar Guerrero, M. (2012). Implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Empresa de Diseño e Ingeniería de Cienfuegos. (Tesis Master en Administración en Negocios, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, Cuba). Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1330/1330.pdf>

Aguilar Henríquez, D. C., & Caiza Iza, M. X. (2 de mayo de 2017). Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiental ISO 14001:2015, seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001:2007 para la empresa FOLTERRA CÍA. LTDA. (Tesis de pre-grado de Ingeniero Químico, Universidad Central del Ecuador, Quito) Obtenido de Repositorio Digital: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10874>

Díaz Astete, C. A, Noá, Ramírez, L. A, & Solís Vega, H. A. (abril de 2017). Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente para la empresa Transportes Alexa. (Universidad Tecnológica del Perú Obtenido de Repositorio: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/721>

García Campos, L. K., Jiménez Chacón, K. G., & Minero Reales, A. S. (febrero de 2008). "Propuesta de un Sistema Integrado de Gestión para el Hospital Divina Providencia". (Tesis de pre-grado de la Universidad de El Salvador) Recuperado de: http://ri.ues.edu.sv/1926/1/Propuesta_de_un_sistema_integrado_de_gesti%C3%B3n_p_ara_el_Hospital_Divina_Providencia.pdf

- González Giraldo, D., & Naranjo Agudelo J.A (2014) Liderazgo: Desarrollo del concepto, evolución y tendencias. Universidad del Rosario. Estudio monográfico. Colombia. Pág. 35-37. Recuperado de:
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/8672/10262756562014.pdf?sequence=1>
- Higuera Gutiérrez, A. A., & Rugeles Ferreira, M. A. (abril de 2019). Diseño de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas NTC: ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018 para una empresa de construcción, interventoría y consultoría de obras civiles. (Tesis maestría, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito) Recuperado:
<https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/950/1/Higuera%20Gutierrez%2C%20Adriana%20Alejandra%20-%20202019.pdf>
- Martínez Gacha, A. F. (agosto de 2018). Propuesta de un plan de implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001:2018 para una empresa del sector comercial. (Tesis maestría, Universidad de América, Colombia). Recuperado de: <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6976/1/3131769-2018-II-GC.pdf>
- Martínez R., L. A. (2007). La Observación y el Diario de Campo en la Investigación. Obtenido:
<https://escuelanormalsuperiorsanroque.files.wordpress.com/2015/01/9-la-observacin-y-el-diario-de-campo-en-la-definicin-de-un-tema-de-investigacin.pdf>
- Murillo, J. M. (2016). Análisis de la evolución de la norma desde 1987 a la fecha, a partir de los cambios externos referentes al desarrollo tecnológico, organizacional y económico. (Tesis pre-grado del programa de administración de empresas, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada, Colombia). Recuperado de:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17561/MurilloLazaroJulianManuel2018.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Ponce Alcocer, G. (16 de marzo de 2015). Diseño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad Salud Ocupacional y Ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004 para la Empresa Siembranueva S.A. (Tesis Maestría, Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, Ecuador) Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10067/1/UPS-GT000845.pdf>

- Ríos Tupa, D. A. (2018). Modelo de un Sistema de Gestión de la Seguridad empleando la ISO 45001:2018 para mejorar el Plan de Seguridad en Obras de Saneamiento, Lima–2018. (Tesis de Ingeniería Civil, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25204/Rios_TDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos Gutiérrez, D.G (2018). Propuesta de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para reducir los Índices de Accidentabilidad en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Naval – Citen Callao 2018. (Tesis para obtener título de Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo, Perú). Obtenido de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30773>
- Tejada Jaime, I. M. (2019). Implementación del sistema de calidad, seguridad y ambiente en EQUIPETROL para sus procesos. (Tesis para optar al grado de Ingeniero Industrial y Comercial, de la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú). Obtenido de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9081/1/2019_Tejada-Jaime.pdf
- Torres Ortega, A. E. (agosto de 2018). Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en base a la norma ISO 45001 para la empresa Nelisa Catering. (Tesis de Ingeniería en SSO, Universidad Internacional Sek, Quito, Ecuador). Obtenido de: <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3103/1/Tesis%20ISO%2045001%20Empresa%20Nelisa%20Catering%20Torres%20%2C%20Alexandra.pdf>

Códigos, Leyes y Reglamentos

- Código de Salud, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, decreto N° 955. (23 de marzo de 2012). Diario oficial N° 58, tomo 394.
- Código de trabajo de la República de El Salvador. (enero de 2018). San Salvador, El Salvador: Editorial Jurídica Salvadoreña.
- Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, (CSSC), Diario Oficial N° 158, Tomo N° 392. (26 de agosto de 2011).
- Ley del Consejo Superior de Salud Pública y de las Juntas de Vigilancia de las profesiones en Salud 1958, (CSSPJVPS), Decreto N° 2699. Diario Oficial 43, Tomo 394, 2012.

Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, (LGPRLT), Decreto No. 254, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2010.

Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud, (SNIS), Decreto N° 302. Diario Oficial N° 89, Tomo N° 423, (15 de mayo de 2019).

Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, (PRLT), Decreto No. 86, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012.

Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, (RGPRLT), Decreto No. 89, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, 2012.

Normativas Técnicas en Sistemas de Gestión

NTS ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. (2015). 4ta edición. Comité ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 1, Conceptos y terminología. Adopción idéntica (IDT) a la Norma ISO 9000:2015.

NTS ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. (2015). Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. 5ta Edición. ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la calidad. Adopción idéntica (IDT) a la Norma ISO 9001:2015.

NTS ISO/ TR 10013:2001 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad. (2001). 1era edición. Comité ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 3. Adopción idéntica (IDT) a la Norma ISO 10013:2001

NTS ISO 45001:2018 Sistemas de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso. Publicado por la secretaria central de ISO. Ginebra, Suiza. Comité de Proyecto ISO / PC 283, Sistemas de seguridad y salud en el trabajo. Adopción idéntica (IDT) a la Norma ISO 45001:2018

NTS ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración (2017), 3era edición, Comité de ISO para la evaluación de la conformidad (CASCO), Suiza. Adopción idéntica (IDT) a la Norma ISO/ IEC 17025:2017.

UNE 66177 Sistemas de Gestión. Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión. (2005).
Comité técnico AEN/CTN 66 Gestión de la Calidad y Evaluación de la Conformidad.

UNE 66175 Sistema de Gestión de la Calidad. Guía para la implementación de sistemas de
indicadores (2003). Comité técnico AEN/CTN 66 Gestión de la Calidad y Evaluación
de la Conformidad. Editada e impresa por AENOR.

Artículos académicos y técnicos

Aguirre León, G., Serrano Orellana, B., & Sotomayor Pereira, G. (2017). El liderazgo de los
gerentes de las Pymes de Machala. Universidad y Sociedad [seriada en línea], 9 (1), pp.
187-195. Recuperado de: [http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-
valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9](http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9)

Olaz, Ángel. El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a
un modelo explicativo multivariable Aposta. Revista de Ciencias Sociales, núm. 56,
enero- marzo, 2013, pp. 1-35 Luis Gómez Encinas ed. Móstoles, España. Recuperado
de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>

Ovalles Acosta, J.C, Gisbert Soler, V. y Pérez Molina, A.I. (2017) Herramientas para el análisis
de causa raíz (ACR). 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición
Especial, 1-9. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.1-9>

Sitio web

Consejo Superior de Salud Pública, CSSP. (2020). Obtenido de
<http://cssp.gob.sv/establecimientos/faces/index.xhtml>

International Organization for Standardization ISO 2020. Obtenido de
<https://www.iso.org/about-us.html>

Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN (2020). Obtenido de <http://www.osn.gob.sv/>

BIBLIOGRAFÍA

Libro

Cuatrecasas, L. (2010). Gestión Integral de la Calidad, Implantación, Control y Certificación. Editorial Profit España. Recuperado de: <https://librosenpdf.org/libro-gestion-integral-calidad-implantacion-control-certificacion-pdf/>

Normativas Técnicas en Sistemas de Gestión

ISO 31010:2009 Gestión del riesgo – Técnicas de evaluación del riesgo. 1ra Edición Comité técnico ISO/TC 262 Gestión de riesgo.

NTS ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. 3ra edición (2018). Publicado por la secretaria central de ISO. Ginebra, Suiza. Comité de Proyecto ISO/PC 302, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

NTS ISO 31000:2018 Gestión de riesgo. Directrices. 2da Edición. Comité ISO/TC 262 gestión del riesgo. Publicado por Aenor Internacional S.A.U.

Artículos académicos y técnicos

Renderos López, R. O. (2016). Integración de los sistemas de gestión: Modelos y estrategias para su consecución. Fundación Universitaria Iberoamericana. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/295403367_Integracion_de_los_sistemas_de_gestion_modelos_y_estrategias_para_su_consecucion

Viloria González, V. (2011, 3 de junio) Sistemas integrados de gestión, un reto para las pequeñas y medianas empresas. Escenarios Vol. 9, N° 1, págs. 69-89. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875240>

Vesga, J. J. (2013). “Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior”. Revista Guillermo de Ockham 11(2). pp. 89-100: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4607402.pdf>

APÉNDICE A.

MATRIZ PARA LA REDACCIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Pasos (método del embudo)	Argumentación
1. Define brevemente el tema que vas a investigar.	Diseño de sistema integrado de gestión
2. Ubica el tema en el contexto. Delimita el problema en el espacio, tiempo y concepto.	Diseño de sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo en Ópticas Económicas
3. Menciona los problemas que han sido abordados, los cuales son el punto de partida de tu investigación.	Abordados: Cumplimiento de requisitos legales, Capacitación de personal, Trazabilidad de la documentación, Nivel de ventas.
4. Refiere algunos estudios sobre el tema (si aplica).	No aplica
5. Indica lo que pretendes realizar. Menciona tus objetivos y la posible utilidad de la investigación.	Por ello que pretende diseñar un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo para ópticas económicas, que permita lograr el cumplimiento de los requisitos legales según el Ministerio de Trabajo y el Consejo Superior de Salud Pública, así como también mejorar la capacidad del personal, mayor organización de la documentación y mejoras en los procesos que conlleve un beneficio en sus niveles de ventas.
6. Formula mediante una pregunta general lo que pretendes investigar.	Así, ante lo expuesto, se responderá la siguiente pregunta: ¿El diseño de un sistema integrado de gestión calidad NTS ISO 9001:2015, y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 ayudará a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas?

Fuente: Creación propia

APÉNDICE B.

MATRIZ DIAGNÓSTICA PARA PLANTEAR EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018 APLICADO A ÓPTICAS ECONÓMICAS, CASA MATRIZ. SAN SALVADOR						
DIAGNÓSTICO	SÍNTOMAS Y SIGNOS	CAUSAS	PRONÓSTICOS	CONTROL PRONÓSTICO	FORMULACIÓN	SISTEMATIZACIÓN
Descripción o antecedentes de la situación problemática. Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)	Hechos o situaciones que se observan al analizar el objeto de investigación.	Hechos o situaciones que se producen por la existencia de los síntomas identificados. Por qué está ocurriendo	Situaciones que pueden presentarse si se siguen generando síntomas y causas. Que es lo que está ocasionando (efectos o consecuencias)	Acciones por las cuales como investigador puede anticiparse y controlar las situaciones identificadas en síntomas, causas, y pronósticos	Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa (cómo, cuál, dónde, qué) o aseveración, sobre lo que se busca resolver y que está estrechamente relacionada con el tema específico a investigar	Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones
La problemática de Ópticas Económicas se enfoca en la omisión de las siguientes situaciones: seguimiento de la capacitación del personal, calificación, proveedores, trazabilidad en la documentación, tiempos de entrega de productos a los clientes, revisión y actualización de los requisitos legales con el ente regulador Consejo Superior de Salud Pública y el Ministerio de Trabajo en lo referente a seguridad y salud en el trabajo, compromiso en la ejecución de los procesos por su recurso humano y alta dirección, además de ubicarse en una zona geográfica altamente competitiva.	<p style="text-align: center;">Síntomas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desorden en la documentación generada. - Disminución en el volumen de ventas. - Incumplimiento en las entregas a los clientes, en los tiempos pactados. <p style="text-align: center;">Signos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No conformidad en el producto final entregado. - Falta de estandarización de criterios para la venta de los anteojos. - Desconocimiento de los requisitos legales referentes a seguridad y salud en el trabajo. - Trabajadores que se encuentran insatisfechos 	<ul style="list-style-type: none"> - Trazabilidad de la documentación. - Falta compromiso en la ejecución de los procesos por el personal y alta dirección de la óptica. - Errores en la toma de examen visual. - Sector altamente competitivo. - Disminución de capacitaciones del personal. - Se carece de seguimiento y calificación de proveedores. - Incumplimiento de los requisitos legales referentes a materia de seguridad y salud en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Multas o cierre del establecimiento. - Aumento de quejas de los clientes. - Pérdida de clientes. - Alta rotación de personal. - Aumento de gastos financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar un plan de acción que permita mantener el control de la documentación generada en los procesos. - Estandarización de los tiempos de entrega del producto final. - Calificación y seguimiento a proveedores de servicios. - Capacitación del personal en gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo. - Seguimiento y control de los procesos. 	<p>¿De qué manera el diseño de un sistema integrado de gestión calidad NTS ISO 9001:2015, y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 ayudará a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento a través de un estudio preliminar de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas? 2. ¿Cuál es el grado de conocimiento que posee el personal de las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo? 3. ¿Cuáles son los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas? 4. ¿Cuáles son los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo?

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

APÉNDICE C.

MATRIZ DE CONSISTENCIA MARCO REFERENCIAL

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018 APLICADO A ÓPTICAS ECONÓMICAS, CASA MATRIZ. SAN SALVADOR					
DIAGNÓSTICO (PRELIMINAR)	SISTEMATIZACIÓN (Preguntas de investigación)	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
				Variables	Medición (indicadores)
Descripción o antecedentes de la situación problemática. Qué es lo que está ocurriendo (problema principal)	Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones	Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.	Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta	Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.	Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible (cuantitativa o cualitativamente)
GENERAL				Liderazgo (Objetivo / hipótesis 2)	Clima laboral Desempeño de liderazgo en SGC
La problemática se enfoca en la omisión de las siguientes situaciones: seguimiento de la capacitación del personal, calificación, proveedores, trazabilidad en la documentación, tiempos de entrega de productos a los clientes, revisión y actualización de los requisitos legales con el ente regulador Consejo Superior de Salud Pública y el Ministerio de Trabajo en lo referente a seguridad y salud en el trabajo, compromiso en la ejecución de los procesos por su recurso humano y alta dirección, además de ubicarse en una zona geográfica altamente competitiva.	¿De qué manera el diseño de un sistema integrado de gestión calidad, y seguridad y salud en el trabajo ayudará a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas?	Diseñar un sistema integrado de gestión calidad, y seguridad y salud en el trabajo que ayude a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas.	El diseño de un sistema integrado de gestión calidad, y gestión de seguridad y salud en el trabajo ayuda a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas	Planificación (Objetivo / hipótesis 1)	Cumplimiento de requisitos legales
	ESPECÍFICOS			Apoyo (Objetivo / hipótesis 2)	Desempeño de las capacitaciones Trazabilidad de las mediciones
	1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento a través de un estudio preliminar de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas?	1. Demostrar a través de un estudio preliminar el nivel de cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de normativas.	1. El estudio preliminar permite establecer la planificación y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas	Operación (Objetivo / hipótesis 3)	Desempeño de proveedores y contratistas Índice de accidentabilidad
	2. ¿Cuál es el grado de conocimiento que posee el personal de las normativas de calidad, y seguridad y salud en el trabajo?	2. Identificar el grado de conocimiento que posee el personal de las normativas.	2. El personal conoce las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo, que demuestra el apoyo y liderazgo de la dirección de la organización.	Evaluación del desempeño (Objetivo / hipótesis 3 y 4)	Satisfacción del cliente Evaluación de los procesos
	3. ¿Cuáles son los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas?	3. Establecer los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas de gestión.	3. Los procesos claves permiten la integración de los sistemas, la operación y evaluación de su desempeño.	Mejora (Objetivo / hipótesis 4)	Cumplimiento de indicadores/proyectos estratégicos
4. ¿Cuáles son los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo?	4. Determinar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas.	4. Las acciones establecidas permiten abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión y lograr la mejora de los procesos.			

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

APÉNDICE D
CARTA VIABILIDAD TÉCNICA.

San Salvador, 25 de enero de 2020

Msc. Julio César Valle Valdez.

Coordinador de la Maestría de Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG).

Presente.

Por este medio nos dirigimos a usted, las Licenciadas en Química y Farmacia:

- Daniela Astrid Calderón Sánchez. CS06015
- Yesika Marisela Portillo González. PG07028

Estudiantes egresadas de la Maestría de Sistemas Integrados en Gestión de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador; hacemos de su conocimiento que somos responsables directas del trabajo de graduación que estamos realizando en Ópticas Económicas, casa matriz. San Salvador.

En el transcurso de nuestros estudios hemos adquirido la suficiente competencia, conocimiento y pericia técnica en sistemas integrados de gestión, a través de los diferentes módulos que componen la maestría; por lo que nos comprometemos a finalizar el trabajo de graduación que se denomina preliminarmente: "Diseño de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad NTS ISO 9001:2015, y Seguridad y Salud en el Trabajo NTS ISO 45001:2018 aplicado a Ópticas Económicas, casa matriz. San Salvador". El trabajo de graduación se desarrollará en un periodo de 6 meses y nuestro contacto directo en las instalaciones de Ópticas Económicas será con la señora Delmy Sánchez Villatoro que es la propietaria de la empresa.

El documento final del trabajo de graduación será de dominio público por medio de las consultas en la biblioteca de la Universidad de El Salvador, su red electrónica y los lineamientos establecidos por la coordinación de la maestría.

Agradeciendo su atención a la presente.

Atentamente.



Licda. Daniela Astrid Calderón Sánchez.



Licda. Yesika Marisela Portillo González.



VoBo. Msc. Julio César Valle Valdez

Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental



RECIBIDO 15 FEB 2020

APÉNDICE E

MATRIZ INTEGRAL METODOLÓGICA DE VARIABLES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

El apéndice siguiente presenta la relación entre la unidad de análisis, la muestra, las variables, el método, técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Unidad de análisis	Muestra	Variables	Método	Técnica	Instrumentos
		(Qué se investiga)	(Cómo)	(A través de qué)	(Con qué)
<p>Ópticas Económicas, casa matriz, donde se desempeñan los siguientes procesos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerencia y compras 2. Ventas 3. Exámenes visuales 4. Servicios generales. 	<p>La muestra corresponde a los 6 empleados de Ópticas Económicas: propietaria, gerente general, 2 asesores visuales, optometrista y encargado de servicios generales.</p>	Liderazgo	Inductivo-deductivo, observación y análisis	- Encuesta	- Cuestionario.
		Apoyo	Deductivo, observación, síntesis y análisis		- Cuestionario/check list
		Planificación	Inductivo-deductivo, observación, análisis y síntesis	- Observación ordinaria - Encuesta	- Guía de observación y diario de campo. - Check list
		Operación		- Encuesta - Entrevistas a los actores	- Cuestionario/check list - Guía de entrevista
				- Observación ordinaria	- Diario de campo - Guía de observación
				- Sistematización bibliográfica	- Ficha de trabajo - Ficha de referencia bibliográfica y hemerográfica.
		Evaluación del desempeño	Deductivo, observación, análisis y síntesis	- Encuesta - Entrevistas a los actores - Sistematización bibliográfica	- Cuestionario/check list - Guía de entrevista - Ficha de trabajo
Mejora	- Encuesta - Sistematización bibliográfica	- Cuestionario/check list - Ficha de trabajo			

Fuente: Elaboración propia, a partir de Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. 38ª Edición. México D.F. México: Ed. Plaza y Valdés, S.A. p.202-203.

APÉNDICE F

Check list diagnostico preliminar de cumplimiento ISO 9001:2015

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTS ISO 9001:2015						
CRITERIOS DE CALIFICACION:						
<p>A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema);</p> <p>B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema);</p> <p>C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema);</p> <p>D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</p>						
NIVELES DE CALIFICACION GLOBAL						
Porcentaje mayor al 80% se declara un cumplimiento ALTO						
Porcentaje Menor al 80 % pero Mayor al 50 % se declara un cumplimiento MEDIO						
Porcentaje menor al 50 % se declara cumplimiento BAJO						
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION				OBSERVACIONES/COMENTARIOS/EVIDENCIA
		A-V	H	P	N/S	
		A	B	C	D	
		10	5	3	0	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0	No se han establecido las cuestiones externas e internas pertinentes, según la dirección estratégica de la organización, no se tienen documentadas, así como también no se ha dado seguimiento.
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0	No se ha considerado seguimiento y revisión de cuestiones externas e internas.
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN						

3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0	Se tiene conocimiento de algunas de sus partes interesadas, por ejemplo, proveedores, clientes, autoridades reguladoras, sin embargo, no se tienen documentados y no se realiza un seguimiento a los requisitos de las partes interesadas.
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0	No se ha considerado seguimiento y revisión de partes interesadas y sus requisitos
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0	No se ha establecido un alcance de sistemas de gestión de calidad, dado que no se cuenta con un sistema de gestión de calidad.
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.				0	
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?				0	
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3		Se tienen identificados los procesos de la empresa, los cuales corresponden a Gerencia y compras, exámenes visuales, ventas y servicios generales; se tiene el conocimiento de las responsabilidades correspondiente a cada proceso, sin embargo, no se tiene como información documentada.
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0	No se ha implementado en la empresa un sistema de gestión de calidad (SGC)
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0	
SUBTOTAL		0	0	3	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		3%				
5. LIDERAZGO						
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL						

1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.				0	De acuerdo con los resultados referentes al liderazgo de la organización, en Ópticas Económicas “ocasionalmente” el liderazgo se ve reflejado e involucrado en las actividades realizadas en la empresa; esto debido a que los empleados no perciben el apoyo necesario en la resolución de problemas, no se dedica tiempo en orientarlos y no se reconocen las necesidades que surgen en la organización.
5.1.2 Enfoque al cliente						
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen, así como sus requisitos legales y reglamentarios.			3		La gerencia garantiza verifica que los clientes reciban el servicio y las gafas según los requisitos, sin embargo, no se da un seguimiento a los clientes o un filtro previo a la entrega del producto. En relación a los requisitos legales, se verificó a través del check list el porcentaje de cumplimiento encontrándose que para los requisitos relacionados a calidad se tienen un porcentaje de cumplimiento del 95 %.
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0	No se han determinado los riesgos y oportunidades a través de información documentada, sin embargo, si se tiene la visión de oportunidad para la mejora de los servicios ofrecidos, por ejemplo, dar seguimiento a través de llamadas telefónicas.
5.2 POLITICA						
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA						
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0	No se ha establecido una política de calidad.
5.2.2 Comunicación de la política de calidad						
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0	No se ha establecido una política de calidad.
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN						

6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				0	Se ha establecido y cada persona en la sucursal tiene el conocimiento de sus responsabilidades y roles en la organización, sin embargo, no se tiene documentado.
SUBTOTAL		0	0	3	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		5%				
6. PLANIFICACIÓN						
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES						
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0	No se han establecido los riesgos y oportunidades para asegurar el logro de los resultados a través del SGC, así como acciones necesarias.
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0	No se han establecido acciones integradas a los procesos de la organización
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS						
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SGC, programas de gestión?				0	No se han establecido objetivos de calidad, planificación para sus logros, no se tiene información documentada de los mismos.
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				0	
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS						
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0	No se han establecido procesos para la determinación de los cambios en el SGC
SUBTOTAL		0	0	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%				
7. APOYO						
7.1 RECURSOS						
7.1.1 Generalidades						

1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3		Se han establecido y asignado los recursos necesarios para el funcionamiento de la empresa. Incluidos recursos de mobiliario, entorno laboral e infraestructura; en relación a la asignación de mobiliario al personal no se cuenta con información documentada de la asignación.
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición						
7.1.5.1 Generalidades						
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			3		Se cuenta con equipo para la realización de exámenes visuales, los cuales son de uso obligatorio según la regulación establecida por el ente regulador; el equipo se mantiene en buen estado, sin embargo, no se tiene un seguimiento de la medición o resultado que brinda el equipo. No se cuenta con patrones de calibración, sin embargo, es protegido contra daños que puedan invalidar el resultado.
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones						
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0	No se tiene métodos de calibración o información de respaldo del mantenimiento recibido.
7.1.6 Conocimientos de la organización						
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3		Se tiene conocimientos adquiridos a través de proveedores a través de asistencia a conferencias, sin embargo, no se cuenta con la información documentada de respaldo.
7.2 COMPETENCIA						
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3		Se tiene conocimiento a través de la experiencia del personal, se reciben capacitaciones, sin embargo, no se tiene la información de respaldo de las capacitaciones del personal, adicionalmente no se tiene información documentada de la verificación del impacto de las capacitaciones.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA						
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0	No se cuenta con un sistema de gestión de la calidad por lo que no se tiene cumplimiento de este ítem.
7.4 COMUNICACIÓN						
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización.				0	No se cuenta con información documentada de comunicaciones internas y externas
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA						
7.5.1 Generalidades						
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				0	No se cuenta con información documentada porque no se ha implementado en la empresa un SGC.
7.5.2 Creación y actualización						
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0	No se cuenta con metodología sobre revisión y actualización de documentos
7.5.3 Control de la información documentada						
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0	No se cuenta con procedimiento para el control de la información documentada del SGC.
SUBTOTAL		0	0	12	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12%				
8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL						
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3		La provisión del servicio se cumple planificando e implementando; pero no se controlan los procesos. No se cuenta con información documentada.
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			3		Las salidas en algunos casos no son las adecuadas ya que se da un tiempo para que los clientes lleguen por sus lentes y estos no están listos; por lo que se le pospone la entrega para otro día. No se cuenta con información documentada.

3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				0	Los proveedores incumplen las fechas de entregas de los lentes a la Óptica; por lo que a los clientes se le pospone dicha entrega y surgen quejas.
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				0	No se toman acciones para mitigar cualquier efecto adverso. No hay información documentada.
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.1 Comunicación con el cliente						
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3		Lo asesores visuales mantienen la comunicación con los clientes sobre los servicios que se suministran.
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			3		Se tiene un buzón de recepción de quejas en el cual se ha detectado y obtenido retroalimentación por parte de los clientes.
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0	No se han establecido requisitos o acciones de contingencia.
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios						
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			3		Determinan los requisitos legales que les aplican. Pero no se cumplen en totalidad, no se posee información documentada de respaldo.
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios						
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.			3		Al momento de ofrecer el servicio se permite al cliente elegir su producto y se pactan fechas de entrega, costos del servicio y formas de pago; en caso de no cumplir un requisito en el plazo establecido se hace del conocimiento del cliente; se deja descrito en orden de compra.
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			3		Los requisitos del cliente se describen en la orden de compra generada.
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3		Los requisitos del cliente se describen en la orden de compra y se verifican al entregarle el producto.

12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			3		No se ha establecido un método previo para la resolución de diferencias, sin embargo, cuando se han dado, se tratan directamente con el cliente y se llegan a acuerdos.
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			3		Los requisitos de cada cliente quedan especificados en cada orden de compra.
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				0	No se ha establecido un mecanismo para los cambios.
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.3.1 Generalidades						
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0	No aplica
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo						
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				0	No aplica
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo						
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0	No aplica
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0	
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0	
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo						
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				0	No aplica
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0	
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0	

23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0	
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo						
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				0	No aplica
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0	
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				0	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo						
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				0	No aplica
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0	
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE						
8.4.1 Generalidades						
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3		Los productos elaborados por el laboratorio contratado para el montaje de los lentes, se revisan y de no cumplir con los requisitos del cliente se retornan para su mejora
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3		No se han documentado los controles, pero son aplicados previo a la solicitud al proveedor y posterior a su entrega
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0	No se realiza evaluación de proveedores.

35	Se conserva información documentada de estas actividades				0	No se cuenta con información documentada del control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
8.4.2 Tipo y alcance del control						
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.				0	No se ha considerado asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3		No se han documentado los controles, pero son aplicados previo a la solicitud al proveedor y posterior a su entrega.
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				0	No se ha considerado el impacto potencial, control, verificación o actividades para asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.				0	
8.4.3 Información para los proveedores externos						
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3		Los requisitos del producto solicitado son comunicados por escrito en cada orden de compra.
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.				0	No se comunica porque la empresa no posee implementado un SGC.
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				0	
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.				0	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				0	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO						
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio						
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				0	La empresa no ha implementado un SGC.

47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				0	No se posee información documentada donde se define las características de los servicios a prestar, actividades a desempeñar y donde se definen los resultados a alcanzar.
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				0	
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				0	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				0	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				0	
52	Se controla la designación de personas competentes.				0	
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				0	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				0	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				0	No se realizan controles en la empresa porque no han implementado un SGC.
8.5.2 Identificación y trazabilidad						
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				0	No se utiliza ningún medio para identificar las salidas de los productos y servicio.
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3		Verifican que los lentes suministrados a los clientes sean conformes con los requisitos previamente establecidos.
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				0	No se posee información documentada de la trazabilidad.
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos						
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			3		Cuando se recibe productos propiedad del cliente, se identifican y se deja establecido.
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			3		

61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			3		Se informa y se realiza la mejora del producto, en caso que sea perdida se entrega producto nuevo.
8.5.4 Preservación						
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			3		Se verifican los productos antes de ser entregados al cliente y si está conforme con ellos.
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega						
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				0	No se ha considerado las actividades posteriores a la entrega del servicio.
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.				0	
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				0	
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.				0	
67	Considera los requisitos del cliente.				0	
68	Considera la retroalimentación del cliente.				0	
8.5.6 Control de cambios						
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				0	No se ha considerado revisar y controlar los cambios en la prestación del servicio para que sea conforme con los requisitos.
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0	No se conserva información documentada que describa la revisión de cambios.
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0	No se ha implementado disposiciones planificadas para verificar que los se cumplen los requisitos de productos y servicios.
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0	No se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0	No se ha considerado la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			3		Verifican que los lentes suministrados a los clientes sean conformes con los requisitos previamente establecidos.
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			3		Cuando se recibe una queja con producto no conforme se realiza el cambio del producto al cliente.
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			3		Se realiza la verificación con el cliente si está conforme.
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0	No se ha considerado tratar las salidas no conformes de ninguna manera.
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0	No se conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.
SUBTOTAL		0	0	66	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)					8%	
9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO						
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN						
9.1.1 Generalidades						
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				0	No se ha determinado que necesita seguimiento y medición ya que la empresa no ha implementado un SGC.
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0	No se conserva información documentada como evidencia del seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.2 Satisfacción del cliente						
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3		La empresa posee un buzón de sugerencias a disposición de los clientes
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0	No se ha determinado métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.
9.1.3 Análisis y evaluación						
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0	No se ha considerado analizar ni evaluar datos y la información del seguimiento y medición porque este no se realiza.
9.2 AUDITORIA INTERNA						
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0	No se realizan auditorías internas en la empresa.
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0	
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0	
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0	No se conserva información documentada como evidencia de auditorías internas
9.3 REVISION POR LA DIRECCION						
9.3.1 Generalidades						
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0	No posee SGC implementado
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección						
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0	No se ha considerado las revisiones por la dirección porque no se posee un SGC

20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0	
22	Considera los resultados de las auditorías.				0	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0	
24	Considera la adecuación de los recursos.				0	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0	
26	Se considera las oportunidades de mejora.				0	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección						
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0	No se ha considerado porque no se realizan revisiones por la dirección de este ámbito.
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0	
29	Incluye las necesidades de recursos.				0	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0	No se conserva información documentada de las revisiones por la dirección
SUBTOTAL		0	0	3	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		1%				
10. MEJORA						
10.1 Generalidades						
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				0	No se ha determinado oportunidades de mejora ni acciones para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA						

2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3		Los productos elaborados por el laboratorio contratado para el montaje de los lentes, se revisan y de no cumplir con los requisitos del cliente se retornan para su mejora. Verifican que los lentes suministrados a los clientes sean conformes con los requisitos previamente establecidos.
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0	No se avalúa acciones para eliminar las causas de no conformidades
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0	No se ha implementado
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0	No se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0	No se ha considerado porque la empresa no posee un SGC.
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0	
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0	No se conserva información documentada de las no conformidades, acciones tomadas y los resultados de estas.
10.3 MEJORA CONTINUA						
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0	No se ha considerado porque la empresa no posee un SGC.
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0	
SUBTOTAL		0	0	3	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		3%				

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE DIAGNOSTICO	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	5%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	0%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	12%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	8%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	1%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	3%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		5%
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Fuente: Retomado de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/539/4/Anexo%202-Diagnostico%20ISO%209001-2015.xls>

APÉNDICE G

Check list diagnóstico preliminar de cumplimiento ISO 45001:2018

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN NTS ISO 45001:2018						
<p>CRITERIOS DE CALIFICACION:</p> <p>A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema);</p> <p>B. Cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema);</p> <p>C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema);</p> <p>D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</p> <p>NIVELES DE CALIFICACION GLOBAL</p> <p>Porcentaje mayor al 80% se declara un cumplimiento ALTO</p> <p>Porcentaje Menor al 80 % pero Mayor al 50 % se declara un cumplimiento MEDIO</p> <p>Porcentaje menor al 50 % se declara cumplimiento BAJO</p>						
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION				OBSERVACIONES/COMENTARIOS/EVIDENCIA
		A-V	H	P	N/S	
		A	B	C	D	
		10	5	3	0	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN						
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.						
1	¿La organización ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la SST?	0				No se ha implementado un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG de SST).
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas						
2. ¿La organización ha determinado...?						
a	Las otras partes interesadas, además de sus trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión de la SST;	0				No se han identificado las partes interesadas porque la organización no posee un sistema de gestión de SST

b	Se ha establecido las necesidades y expectativas (es decir, los requisitos) pertinentes de los trabajadores y de estas otras partes interesadas				0	No se han establecido necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas.
c	Cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales aplicables y otros requisitos.			3		Determinan los requisitos legales que les aplican. Pero no se cumplen en totalidad, no se posee información documentada de respaldo.
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de SST						
3	¿La organización ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la SST para establecer su alcance?				0	No se ha implementado un SG de SST.
4. ¿Al determinar este alcance, la organización ha...?						
a	considerado las cuestiones externas e internas pertinentes;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	tomado en cuenta los requisitos de los trabajadores y otras partes interesadas así como también los legales y reglamentarios aplicables;				0	
c	tomado en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo desempeñadas.				0	
5	Una vez que se definió el alcance, ¿El sistema de gestión de la SST ha incluido las actividades, productos y servicios dentro del control o la influencia de la organización que pueden tener un impacto en el desempeño de la SST de la organización?				0	
6	¿El alcance está disponible como información documentada?				0	
4.4 Sistema de gestión de la SST						
7	¿La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado continuamente un sistema de gestión de la SST, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional?				0	No se ha implementado un SG de SST.
SUBTOTAL		0	0	3	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)					3%	
5. LIDERAZGO Y PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES						
5.1 Liderazgo y compromiso						
8. La alta dirección ha demostrado liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la SST...?						
a	Tomando la responsabilidad y la rendición de cuentas globales para la protección de la salud y seguridad relacionadas con el trabajo de los trabajadores;				0	La empresa no posee un sistema de gestión de SST.

b	Asegurándose de que se establezcan la política de la SST y los objetivos de la SST y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;				0	
c	Asegurándose de la integración de los procesos y los requisitos del sistema de gestión de la SST en los procesos de negocio de la organización;				0	
d	Asegurándose de que los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST estén disponibles;				0	
e	Asegurándose de la participación activa de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores, utilizando la consulta y la identificación y eliminación de los obstáculos o barreras a la participación;				0	
f	Comunicando la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la SST;				0	No se comunica la importancia de una gestión eficaz de la SST.
g	Asegurándose de que el sistema de gestión de la SST logre los resultados previstos;				0	No se ha implementado un SG de SST.
h	Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la SST;				0	
i	Asegurando y promoviendo la mejora continua del sistema de gestión de la SST para mejorar el desempeño de la SST identificando y tomando acciones de manera sistemática para tratar las no conformidades, las oportunidades, y los peligros y riesgos relacionados con el trabajo, incluyendo las deficiencias del sistema;				0	
j	Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad;				0	
k	Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye al sistema de gestión de la SST				0	
5.2 Política de la SST						
9. ¿La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de la SST en consulta con los trabajadores a todos los niveles de la organización (véanse 5.3 y 5.4) que...?						
a	incluya un compromiso de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo que sea apropiado al propósito, el tamaño y el contexto de la organización y a la naturaleza específica de sus riesgos para la SST y sus oportunidades para la SST;				0	No se cuenta con una política de SST en la empresa porque no posee un sistema de gestión de SST.
b	proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la SST;				0	

c	incluya un compromiso de cumplir los requisitos legales aplicables y otros requisitos;				0	
d	incluya un compromiso para el control de los riesgos para la SST utilizando las prioridades de los controles (véase 8.1.2);				0	
e	incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la SST (véase 10.2) para mejorar el desempeño de la SST de la organización;				0	
f	incluya un compromiso para la participación, es decir, la implicación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores, en los procesos de toma de decisiones en el sistema de gestión de la SST.				0	
10. ¿La política de la SST...?						
a	está disponible como información documentada;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	fue comunicada a los trabajadores dentro de la organización				0	
c	está disponible para las partes interesadas, según corresponda;				0	
d	se revisa periódicamente para asegurarse de que se mantiene pertinente y apropiada.				0	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización						
11	¿La alta dirección se ha asegurado de que las responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades para los roles pertinentes dentro del sistema de gestión de la SST se asignen y comuniquen a todos los niveles dentro de la organización, y se mantengan como información documentada? ¿Los trabajadores en cada nivel de la organización han asumido la responsabilidad por aquellos aspectos del sistema de gestión de la SST?				0	No se ha implementado un SG de SST.
12. ¿La alta dirección ha asignado la responsabilidad y autoridad para...?						
a	asegurarse de que el sistema de gestión de la SST es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la SST.				0	
5.4 Consulta y participación de los trabajadores						

13	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido uno o varios procesos para la participación (incluyendo la consulta) en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST, de los trabajadores en todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores?				0	No se ha implementado un SG de SST.
14. La organización ha...?						
a	Proporcionado los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la participación;			3		Los empleados escasamente participan de las decisiones en la empresa
b	proporcionado el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión de la SST;				0	No se ha implementado un SG de SST.
c	identificado y eliminado los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse;				0	
d	proporcionado un énfasis adicional a la participación de los trabajadores no directivos en lo siguiente:					
1	determinado los mecanismos para su participación y consulta;				0	
2	identificado los peligros y evaluación de riesgos (véanse 6.1, 6.1.1 y 6.1.2);				0	
3	tomado acciones para controlar los peligros y riesgos (véase 6.1.4);				0	
4	identificado las necesidades de competencias, formación y evaluación de la formación (véase 7.2);			3		Se realizan capacitaciones, no se cuenta con información documentada de respaldo.
5	determinado la información que se necesita comunicar y cómo debería comunicarse (véase 7.4);			3		Se realizan comunicaciones al personal, no se tiene evidencia como información documentada.
6	determinado las medidas de control y su uso eficaz (véanse 8.1, 8.2 y 8.6);				0	No se ha implementado un SG de SST.
7	investigado los incidentes y no conformidades y determinación de las acciones correctivas (véase 10.1);				0	
e	proporcionado un énfasis adicional a la inclusión de trabajadores no directivos en la consulta relacionada con lo siguiente:					
1	determinado las necesidades y expectativas de las partes interesadas (véase 4.2);				0	
2	establecido la política				0	
3	asignado los roles, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades de la organización según sea aplicable (véase 5.3);			3		Cada empleado tiene sus funciones específicas y responsabilidades. No hay información documentada de perfiles de puestos como evidencia.
4	determinado cómo aplicar los requisitos legales y otros requisitos (véase 6.1.3);			3		No se han identificado todos los requisitos legales de SST que aplican; pero algunos de ellos se cumplen.
5	establecido los objetivos de la SST (véase 6.2.1);				0	No se ha implementado un SG de SST.
6	determinado los controles aplicables para la contratación externa, las adquisiciones y los contratistas (véase 8.3, 8.4 y 8.5);				0	
7	determinado a qué se necesita realizar un seguimiento, medición y evaluación (véase 9.1.1);				0	
8	planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría (véase 9.2.2);				0	

9	establecido un proceso de mejora continua (véase 10.2.2).				0	
SUBTOTAL		0	0	15	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		3%				
6. PLANIFICACION						
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades						
6.1.1 Generalidades						
15. ¿Al planificar el sistema de gestión de la SST, la organización ha considerado las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (contexto), los requisitos referidos en el apartado 4.2 (partes interesadas) y 4.3 (el alcance de su sistema de gestión de la SST) y determinado los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de...?						
a	asegurar que el sistema de gestión de la SST pueda lograr sus resultados previstos;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	prever o reducir efectos no deseados;				0	
c	lograr la mejora continua.				0	
16	¿La organización ha considerado la participación eficaz de los trabajadores (¿véase 5?4) en el proceso de planificación y, cuando sea apropiado, la implicación de otras partes interesadas?				0	
17. ¿Al determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar, la organización ha tomado en cuenta...?						
a	los peligros para la SST y sus riesgos para la SST asociados (véase 6.1.3) y las oportunidades para la SST (véase 6.1.2.4);				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	los requisitos legales aplicables y otros requisitos (véase 6.1.3);				0	
c	los riesgos (véase 6.1.2.3) y oportunidades (véase 6.1.2.4) relacionados con la operación del sistema de gestión de la SST que puedan afectar al logro de los resultados previstos.				0	
18	¿La organización ha evaluado los riesgos e identificado las oportunidades que son pertinentes para el resultado previsto del sistema de gestión de la SST asociados con los cambios en la organización, sus procesos, o el sistema de gestión de la SST? ¿En el caso de cambios planificados, permanentes o temporales, esta evaluación se ha iniciado antes de que el cambio se implemente (véase 8.2).?				0	
19. ¿La organización ha mantenido información documentada de sus ...?						
a	riesgos para la SST y oportunidades para la SST que es necesario abordar;				0	No se mantiene información documentada porque no se ha implementado un SG de SST.
b	procesos necesarios para abordar los riesgos y oportunidades (véase desde 6.1.1 hasta 6.1.4) en la medida en que sea necesario para tener la confianza de que se llevan a cabo según lo planificado.				0	

6.1.2 Identificación de peligros y evaluación de los riesgos de la SST					
6.1.2.1 Identificación de peligros					
20. ¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para la identificación proactiva continua de los peligros que surgen? ¿El proceso ha tenido en cuenta, pero no se ha limitado a...?					
a	las actividades rutinarias y no rutinarias y las situaciones, incluyendo la consideración de:				
1	la infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo;				0
2	los peligros que surgen como resultado del diseño del producto incluyendo durante la investigación, desarrollo, ensayos, producción, montaje, construcción, prestación del servicio, mantenimiento o disposición final;				0
3	los factores humanos;				0
4	cómo se realiza el trabajo realmente;				0
b	las situaciones de emergencia;				0
c	las personas, incluyendo la consideración de:				
1	aquellas con acceso al lugar de trabajo y sus actividades, incluyendo trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas;				0
2	aquellas en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas por las actividades de la organización;				0
3	trabajadores en una ubicación que no está bajo el control directo de la organización;				0
d	otras cuestiones, incluyendo la consideración de:				
1	el diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria/equipos, los procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas;				0
2	las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización;				0
3	las situaciones no controladas por la organización y que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar daños y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a personas en el lugar de trabajo;				0
e	los cambios reales o propuestos en la organización, sus operaciones, procesos, actividades y su sistema de gestión de la SST				0
f	los cambios en el conocimiento de los peligros, y en la información acerca de ellos;				0
g	los incidentes pasados, internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas;				0
h	cómo se organiza el trabajo y factores sociales, incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, liderazgo y la cultura de la organización.				0
6.1.2.2 Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de la SST					
21. ¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para...?					
a	evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos y la eficacia de los controles existentes;				0

No se ha implementado un SG de SST.

No se ha implementado un SG de SST.

b	identificar y evaluar los riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST que pueden ocurrir a partir de las cuestiones identificadas en el apartado 4.1 y de las necesidades y expectativas identificadas en el apartado 4.2.				0	
22	¿Las metodologías y criterios de la organización para la evaluación de los riesgos para la SST se han definido con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo, para asegurarse de que es más proactiva que reactiva y utilizan un modo sistemático? ¿Estas metodologías y criterios se han mantenido y conservado como información documentada?				0	
6.1.2.3 Identificación de las oportunidades para la SST y otras						
23. ¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para identificar...?						
a	las oportunidades de mejorar el desempeño de la SST teniendo en cuenta:					
1	los cambios planificados en la organización, sus procesos o sus actividades;				0	No se ha implementado un SG de SST.
2	las oportunidades de eliminar o reducir los riesgos para la SST;				0	
3	las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo y el ambiente de trabajo a los trabajadores;				0	
b	las oportunidades de mejora del sistema de gestión de la SST.				0	
6.1.3 Determinación de requisitos legales aplicables y otros requisitos						
24. ¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para...?						
a	determinar y tener acceso a los requisitos legales actualizados y otros requisitos que la organización suscriba que sean aplicables a sus peligros y sus riesgos para la SST;			3		La empresa ha determinado sus requisitos legales aplicables de SST, pero no se cumplen a totalidad.
b	determinar cómo aplican esos requisitos legales y otros requisitos a la organización y qué es necesario comunicar (véase 7.4);				0	No se ha implementado un SG de SST.
c	tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos al establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua su sistema de gestión de la SST.				0	
25	¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre sus requisitos legales aplicables y otros requisitos y se ha asegurado de que se actualice para reflejar cualquier cambio?				0	
6.1.4 Planificación para tomar acciones						
26. ¿La organización ha planificado...?						
a	Las acciones para:					
1	abordar estos riesgos y oportunidades (véanse 6.1.2.3 y 6.1.2.4);				0	No se ha implementado un SG de SST.
2	abordar los requisitos legales aplicables y otros requisitos (véase 6.1.3);				0	

3	prepararse para las situaciones de emergencia, y responder a ellas (véase 8.6);				0	
b	La manera de:					
1	integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la SST o en otros procesos de negocio;				0	
2	evaluar la eficacia de estas acciones.				0	
27	¿La organización ha tomado en cuenta las prioridades de los controles (véase 8.1.2) y los resultados del sistema de gestión de la SST (véase 10.2.2) cuando planifique la toma de acciones?				0	
28	¿Al planificar sus acciones la organización ha considerado las mejores prácticas, las opciones tecnológicas, financieras, operacionales y los requisitos y limitaciones del negocio?				0	
6.2 Objetivos de la SST y planificación para lograrlos						
6.2.1 Objetivos de la SST						
29	¿La organización ha establecido objetivos de la SST para las funciones y niveles pertinentes para mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST y para alcanzar la mejora continua del desempeño de la SST (véase el capítulo 10)?				0	No se ha implementado un SG de SST.
30. Los objetivos de la SST...?						
a	son coherentes con la política de la SST;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	toman en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos;				0	
c	toman en cuenta los resultados de la evaluación de los riesgos para la SST y las oportunidades para la SST y otros riesgos y oportunidades;				0	
d	toman en cuenta los resultados de la consulta con los trabajadores, y cuando existan, con los representantes de los trabajadores;				0	
e	son medibles (si es posible) o son susceptibles de evaluación;				0	
f	se comunican claramente (véase 7.4);				0	
g	se actualizan, según corresponda.				0	
6.2.2 Planificación para lograr los objetivos de la SST						
31. ¿Al planificar cómo lograr sus objetivos de la SST, la organización ha determinado...?						
a	qué se va a hacer;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	qué recursos se requerirán;				0	

c	quién será responsable;				0	
d	cuando se finalizará;				0	
e	cómo se medirá mediante los indicadores (si es posible) y cómo se hará el seguimiento, incluyendo la frecuencia;				0	
f	cómo se evaluarán los resultados;				0	
g	cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocio de la organización.				0	
32	¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre los objetivos de la SST y los planes para lograrlos?				0	No se mantiene información documentada porque no se ha implementado un SG de SST.
SUBTOTAL		0	0	3	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		1%				
7. APOYO						
7.1 Recursos						
33	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la SST?				0	No se ha implementado un SG de SST.
7.2 Competencia						
34. ¿La organización ha...?						
a	determinado la competencia necesaria de los trabajadores que afectan o pueden afectar a su desempeño de la SST;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	asegurado que los trabajadores sean competentes, basándose en la educación, inducción, formación o experiencia apropiadas;			3		La empresa procura tener a sus trabajadores con la competencia, educación y experiencia hasta donde los recursos se lo permiten
c	cuando sea aplicable, tomado acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;			3		La empresa solo ha tomado acciones para adquirir la competencia de sus trabajadores.
d	conservado la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.				0	No se ha implementado un SG de SST.
7.3 Toma de conciencia						
35. ¿Los trabajadores han tomado conciencia de ...?						
a	la política de la SST;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la SST, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño de la SST;				0	

c	las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST, incluyendo las consecuencias, reales o potenciales, de sus actividades de trabajo;				0	
d	la información y el resultado de la investigación de los incidentes pertinentes;				0	
e	los peligros y riesgos para la SST que sean pertinentes para ellos.				0	
7.4 Comunicación						
36. ¿La organización ha determinado la información y las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la SST, que incluyan: ...?						
a	qué comunicar;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	cuando comunicar;				0	
c	a quién comunicar:					
1	internamente entre los diversos niveles y funciones de la organización;				0	
2	con contratistas y visitantes al lugar de trabajo;				0	
3	con otras partes externas u otras partes interesadas;				0	
d	cómo comunicar;				0	
e	cómo recibir y mantener la información documentada sobre las comunicaciones pertinentes, y cómo responder a ellas;				0	
37	¿La organización ha definido los objetivos a lograr mediante la comunicación, y debe evaluar si esos objetivos se han alcanzado?				0	
38	¿La organización ha tomado en cuenta aspectos de diversidad (por ejemplo, idioma, cultura, alfabetización, discapacidad), cuando existan, al considerar sus necesidades de comunicación?				0	
39	¿La organización se ha asegurado de que, cuando sea apropiado, se consideren las opiniones de partes interesadas externas pertinentes sobre temas del sistema de gestión de la SST?				0	
7.5 Información documentada						
7.5.1. Generalidades						
40. ¿El sistema de gestión de la SST de la organización ha incluido: ...?						
a	la información documentada requerida por esta Norma Internacional;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la SST.				0	
7.5.2 Creación y actualización						

41. ¿Al crear y actualizar la información documentada, la organización se ha asegurado de que lo siguiente sea apropiado?						
a	la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);				0	
c	la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.				0	
7.5.3 Control de la información documentada						
42. ¿La información documentada requerida por el sistema de gestión de la SST y por esta Norma Internacional se ha controlado para asegurarse de que: ...?						
a	este disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).				0	
43	¿Para el control de la información documentada, la organización ha abordado las siguientes actividades, según corresponda ...? — distribución, acceso, recuperación y uso; — almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; — control de cambios (por ejemplo, control de versión); — conservación y disposición final; — acceso por parte de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores, a la información documentada pertinente.				0	
44	¿La información documentada de origen externo que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la SST se ha identificado, según sea apropiado y controlado?				0	
SUBTOTAL		0	0	6	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		2%				
8. OPERACIÓN						
8.1 Planificación y control operacional						
8.1.1 Generalidades						
45. ¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante: ...?						
a	el establecimiento de criterios para los procesos;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;				0	

c	el mantenimiento y conservación de información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;				0	
d	a determinación de las situaciones en las que la ausencia de información documentada podría llevar a desviaciones de la política de la SST y de los objetivos de la SST;				0	
e	la adaptación del trabajo a los trabajadores.				0	
46	¿En lugares de trabajo con múltiples empleadores, la organización ha implementado un proceso para coordinar las partes pertinentes del sistema de gestión de la SST con otras organizaciones?					
8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST						
47. ¿La organización ha establecido un proceso y determinado controles para lograr la reducción de los riesgos para la SST utilizando la siguiente jerarquía: ...?						
a	eliminar el peligro;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	sustituir con materiales, procesos, operaciones o equipos menos peligrosos;				0	
c	utilizar controles de ingeniería;				0	
d	utilizar controles administrativos;				0	
e	proporcionar equipos de protección individual adecuados y asegurarse de que se utilizan.				0	
8.1.3 Gestión del cambio						
48. ¿La organización ha establecido un proceso para la implementación y el control de los cambios planificados que tienen un impacto en el desempeño de la SST, tales como?						
a	nuevos productos, procesos o servicios: Ubicaciones de los lugares de trabajo y sus alrededores, organización, condiciones de trabajo, los equipos y la fuerza de trabajo.				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	cambios en los procesos de trabajo, los procedimientos, los equipos o en la estructura de la organización;				0	
c	cambios en los requisitos legales aplicables y otros requisitos;				0	
d	cambios en los conocimientos o la información sobre peligros y riesgos para la SST relacionados;				0	
e	desarrollos en conocimiento y tecnología.				0	
49	¿La organización ha controlado los cambios temporales y permanentes para promocionar las oportunidades para la SST y asegurarse de que no tienen un impacto adverso sobre el desempeño de la SST?				0	

50	¿La organización ha revisado las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario, incluyendo abordar oportunidades potenciales (véase el capítulo 6)?				0	
8.1.4 Compras						
8.1.4.1 Generalidades						
51	La organización establece, implementa y mantiene procesos para controlar la compra de producto y servicios de forma que se asegure su conformidad con su sistema de gestión de SST				0	No se ha implementado un SG de SST.
8.1.4.2 Contratistas						
52. ¿La organización ha establecido procesos para identificar y comunicar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST, que surjan de: ...?						
a	las actividades y operaciones de los contratistas para los trabajadores de la organización;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	las actividades y operaciones de la organización para los trabajadores de los contratistas;				0	
c	las actividades y operaciones de los contratistas para otras partes interesadas en el lugar de trabajo;				0	
d	las actividades y operaciones de los contratistas para los trabajadores de los contratistas.				0	
53	¿La organización ha establecido y mantenido procesos para asegurarse de que los contratistas y sus trabajadores cumplen los requisitos del sistema de gestión de la SST de la organización? ¿Estos procesos incluyen los criterios de la SST para la selección de contratistas?				0	
8.2 Preparación y respuesta ante emergencia						
54. ¿La organización ha identificado situaciones de emergencia potenciales; ha evaluado los riesgos de la SST asociados con estas situaciones de emergencia (véase 6.1.2) y mantiene un proceso para evitar o minimizar los riesgos para la SST provenientes de emergencias potenciales, incluyendo: ...?						
a	el establecimiento de una respuesta planificada a las situaciones de emergencia y la inclusión de los primeros auxilios;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	las pruebas periódicas y el ejercicio de la capacidad de respuesta ante emergencias;				0	
c	la evaluación y, cuando sea necesario, la revisión de los procesos y procedimientos de preparación ante emergencias, incluso después de las pruebas y en particular después de que ocurran situaciones de emergencia;				0	
d	la comunicación y provisión de la información pertinente a todos los trabajadores y a todos los niveles de la organización sobre sus deberes y responsabilidades;				0	
e	la provisión de formación para la prevención de emergencias, primeros auxilios, preparación y respuesta;				0	

f	la comunicación de la información pertinente a los contratistas, visitantes, servicios de respuesta ante emergencias, autoridades gubernamentales, y, cuando sea apropiado, a la comunidad local.				0	
55	¿En todas las etapas del proceso la organización ha mantenido y tomado en cuenta las necesidades y capacidades de todas las partes interesadas pertinentes y asegurarse de su implicación?				0	
56	¿La organización ha mantenido y conservado información documentada sobre el proceso y sobre los planes para responder a situaciones de emergencia potenciales?				0	
SUBTOTAL		0	0	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%				
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.						
9.1.1 Generalidades						
57	¿La organización ha establecido, implementado y mantenido un proceso para el seguimiento, la medición y la evaluación?				0	No se ha implementado un SG de SST.
58. ¿La organización ha determinado: ...?						
a	a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir, incluyendo:				0	No se ha implementado un SG de SST.
1	los requisitos legales aplicables y otros requisitos;				0	
2	sus actividades y operaciones relacionadas con los peligros identificados y con los riesgos para la SST; los riesgos y las oportunidades para la SST;				0	
3	los controles operacionales;				0	
4	los objetivos de la SST de la organización;				0	
b	los criterios frente a los que la organización evalúa su desempeño de la SST;				0	
c	los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos;				0	
d	cuando realizar el seguimiento y la medición;				0	
e	cuando analizar, evaluar y comunicar los resultados del seguimiento y la medición.				0	
59	¿La organización se ha asegurado, según sea aplicable, de que el equipo de seguimiento y medición se ha calibrado o verificado y se ha utilizado y mantenido cuando sea apropiado?				0	

60	¿La organización ha evaluado el desempeño de la SST, y determinado la eficacia del sistema de gestión de la SST?				0	
61	¿La organización ha conservado la información documentada adecuada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación?				0	
9.2. Auditoría interna.						
9.2.1 Objetivos de la auditoría interna						
62. ¿La organización ha llevado a cabo auditorías internas a intervalos planificados, para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la SST...?						
a	es conforme con:				0	No se ha implementado un SG de SST.
1	los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la SST, incluyendo la política de la SST y los objetivos de la SST;				0	
2	los requisitos de esta Norma Internacional;				0	
b	se implementa y mantiene eficazmente.				0	
9.2.2 Programa de auditoría						
63. ¿La organización...?						
a	ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, la consulta, los requisitos de planificación, y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados y los resultados de las auditorías previas, así como;				0	No se ha implementado un SG de SST.
1	los cambios significativos que tienen un impacto en la organización;				0	
2	la evaluación del desempeño y los resultados de la mejora (véanse los capítulos 9 y 10);				0	
3	evalúa los riesgos para la SST significativos, los riesgos y las oportunidades para la SST;				0	
b	ha definido los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;				0	
c	ha seleccionado auditores competentes y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;				0	
d	se ha asegurado de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;				0	
e	se ha asegurado de informar de los hallazgos de la auditoría pertinentes a los trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y a las partes interesadas pertinentes;				0	

f	ha tomado las acciones apropiadas para tratar las no conformidades (véase 10.1) y mejorar de manera continua su desempeño de la SST (véase 10.2);				0	
g	ha conservado la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.				0	
9.3 Revisión por la dirección						
64	¿La alta dirección ha revisado el sistema de gestión de la SST de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación y eficacia continua?				0	No se ha implementado un SG de SST.
65. ¿La revisión por la dirección ha considerado: ...?						
a	el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la SST, incluyendo:				0	
1	requisitos legales aplicables y otros requisitos;				0	
2	los riesgos para la SST, los riesgos y las oportunidades para la SST de la organización;				0	
c	el grado de cumplimiento de la política de la SST y los objetivos de la SST;				0	
d	la información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a:				0	
1	incidentes, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua;				0	
2	participación de los trabajadores y los resultados de la consulta;				0	
3	seguimiento y resultados de las mediciones;				0	
4	resultados de la auditoría;				0	
5	resultados de la evaluación del cumplimiento;				0	
6	riesgos para la SST, riesgos y oportunidades para la SST;				0	
e	las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas;				0	
f	las oportunidades de mejora continua;				0	
g	la adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión de la SST eficaz.				0	

66	¿Las salidas de la revisión por la dirección han incluido las decisiones relacionadas con: ...? — las conclusiones sobre la idoneidad, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión de la SST; — las oportunidades de mejora continua; — cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la SST, incluyendo los recursos necesarios; — las acciones necesarias, cuando los objetivos no se han cumplido.				0	
67	¿La organización ha comunicado las salidas pertinentes de la revisión por la dirección a sus trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores (véase 7.4)?				0	
68	¿La organización ha conservado información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?				0	
SUBTOTAL		0	0	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%				
10. MEJORA						
10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas						
69	¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido un proceso para gestionar los incidentes y las no conformidades, incluyendo la elaboración de informes, la investigación y la toma de acciones?				0	No se ha implementado un SG de SST.
70. ¿Cuándo ocurra un incidente o una no conformidad, la organización ha...?						
a	reaccionado de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad, y según sea aplicable:				0	No se ha implementado un SG de SST.
1	tomado acciones directas para controlarla y corregirla;				0	
2	hecho frente a las consecuencias;				0	
b	evaluado, con la participación de los trabajadores (véase 5.4) y la implicación de otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:				0	
1	realizado la revisión del incidente o la no conformidad;				0	
2	determinado las causas del incidente o la no conformidad;				0	
3	determinado si existen incidentes, no conformidades, similares, o que potencialmente podrían ocurrir;				0	
c	revisado la evaluación de los riesgos para la SST y los riesgos, cuando sea apropiado (véase 6.1);				0	

d	determinado e implementado cualquier acción necesaria, incluyendo acciones correctivas, de acuerdo con la jerarquía de los controles (véase 8.1.2) y la gestión del cambio (véase 8.2);				0	
e	revisado la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;				0	
f	si es necesario, hecho cambios al sistema de gestión de la SST.				0	
71	¿Las acciones correctivas han sido adecuadas a los efectos o los efectos potenciales de los incidentes o las no conformidades encontradas?				0	
72	¿La organización ha conservado información documentada, como evidencia de: ...? — la naturaleza de los incidentes o las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente; — los resultados de cualquier acción correctiva, incluyendo la eficacia de las acciones tomadas.				0	
73	¿La organización ha comunicado esta información documentada a los trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y las partes interesadas pertinentes?				0	
10.3 Mejora continua						
74. ¿La organización ha mejorado continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la SST para: ...?						
a	evitar la ocurrencia de incidentes y no conformidades;				0	No se ha implementado un SG de SST.
b	promocionar una cultura positiva de la seguridad y salud en el trabajo;				0	
c	mejorar el desempeño de la SST.				0	
75	¿La organización se ha asegurado de la participación de los trabajadores, según sea apropiado, en la implementación de sus objetivos para la mejora continua?				0	
76	¿La organización ha planificado, establecido, implementado y mantenido uno o varios procesos de mejora continua, que tengan en cuenta las salidas de las actividades descritas en esta Norma Internacional?				0	
77	¿La organización ha comunicado los resultados de la mejora continua a sus trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores?				0	
78	¿La organización ha conservado información documentada como evidencia de los resultados de la mejora continua?				0	
SUBTOTAL		0	0	0	0	
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%				

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE DIAGNOSTICO	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	3%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	1%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	2%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	0%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		1%
Calificación global en la Gestion de SST	BAJO	

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE H

Check List de cumplimiento de requisitos legales.

La siguiente lista de chequeo pretende verificar el grado de cumplimiento de los requisitos legales que le competen a Ópticas Económicas. La escala de respuesta está estructurada de la siguiente manera: cumple- cumple parcialmente- no cumple; se ha dejado un espacio para observaciones donde se coloquen aspectos importantes de lo que se observa en la empresa en cada respuesta a las preguntas realizadas. La escala de evaluación tendrá siguiente puntuación: Cumple = 2; Cumple parcialmente = 1 y No cumple = 0

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales		
	CUMPLE PARCIALMENTE	1			
	NO CUMPLE	0			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones
		C	CP	NC	
Requisitos legales referentes a la calidad					
1	¿La óptica posee registro público autorizado por el Consejo Superior de Salud Pública para su funcionamiento?	2			
2	¿Las observaciones realizadas por el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP) en la última visita realizada al establecimiento, han sido atendidas y resueltas?		1		La última visita de inspección por el consejo superior de salud pública, fue realizada en el año 2017, las observaciones recibidas se solventaron en su momento, sin embargo, al a fecha no se tiene registro de nuevas inspecciones realizadas.
3	¿Cuentan con el equipo para realización de exámenes visuales según lo establece y regula el CSSP?	2			
4	¿Cuentan con la capacidad instalada de acuerdo a lo establecido por el CSSP para este tipo de establecimiento?	2			
5	¿Posee número de junta de vigilancia correspondiente el optometrista de este establecimiento?		1		En el establecimiento se cuenta con 1 optometrista quien se encuentra en proceso de obtención de su número de Junta de Vigilancia, en ese sentido el establecimiento cuenta con un oftalmólogo quien supervisa las actividades del optometrista, sin calendarización establecida.

6	¿Cumple con la Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud utilizando sistemas de gestión en la empresa?			0	No se ha implementado lo establecido en la Ley del sistema nacional integrado de salud, dado que el regulador no ha dado lineamientos referentes a los sistemas de calidad.
Recurso humano con el que debe contar					
7	¿Cuenta con un oftalmólogo, licenciado o técnico en optometría con una permanencia mínima en el establecimiento de cuatro horas?	2			Se cuenta con un regente oftalmólogo autorizado que realiza las visitas con una frecuencia diaria al establecimiento
8	¿Cuenta con un asesor visual que recomiende el tipo de aro que le conviene al paciente, y realice los ajustes de los aros y lentes de contacto?	2			Se cuenta con 2 asesores visuales que guían al paciente el tipo de aro que le conviene al paciente.
9	El personal de salud debe contar con: · Autorización para ejercer · Solventes en su anualidad. · Carnet vigente · Registro de firma y sello en el Libro de la Junta respectivo.	2			El regente del establecimiento cuenta, con autorización, solvencia ante el CSSP, carne y firma en el libro respectivo ante la JVPM
10	El personal auxiliar para las labores de limpieza y mensajería. Puede ser propio o subcontratado.	2			El encargado de servicios generales es contratación de la empresa y se encarga de las labores de limpieza y mensajería
Estructura física del establecimiento					
11	Esta área física de sala de ventas debe permitir la permanencia de sillas de espera, mostradores.	2			Se cuenta con vitrinas y mostradores de los aros de acceso a los clientes y sillas de espera frente a los mostradores.
12	El consultorio de optometría debe contar con un espacio físico de uso exclusivo, además se requiere que esté separada de la sala de ventas y/o recepción por medio de puerta.	2			Se cuenta con un espacio físico separado por una puerta del ares de ventas, en el cual se realizan los exámenes visuales.
13	El establecimiento deberá contar con un servicio sanitario como mínimo para el uso de personal y/o usuarios, el cual debe estar señalizado.		1		Se cuenta con un área en el cual se cuenta con 2 servicios sanitarios y 2 lavamanos, sin embargo, no se encuentra señalizado.

14	En cada área además de iluminación natural, debe contar con luz artificial (blanca o amarilla)	2			
15	Cada área debe contar con ventilación natural y/o artificial.	2			
El consultorio de optometría debe contar con:					
16	Sillón o Stand: Funciones: permitir estudiar con oftalmoscopio, la medición de agudeza visual y campimetría. Debe ser un Sillón de refracción con elevación (altura ajustable) automática, fijo o reclinable, con base para el proyector y brazo giratorio con foróptero digital.	2			El sillón no posee foróptero digital, sin embargo, se cuenta con caja de prueba con la cual se realizan los exámenes visuales.
17	Caja de Pruebas: deberá contar con caja de prueba (aproximadamente 200-300 lentes y 17 pares de esferas, para medir la refracción ocular)	2			
18	Lensómetro: Se requiere contar con un lensómetro o frontofocómetro que sirva para medir la potencia de un lente; debe contar con su soporte y estar en la capacidad de determinar: poder efectivo de las lentes esféricas, positivas o negativas, poder de las lentes cilíndricas, eje de los cilindros, poder prismático, centro óptico de una lente, poder de la adición de los bifocales.	2			
19	Foroptero: En caso de que el sillón no lo disponga, el cual deberá medir la capacidad de una persona de ver a una distancia específica. Este equipo podrá ser manual o computarizado.			0	No se cuenta con foróptero manual, ni digital
20	Retinoscopio: Deberá determinar de forma objetiva la refracción del ojo; este equipo debe ser manual, con su respectivo mango y cabezal, además de baterías en buen estado.	2			
21	Oftalmoscopio: Debe ser manual, con su respectivo mango y cabezal, además de baterías en buen estado.	2			

22	Proyector de Optotipos: Debe contar con un proyector de Optótipos para: Niños; Letras; letrados (tipos A, C, F, B1); por lo menos 50 cartas. Para evaluar la refracción subjetiva. Cartilla de Pruebas: Deben contar con Juego de cartillas a distancia o su equivalente tecnológico. Da lectura directa o de visión dicromática. Las especificaciones de cada uno de los elementos señalados, serán determinadas por las unidades médicas de acuerdo a sus necesidades.	2			
23	Lampara auxiliar: Debería contar con una lámpara auxiliar de baterías.	2			
24	Debe contar con un calentador o dilatador para el ajuste de los aros	2			
25	Lavamanos y sanitario	2			El servicio sanitario y lavamanos es de uso común y se encuentra en el segundo nivel del establecimiento.
Oferta de servicios					
26	El establecimiento deberá realizar los siguientes servicios: -Exámenes de refracción -Venta de aros y lentes No podrá realizar la venta de lentes sin la realización de exámenes visuales	2			
27	Horario de Atención al Público: Debe tener horario diurno	2			El horario del establecimiento es desde las 7:30 am hasta las 6:00 pm de lunes a sábado y domingos de 8:00 am a 12:00 pm
Requisitos legales referentes a gestión de seguridad y salud en el trabajo					
28	¿Cuándo alguno de sus empleados se incapacita por enfermedad la empresa paga el 75% de su salario por los días de incapacidad?	2			
29	¿La empresa ha brindado descanso por maternidad a alguna de sus empleadas por 16 semanas y ha pagado el 75% de su salario mientras ha durado ese periodo?	2			
30	¿Han adoptado y puesto en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en este lugar de trabajo?	2			Se realiza limpieza al llegar por la mañana, se utilizan sustancias como cloro, detergentes para la limpieza de servicios sanitarios, productos desinfectantes para la limpieza de las áreas de trabajo, así como de las áreas de atención al cliente. El personal que se encuentra con enfermedades contagiosas, es enviado a su casa o se hace uso de mascarillas para evitar contagios.

31	¿La empresa se hace responsable de los riesgos profesionales a los cuales están sometidos sus empleados?		1	No se han establecido riesgos profesionales a los cuales es sometido el personal, sin embargo, se incluye a todo el personal en la planilla del ISSS
32	¿El empleador ha formulado y ejecutado el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa?		0	No ha establecido un programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales en la empresa.
33	¿El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa?		0	No ha establecido un programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales en la empresa.
34	¿Las puertas de entradas y salidas de este lugar de trabajo se abren hacia el exterior como se estipula en la Ley?		0	Las puertas de ingreso, se abren hacia adentro del establecimiento.
35	¿Las paredes y los techos de este edificio son impermeables y poseen la solidez necesaria?	2		Las paredes son de concreto y techo tipo plafón
36	¿Proporcionan a los empleados, las condiciones ergonómicas que correspondan a cada puesto de trabajo, a fin de que estas se realicen de tal forma que ninguna tarea les exija la adopción de posturas forzadas que puedan afectar su salud?	2		El personal cuenta con sillas ergonómicas, así como con escritorios para la realización de sus actividades laborales, se cuenta con un área para la toma de alimentos lejos del área de atención al cliente.
37	¿Poseen espacios destinados a tomar alimentos dentro de las instalaciones con condiciones de salubridad e higiene?	2		Se cuenta con un área para la toma de alimentos en el segundo nivel del establecimiento, cocina, refrigerador. Sillas y mesas, así como espacio para la colocación de sus utensilios de comida.
38	¿Este lugar de trabajo posee planes, equipos, accesorios y personal entrenado para la prevención y mitigación de casos de emergencia ante desastres naturales, casos fortuitos o situaciones causadas por el ser humano?		0	No poseen planes, equipos, accesorios y personal entrenado para la prevención y mitigación de casos de emergencia ante desastres naturales, casos fortuitos o situaciones causadas por el ser humano
39	¿Este lugar de trabajo posee un sistema de señalización de seguridad que sea visible y de comprensión general?		1	Únicamente se cuenta con identificación de rutas de evacuación.
40	¿En este lugar de trabajo disponen de ventilación suficiente para no poner en peligro la salud de los trabajadores?	2		Se cuenta con ventilación de tipo natural y artificial en todo el establecimiento.
41	¿Los empleados no deben estar expuestos a ruidos y vibraciones que puedan afectar su salud?	2		El personal no se encuentra expuesto a ruidos y vibraciones que afecten su salud.

42	¿Se ha dotado de agua potable suficiente para la bebida y el aseo personal, el cual debe ser permanente, debiéndose, además, instalar bebederos higiénicos para los empleados?	2			El agua para consumo humano es comprada a un proveedor local, se cuenta con dispensador de agua, en el caso de agua para el aseo es proporcionada a través de cisterna que pertenece al edificio por horarios, para ellos el establecimiento se abastece de ella para el funcionamiento durante el día.
43	¿Este lugar de trabajo está provisto de servicios sanitarios para hombres y mujeres independientes y separados?		1		Se cuenta con un servicio sanitario para hombres y uno para mujeres, sin embargo, se encuentran en el mismo espacio.
44	¿Mantienen un adecuado sistema para el lavado de manos?	2			Se cuenta con 2 lavamanos provistos con jabón para la realización de dicha actividad.
45	¿El piso se mantiene en buenas condiciones de orden y limpieza, asimismo los pasillos y salidas permanecen sin obstáculos para tener libre acceso?	2			
46	¿Los desechos generados se remueven diariamente?	2			
47	¿La empresa ha implementado y posee documento (formato establecido por la organización) de respaldo del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO)?			0	La empresa no cuenta con Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO)
48	¿Asigna los recursos necesarios para el proceso del PGPRO?			0	La empresa no cuenta con Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO)
49	¿La promoción, ejecución, supervisión y evaluación del PGPRO son realizadas por el empleador?			0	La empresa no cuenta con Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO)
50	¿La propietaria de la óptica identifica los riesgos existentes en los servicios que se ofrecen al cliente especificando procesos, condiciones peligrosas, puestos de trabajo y número de trabajadores expuestos a los riesgos?			0	No se han identificado los riesgos existentes en los servicios ofrecidos a sus clientes.
51	¿Se realiza un control efectivo de los riesgos identificados y evaluados por la alta dirección de la empresa?			0	No se han identificado los riesgos existentes en los servicios ofrecidos a sus clientes.
52	¿Se ha elaborado un mapa de riesgos de este lugar de trabajo?			0	No se han identificado los riesgos existentes en los servicios ofrecidos a sus clientes.
53	¿Posee registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos?			0	No se cuenta con un registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos en la empresa.

54	¿Se realiza una investigación cuando hay un accidente de trabajo?			0	No se cuenta con un registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos en la empresa.
55	¿Posee plan de emergencia y evacuación como parte del programa?			0	No se cuenta con un plan de emergencia y evacuación.
56	¿Se ha elaborado un plan anual que garantice que todos los empleados reciben entrenamiento teórico y práctico sobre SST?			0	No se cuenta con plan de entrenamiento para el personal en Seguridad y Salud en el Trabajo
57	¿La empresa realiza programa de exámenes médicos y de laboratorio de acuerdo a la identificación y evaluación de riesgos?			0	No se realizan exámenes médicos y de laboratorio de acuerdo a la identificación y evaluación de riesgos.
58	¿Posee programas complementarios para evitar consumo de alcohol, drogas, prevención de enfermedades de transmisión sexual, principios básicos de salud mental y reproductiva?			0	No se cuenta con programas complementarios relacionados al consumo de alcohol, drogas, prevención de enfermedades, entre otros establecidos en la legislación.
59	¿Se ha formulado un programa de difusión y promoción de las actividades preventivas para la empresa?			0	No se ha establecido programas de difusión y promoción de las actividades preventivas en la empresa
60	¿Han elaborado para los empleados programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales?			0	No se cuenta con programas preventivos, relacionados a la sensibilización sobre la violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales.
61	¿Posee una política por escrito sobre la seguridad y salud en el trabajo que refleje el compromiso de la alta dirección?			0	No se cuenta con un política de seguridad y salud en el trabajo.
62	Los pisos deben estar libres de grietas o fisuras, paredes pintadas con tonos claros o mates, los techos deben garantizar estabilidad y resguardo de condiciones climáticas.	2			
63	Los corredores, galerías y pasillos, destinados únicamente al tránsito de trabajadores y trabajadoras, deberán tener un ancho mínimo de un (1) metro.	2			
64	Las escaleras tendrán al menos noventa (90) centímetros de ancho y su inclinación respecto a la horizontal no podrá ser menor de veinte (20) grados ni mayor de sesenta (60) grados.	2			

65	Las escaleras entre paredes, cuyo ancho sea inferior a un (1) metro, tendrán al menos un pasamanos y las superiores a un (1) metro un pasamanos a cada lado, teniendo una separación mínima de cinco (5) centímetros entre el pasamanos y la pared.	2			
66	Las salidas y puertas de emergencias de los lugares de trabajo tendrán acceso visible o debidamente señalizado y no deben permanecer con llave para facilitar la evacuación en emergencias.		1		El establecimiento posee una única puerta de acceso y salida, siempre se encuentra sin llave y con el acceso visible.
67	Los conductores portátiles o extensiones no se instalarán ni emplearán en circuitos que funcionen a tensiones superiores a 250 voltios, a menos que dichos conductores estén protegidos por una cubierta especial de material aislante.		1		Los circuitos o conectores no se encuentran protegidos con material aislante
68	Los aparatos, máquinas y herramientas deberán tener las especificaciones del fabricante; se instalarán y utilizarán de acuerdo a lo que establezcan las mismas, las cuales estarán disponibles para el entrenamiento y consulta de los trabajadores.			0	No se cuenta con las especificaciones o manuales del fabricante de los equipos utilizados.
69	Las señales de prohibición llevarán las siguientes características: 1. Forma redonda. 2. Símbolo en negro sobre fondo blanco, bordes y banda rojos.			0	
70	Las señales de advertencia llevarán las siguientes características: 1. Forma triangular (Triángulo equilátero) 2. Símbolo negro sobre fondo amarillo y bordes negros.			0	
71	Las señales de obligación llevarán las siguientes características: 1. Forma redonda. 2. Símbolo en blanco sobre fondo azul.			0	
72	Las señales relativas a los equipos de extinción de incendios llevarán las siguientes características: 1. Forma rectangular o cuadrada. 2. Símbolo blanco sobre fondo rojo.			0	

73	Las señales de salvamento o emergencia llevarán las siguientes características: 1. Forma rectangular o cuadrada. 2. Símbolo Blanco sobre fondo verde	2			
74	Para la señalización de desniveles, obstáculos u otros elementos que originen riesgos de caídas, choques y golpes, se efectuará mediante franjas alternas de igual dimensión, amarillas y negras, éstas deberán tener una inclinación de 45°.			0	
75	Para la prevención de incendios, siempre se deberá contar con el tipo y la cantidad adecuada de agente extintor, de acuerdo al tipo de fuego a prevenir, conforme a la clasificación siguiente: - Clase A: Son los fuegos en materiales combustibles comunes como madera, tela, papel, caucho y muchos plásticos. - Clase B: Fuegos de líquidos inflamables y combustibles, grasas de petróleo, alquitrán, bases de aceites para pintura, solventes, lacas, alcoholes y gases inflamables. - Clase C: Son los fuegos que involucran equipos eléctricos. - Clase D: Son los fuegos en metales combustibles como Magnesio, Titanio, Circonio, Sodio, Litio y Potasio - Clase K: Fuegos en aparatos de cocina que involucren un medio combustible para cocina (aceites minerales, animales y grasas).			0	
76	Los extintores portátiles deberán mantenerse siempre cargados y en condiciones aceptables de operación; estarán colocados siempre en el lugar designado y contendrán indicaciones sobre: a) La naturaleza del agente extintor. b) Modo de empleo. c) Capacidad (libras). d) Placa de fábrica. e) Fecha de revisión.			0	
77	Los extintores portátiles deben estar ubicados con su respectiva señalización vertical y horizontal, con el fin de identificar su ubicación y conservar su espacio libre.			0	
78	La iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo deberá adaptarse a las características de la actividad que se efectuó en ella.	2			

79	La carga calórica ambiental a que los trabajadores podrán exponerse en forma repetida, sin causar efectos adversos a su salud, será la que se indica en la tabla de valores límites permisibles del índice TGBH, los que se aplicarán a trabajadores aclimatados, completamente vestidos y con provisión adecuada de agua y sal, con el objeto que su temperatura corporal no exceda los 38 °C.	2			La temperatura ambiente a la cual se exponen los trabajadores no excede de los 30 °C, es decir, temperatura ambiente según la zona climática de nuestro país, así mismo se cuenta con ventilación natural y artificial.
80	La humedad relativa estará comprendida entre el treinta por ciento (30%) y setenta por ciento (70%), excepto en los locales donde exista riesgo por electricidad estática en los que el límite inferior será el cincuenta por ciento (50%).	2			La temperatura ambiente a la cual se exponen los trabajadores no excede de los 30 °C, es decir, temperatura ambiente según la zona climática de nuestro país, así mismo se cuenta con ventilación natural y artificial.
81	Al trabajador que se dedique a la digitación deberá proporcionársele equipo ergonómico que le ayude a reducir el riesgo de daño, como, por ejemplo, muñequeras, descansa brazos, almohadillas y otras herramientas que se consideren necesarias.		1		El personal que posee computadora en su escritorio posee elementos para su descanso, sin embargo, no se observó que posee muñequeras, almohadillas, entre otros.
82	El empleador deberá tomar las medidas para prevenir, identificar, eliminar o reducir los riesgos psicosociales; teniendo los trabajadores que respetar y cumplir con dichas medidas.			0	No se han establecido medidas para la prevención o reducción de los riesgos psicosociales.

Fuente: Elaboración propia.

APÉNDICE I

Cuestionario de clima laboral aplicado a Ópticas Económicas.

El propósito de este cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente de trabajo de Ópticas Económicas. Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una “X” en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

La escala utilizada es **del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo)**. Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

1. Totalmente de acuerdo
2. Parcialmente de acuerdo
3. En desacuerdo
4. No Aplica (N/A)

Preguntas	1	2	3	4 (N/A)
Ambiente laboral				
1. ¿Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo?				
2. ¿En mi lugar de trabajo está claramente definida la misión y visión para poder alcanzarlas?				
3. ¿La alta dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre todos sus miembros y poder cumplirlos?				
4. ¿Si hay un nuevo plan estratégico, estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios?				
5. ¿Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo?				
6. ¿Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente?				
7. ¿Salgo de mi lugar de trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he logrado?				

Preguntas	1	2	3	4 (N/A)
8. ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?				
Autonomía				
9. ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor?				
10. ¿Soy responsable del trabajo que realizó?				
11. ¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas por mi lugar de trabajo?				
Cohesión				
12. ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?				
13. ¿Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común?				
14. ¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones importantes?				
15. ¿Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área?				
16. ¿Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi forma de trabajo?				
17. ¿Mi jefe me informa cuando hago bien mi trabajo?				
18. ¿Existe muy buena comunicación entre sus compañeros en materia laboral?				
Presión				
19. ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?				
20. ¿La empresa es un lugar relajado para trabajar?				
21. ¿Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo?				
Apoyo				

Preguntas	1	2	3	4 (N/A)
22. ¿Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo?				
23. ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo?				
24. ¿La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.)?				
25. ¿He recibido capacitaciones que refuercen mi trabajo en el área que me desempeño?				
26. ¿Mi jefe inmediato me evalúa sobre las capacitaciones que he recibido?				
27. ¿La alta dirección de la empresa ha proporcionado un seguimiento adecuado de las capacitaciones recibidas?				
Reconocimiento				
28. ¿Cuándo hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato?				
29. ¿Existe reconocimiento de la alta dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa?				
Equidad				
30. ¿Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe?				
31. ¿Mi jefe no tiene favoritos?				
Innovación				
32. ¿Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas?				
33. ¿Cuándo algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder?				

Fuente: Elaboración propia a partir de: Cámara de Comercio de Barranquilla. Formulario de clima organizacional obtenido de: <https://www.camarabaq.org.co/formulario-clima-organizacional/>

APÉNDICE J

Tabla de resultados globales del cuestionario de clima laboral.

N° Empleado	Segmentos del cuestionario de clima laboral															
	Ambiente laboral		Autonomía		Cohesión		Presión		Apoyo		Reconocimiento		Equidad		Innovación	
	Respuestas obtenidas	Escala	Respuestas obtenidas	Escala	Respuestas obtenidas	Escala	Respuestas obtenidas	Escala	Respuestas obtenidas	Escala	Respuestas obtenidas	Escala	Respuestas obtenidas	Escala	Respuestas obtenidas	Escala
1	4	1	1	1		1		1	1	1		1	2	1	1	1
	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2		2	1	2
		3		3	3	3	1	3	3	3	1	3		3		3
		4		4		4		4		4		4		4		4
2	2	1	1	1	1	1		1	1	1		1		1		1
	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2		2	1	2	1	2
	2	3		3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	1	3
	1	4		4		4		4		4		4		4		4
3	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	2	1		1
	4	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2		2	2	2
	3	3		3	4	3	1	3	3	3	1	3		3		3
		4		4		4		4		4		4		4		4
4	1	1		1		1		1	1	1		1	1	1		1
	4	2	2	2	2	2		2	2	2		2		2		2
	1	3	1	3	5	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3
	2	4		4		4		4		4		4		4		4
5	3	1	2	1		1		1	1	1		1		1		1
	4	2	1	2	2	2	2	2		2	1	2	1	2	1	2
	1	3		3	5	3	1	3	5	3		3	1	3	1	3
		4		4		4		4		4	1	4		4		4
6	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1		1		1
	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2		2	1	2	1	2
	3	3	2	3	4	3	1	3	2	3	2	3	1	3	1	3
	4		4	1	4		4	1	4		4		4		4	
TOTALES	12	1	5	1	2	1	2	1	6	1	0	1	5	1	1	1
	21	2	10	2	15	2	7	2	10	2	3	2	3	2	6	2
	10	3	3	3	24	3	9	3	19	3	8	3	4	3	5	3
	5	4	0	4	1	4	0	4	1	4	1	4	0	4	0	4

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE K

Cuestionario desempeño del liderazgo en Ópticas Económicas. (MLQ Forma 5X Forma Clasificador)

Instrucciones: Este cuestionario intenta describir el liderazgo que ejerce su jefe inmediato. Por favor, responda todos los ítems de este cuestionario; no deje ningún ítem sin responder ni marque más de una opción de respuesta. Recuerde que sus respuestas son completamente anónimas.

A continuación, se presentan 25 afirmaciones, juzguen cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su jefe inmediato. Use la siguiente escala de clasificación, para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente con una “X”. Los cinco puntos de la escala tiene una magnitud estimada en una base numérica de 0-1-2-3-4, donde:

0- “nunca”

1- “ocasionalmente”,

2- “normalmente”,

3- “frecuentemente”

4- “siempre”.

Preguntas	0	1	2	3	4
1. ¿Me ayuda siempre que me esfuerce?					
2. ¿Mi superior inmediato trata de no interferir en los problemas hasta que se tornan más complicados?					
3. ¿A mi jefe le cuesta involucrarse cuando surge alguna situación importante en el trabajo?					
4. ¿Está ausente cuando surgen problemas importantes?					
5. ¿Cuándo resuelve problemas trata de verlos desde diferentes puntos de vista?					
6. ¿Su atención hacia el futuro es muy positiva?					
7. ¿Me siento orgulloso/a de estar trabajando con él/ella?					
8. ¿Aclara y especifica la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos de desempeño?					
9. ¿Actúa solo cuando las cosas ya están funcionando mal?					

Preguntas	0	1	2	3	4
10.¿Tiende a hablar con entusiasmo sobre las metas y logros?					
11.¿Dedica tiempo a enseñar y orientar a sus colaboradores?					
12.¿Piensa que, si algo no ha dejado de funcionar totalmente, no es necesario arreglarlo?					
13.¿Me trata como una persona y no sólo como un miembro de un grupo de trabajo?					
14.¿Actúa de modo que se gana mi respeto?					
15.¿Pone toda su atención en la búsqueda y solución de errores, quejas y fallas?					
16.¿Realiza un seguimiento de todos los inconvenientes que ocurren en la empresa?					
17.¿Dirige mi atención hacia fracasos o errores, para alcanzar las metas que se han propuesto?					
18.¿Me ayuda a desarrollar mis fortalezas y habilidades?					
19.¿Sugiere nuevas y mejoras formas de hacer el trabajo?					
20.¿Enfatiza la importancia de tener un objetivo común?					
21.¿Expresa satisfacción cuando cumplo con lo solicitado?					
22.¿Me motiva a hacer más de lo que esperaban hacer?					
23.¿Puede trabajar conmigo en forma satisfactoria?					
24.¿Es efectivo/a en encontrar y reconocer las necesidades que surgen en la organización?					
25.¿Lidera un grupo que es efectivo?					

Fuente: elaboración propia a partir de: Carvajal Sierra, H. A., & Panqueva Otálora, J. G. (2018) "Liderazgo y prevención de la siniestralidad laboral en empresas del sector público en Colombia" (Trabajo de grado para obtener título en Maestría en Dirección, Universidad del Rosario, Colombia, pag. 125). Obtenido de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18643/Carvajal%20Sierra-Harleidy%20Adriana%202.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

APÉNDICE L

Encuesta de satisfacción del cliente

Instrucciones: En esta encuesta se intenta conocer tu opinión acerca de los servicios ofrecidos por Ópticas Económicas casa matriz, y tu nivel de satisfacción con nosotros. Por favor responde las preguntas de la manera más sincera posible, no dejar ningún ítem sin responder. Recuerde que sus respuestas son completamente anónimas. Se presentan 11 preguntas, seleccione la opción que considere y en el campo abierto por favor déjanos tu comentario:

1. Género

- a. Mujer
- b. Hombre
- c. Indiferente

2. Rango de edad

- a. 18 a 25 años
- b. 26 a 35 años
- c. 36 a 45 años
- d. 46 años en adelante

3. ¿Hace cuánto tiempo eres cliente nuestro?

- a. Menos de un año
- b. Entre uno y tres años
- c. Más de tres años

4. ¿Qué productos/servicios has adquirido en nuestra óptica?

- a. Examen visual y anteojos
- b. Lentes de contacto y líquidos
- c. Gafas para la vista
- d. Gafas de sol
- e. Mantenimiento de gafas

5. El servicio del asesor visual y el trato en general recibido fue: (Seleccione una opción)

- a. Excelente

- b. Muy bueno
- c. Bueno
- d. Malo

6. El servicio y atención por parte del especialista (optometrista) fue:

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- c. Bueno
- d. Malo

7. ¿Influye en su compra el nivel de atención al cliente recibido del personal que le atendió (Cordialidad, amabilidad, conocimiento y experiencia)?

- a. Si
- b. No

8. De acuerdo a tu nivel de satisfacción con el servicio ¿nos recomendarías?

- a. Si
- b. No

9. ¿Nos visitará de nuevo?

- a. Si
- b. No

10. ¿Tienes alguna queja del servicio recibido?

- a. Si
- b. No

11. ¿Qué nos recomiendas para mejorar el servicio?

APÉNDICE M

Tabla de resultados obtenidos de encuesta de satisfacción al cliente de Ópticas Económicas

Resultados obtenidos de encuesta de satisfacción al cliente de Ópticas Económicas												
Marca temporal	Género	Rango de edad	Sucursal que ha visitado	¿Hace cuánto tiempo eres cliente nuestro?	¿Qué productos/servicios has adquirido en Ópticas Económicas?	El servicio ofrecido del asesor visual y el trato general recibido fue:	El servicio y atención recibido por parte del especialista (optometrista) fue:	¿Influye en su compra el nivel de atención al cliente recibido por parte del personal que le atendió (cordialidad, amabilidad, conocimiento y experiencia)?	De acuerdo a tu nivel de satisfacción con el servicio, ¿Nos recomendarías?	¿Nos visitará de nuevo?	¿Tienes alguna queja del servicio recibido?	¿Qué nos recomendarías para mejorar el servicio?
4/9/2020 21:15:56	Hombre	26 a 35 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Más de 3 años	Examen visual, Lentes de contacto y líquidos para gafas, Gafas graduadas para la vista	Excelente	Excelente	Sí	Si	Sí	No	Servicio a domicilio
4/9/2020 21:18:32	Mujer	26 a 35 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Entre 1 y 3 años	Examen visual, Gafas graduadas para la vista	Excelente	Excelente	Sí	Si	Sí	No	Más promociones
4/9/2020 21:19:14	Mujer	26 a 35 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Más de 3 años	Gafas graduadas para la vista	Muy Bueno	Bueno	Sí	Si	Sí	Si	Utilizar la página de Facebook
4/9/2020 21:29:32	Hombre	36 a 45 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Entre 1 y 3 años	Examen visual, Gafas graduadas para la vista	Bueno	Excelente	Sí	Si	Sí	Si	Mejor tiempo de entrega de las gafas
4/9/2020 21:33:40	Mujer	36 a 45 años	Económica 2, San Salvador	Entre 1 y 3 años	Examen visual, Gafas graduadas para la vista	Excelente	Excelente	Sí	Si	Sí	No	Uso de redes sociales como WhatsApp para una mejor comunicación

Resultados obtenidos de encuesta de satisfacción al cliente de Ópticas Económicas												
Marca temporal	Género	Rango de edad	Sucursal que ha visitado	¿Hace cuánto tiempo eres cliente nuestro?	¿Qué productos/servicios has adquirido en Ópticas Económicas?	El servicio ofrecido del asesor visual y el trato general recibido fue:	El servicio y atención recibido por parte del especialista (optometrista) fue:	¿Influye en su compra el nivel de atención al cliente recibido por parte del personal que le atendió (cordialidad, amabilidad, conocimiento y experiencia)?	De acuerdo a tu nivel de satisfacción con el servicio, ¿Nos recomendarías?	¿Nos visitará de nuevo?	¿Tienes alguna queja del servicio recibido?	¿Qué nos recomendarías para mejorar el servicio?
4/9/2020 21:36:15	Hombre	36 a 45 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Entre 1 y 3 años	Examen visual	Muy Bueno	Muy bueno	Sí	Si	Sí	No	De momento nada.
4/9/2020 21:51:55	Hombre	46 años en adelante	Económica 3, Zacatecoluca, La Paz	Menos de 1 año	Examen visual	Muy Bueno	Muy bueno	Sí	Si	Sí	No	Seguimiento ya que no hay una retroalimentación por parte de la óptica para sus clientes
4/9/2020 22:13:42	Hombre	26 a 35 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Más de 3 años	Examen visual, Gafas graduadas para la vista	Excelente	Muy bueno	Sí	Si	Sí	No	Ofrecer los aros de marca, pero igualmente los económicos, ya que pueden existir marcos económicos y que a la persona le pueden gustar.
4/10/2020 6:45:46	Mujer	36 a 45 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Más de 3 años	Examen visual, Lentes de contacto y líquidos para gafas, Gafas graduadas para la vista, Lentes de sol,	Muy Bueno	Muy bueno	Sí	Si	Sí	Si	Yo fui referido por un amigo sin embargo al visitar la sucursal se puede observar una apariencia de enojo y

Resultados obtenidos de encuesta de satisfacción al cliente de Ópticas Económicas												
Marca temporal	Género	Rango de edad	Sucursal que ha visitado	¿Hace cuánto tiempo eres cliente nuestro?	¿Qué productos/servicios has adquirido en Ópticas Económicas?	El servicio ofrecido del asesor visual y el trato general recibido fue:	El servicio y atención recibido por parte del especialista (optometrista) fue:	¿Influye en su compra el nivel de atención al cliente recibido por parte del personal que le atendió (cordialidad, amabilidad, conocimiento y experiencia)?	De acuerdo a tu nivel de satisfacción con el servicio, ¿Nos recomendarías?	¿Nos visitará de nuevo?	¿Tienes alguna queja del servicio recibido?	¿Qué nos recomendarías para mejorar el servicio?
					Mantenimiento de gafas							arrogancia de parte del personal administrativo ya que no son empáticos con los clientes
4/10/2020 17:44:27	Mujer	26 a 35 años	Económica 2, San Salvador	Entre 1 y 3 años	Examen visual	Muy Bueno	Muy bueno	Sí	Si	Sí	No	Ninguno
4/10/2020 18:03:35	Mujer	36 a 45 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Menos de 1 año	Examen visual, Gafas graduadas para la vista	Excelente	Excelente	Sí	Si	Sí	No	Todo está excelente
4/10/2020 18:29:44	Hombre	46 años en adelante	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Más de 3 años	Gafas graduadas para la vista	Excelente	Excelente	Sí	Si	Sí	No	Así están bien. Bendiciones
4/10/2020 21:54:37	Hombre	36 a 45 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Menos de 1 año	Examen visual, Gafas graduadas para la vista, Mantenimiento de gafas	Excelente	Excelente	Sí	Si	Sí	No	Realizar tipos de delivery Para tener flexibilidad en este tiempo de compra, que ya teniendo las graduaciones sólo se ordenen y paguen online

Resultados obtenidos de encuesta de satisfacción al cliente de Ópticas Económicas												
Marca temporal	Género	Rango de edad	Sucursal que ha visitado	¿Hace cuánto tiempo eres cliente nuestro?	¿Qué productos/servicios has adquirido en Ópticas Económicas?	El servicio ofrecido del asesor visual y el trato general recibido fue:	El servicio y atención recibido por parte del especialista (optometrista) fue:	¿Influye en su compra el nivel de atención al cliente recibido por parte del personal que le atendió (cordialidad, amabilidad, conocimiento y experiencia)?	De acuerdo a tu nivel de satisfacción con el servicio, ¿Nos recomendarías?	¿Nos visitará de nuevo?	¿Tienes alguna queja del servicio recibido?	¿Qué nos recomendarías para mejorar el servicio?
4/11/2020 18:32:44	Mujer	18 a 25 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Menos de 1 año	Examen visual, Gafas graduadas para la vista	Excelente	Excelente	Sí	Si	Sí	No	Solo como observación utilizar una vía de comunicación como correo electrónico fb o WhatsApp para poder hacer consultas
4/11/2020 18:36:17	Hombre	26 a 35 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Entre 1 y 3 años	Examen visual, Gafas graduadas para la vista	Excelente	Excelente	Sí	Si	Sí	No	No pues nada todo está excelente.
4/12/2020 20:00:50	Hombre	36 a 45 años	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Entre 1 y 3 años	Examen visual, Gafas graduadas para la vista	Excelente	Excelente	Sí	Si	Sí	No	Tener una sucursal fuera del centro de San Salvador, con parqueo más accesible
4/12/2020 23:02:23	Mujer	46 años en adelante	Económica 1, San Salvador, casa matriz (Calle Arce)	Más de 3 años	Gafas graduadas para la vista	Muy Bueno	Muy bueno	Sí	Si	Sí	No	Servicios más rápidos

Fuente. Elaboración Propia

APÉNDICE N
Guía de campo


Fecha:	
Lugar:	
Proceso observado:	
Documentos utilizados:	
Desarrollo del proceso	Percepciones

APÉNDICE O
MATRIZ METODOLÓGICA DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD NTS ISO 9001:2015, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NTS ISO 45001:2018, APLICADO A ÓPTICAS ECONÓMICAS, CASA MATRIZ. SAN SALVADOR						
FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO	
			Variables	Medición (indicadores)		
<i>Redactar el problema como una pregunta o de forma enunciativa y Definir preguntas secundarias, las que serán útiles al redactar conclusiones</i>	<i>Orientan e identifican el tipo de resultados que se pretende lograr. Son las actividades de investigación.</i>	<i>Son respuestas tentativas. Se plantean como aseveraciones Por lo general, guían hacia una dirección concreta.</i>	<i>Atributos que se miden o se argumentan, se utilizan para designar cualquier característica o cualidad de la unidad de observación.</i>	<i>Su operacionalización es un proceso de traslado de un nivel abstracto a un nivel empírico, observable, medible. (cuantitativa o cualitativamente)</i>	<i>El diseño de investigación es el mapa operativo. Representa el punto donde se conectan las fases conceptuales del proceso con la recolección y el análisis de los datos.</i>	
GENERAL						
¿De qué manera el diseño de un sistema integrado de gestión calidad NTS ISO 9001:2015, y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 ayudará a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas?	Diseñar un sistema integrado de gestión calidad NTS ISO 9001:2015, y seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 que ayude a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas.	El diseño de un sistema integrado de gestión calidad NTS ISO 9001:2015, y gestión de seguridad y salud en el trabajo NTS ISO 45001:2018 ayuda a la eficacia y eficiencia de los procesos y mejora de resultados en Ópticas Económicas	Liderazgo	- Clima laboral - Desempeño de liderazgo en SGC.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación: Aplicada • Enfoque de la investigación: Mixto • Tipo de estudio: Descriptiva y exploratoria • Método de investigación: Inductivo, deductivo, observación y análisis • Diseño metodológico: no experimental • Unidad de análisis, población y muestra: 4 procesos, 6 empleados. • Niveles de información marco teórico: 3 niveles, 1er nivel normativas, 2do nivel información empírica, 3er nivel: conocimientos adquiridos. • Fuentes de Información: primaria y secundaria. • Técnicas e instrumentos de recolección datos: encuesta, entrevista estructurada, observación ordinaria y sistematización; a través del uso de cuestionario, guía de entrevistas, ficha de trabajo y referencia bibliográfica. • Tabulación de datos y análisis: a través de síntesis y análisis matemáticos. • Respuestas o refutaciones a las hipótesis: no serán probadas, pero serán orientadas al cumplimiento de objetivos propuestos. • Redacción y presentación de resultados: el trabajo de graduación se presentará en 5 capítulos que contendrán la información concerniente a la investigación. 	
ESPECÍFICOS						
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento a través de un estudio preliminar de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas? 2. ¿Cuál es el grado de conocimiento que posee el personal de las normas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo? 3. ¿Cuáles son los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas? 4. ¿Cuáles son los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión de calidad, y seguridad y salud en el trabajo? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demostrar a través de un estudio preliminar el nivel de cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas. 2. Identificar el grado de conocimiento que posee el personal de las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo. 3. Establecer los procesos claves que permitirán la integración de los sistemas. 4. Determinar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El estudio preliminar permite establecer el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de las normas. 2. El personal conoce las normativas de calidad, y de seguridad y salud en el trabajo. 3. Los procesos claves permiten la integración de los sistemas. 4. Las acciones establecidas permiten abordar los riesgos y oportunidades asociados a la integración de los sistemas de gestión 	Planificación	- Cumplimiento de requisitos legales.		
			Apoyo	- Desempeño de las capacitaciones - Trazabilidad de las mediciones		
			Operación	- Desempeño de proveedores y contratistas - Índice de accidentabilidad		
			Evaluación del desempeño	- Satisfacción del cliente - Evaluación de los procesos		
			Mejora	- Cumplimiento de indicadores/proyectos estratégicos		

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

APÉNDICES DEL
MANUAL DEL SISTEMA
INTEGRADO

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 1 de 20

APÉNDICE P

MANUAL DE PROCESOS

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo del manual**
- 2. Alcance**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Abreviaturas/Siglas**
- 6. Responsabilidades**
- 7. Desarrollo del manual**
- 8. Anexos**
- 9. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 2 de 20

1. Objetivo del manual

- Describir los procesos de Ópticas Económicas, especificando los elementos que los conforman, desde los estratégicos, claves y finalizando con los procesos de soporte.
- Delimitar responsabilidades para la ejecución, control y evaluación de los procesos de Ópticas Económicas.

2. Alcance del Manual

El sistema integrado de gestión es aplicable a todos los procesos de Ópticas Económicas:


- 1) Estratégicos
 - a) Dirección Estratégica.
 - b) Sistema Integrado de Gestión
- 2) Claves
 - a) Ventas
 - b) Examen Visual
- 3) Apoyo
 - a) Compras
 - b) Recursos Humanos
 - c) Servicios Generales

3. Documentos de referencia

- Manual del Sistema Integrado de Gestión de Ópticas Económicas.
- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso. Definiciones.

4. Abreviaturas y siglas

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 3 de 20

5. Responsabilidades

- **Alta dirección:** Responsable de velar por el cumplimiento de las actividades ejecutadas en todos los procesos e indicadores del Sistema Integrado de Gestión.
- **Gerente General:** Tiene como responsabilidad directa velar por el cumplimiento y seguimiento de los indicadores de los procesos de Dirección Estratégica y Talento Humano y es un apoyo en el seguimiento del proceso de Ventas y Compras.
- **Encargado del SIG:** Responsable de la medición, monitoreo y seguimiento del cumplimiento de las actividades de los todos procesos, y el control de indicadores, tiene la responsabilidad directa del proceso de Sistema Integrado de Gestión.
- **Asesor visual:** Es el encargado del cumplimiento, verificación y monitoreo del proceso de Ventas, y es un apoyo en el seguimiento del proceso de compras.
- **Optometrista:** Responsable directo de velar por el cumplimiento de las actividades e indicadores del proceso de examen Visual.
- **Encargado de servicios generales:** Encargado de monitorear el cumplimiento de las actividades del proceso de Servicios generales, así como de sus indicadores.


6. Desarrollo del manual

6.1. Identificación de la organización

En el año 2011 Ópticas Económicas inicia operaciones bajo la dirección de la señora Delmy Sánchez, tiene presencia con dos sucursales en San Salvador y una en Zacatecoluca, que proporcionan los servicios de examen visual, venta y mantenimiento de aros y lentes; se cuenta con personal y equipo tecnológico para la realización de la evaluación de la vista y asesores que ofrecen una guía a los consumidores en la selección de los estilos de gafas.

6.2. Misión y Visión de la organización

- 1) **Misión:** En Ópticas Económicas somos especialistas en velar por la salud visual de las personas, comprometidos en dar plena satisfacción a nuestros clientes ofreciéndoles servicio de examen visual; venta de lentes, aros de diferentes marcas y accesorios, al alcance de tu bolsillo buscando la excelencia total en el trato personal y afable en el servicio profesional.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 4 de 20

2) Visión: Consolidarnos dentro las 5 mejores ópticas en San Salvador, para satisfacer las necesidades de salud visual de la población; bajo el amparo de la tecnología, productividad, talento humano y un profundo espíritu de servicio.


3) Valores:

- Compromiso con las personas: A través de la identificación de sus necesidades, con profesionalismo, implicación y exigencia en nuestras actuaciones.
- Compromiso con nuestros profesionales: Velar por la equidad de oportunidades y la no discriminación, el respeto individual y colectivo, el desarrollo de las capacidades, como el trabajo en equipo con un alto nivel de exigencia e implicación.
- Calidad: Rigor científico, técnico y esfuerzo para lograr un alto grado de eficiencia en todas nuestras acciones. Ofrecer servicios con la calidad exigida por los clientes para mantener fidelidad.
- Trato y respeto: empatía, inmediatez, proximidad, sensibilidad aspectos imprescindibles para conseguir la confianza plena de nuestros clientes y un ambiente agradable para los empleados.
- Flexibilidad: las necesidades de nuestros clientes son cambiantes en el tiempo, así como sus expectativas. nuestro objetivo es ser, en todo momento, cercanos, proactivos, efectivos y resolutivos, buscando en todo momento, formas diferentes de atención y servicios, adaptándonos en todo momento.
- Sostenibilidad: la viabilidad y continuidad de nuestro propósito sólo es posible si velamos en todo momento por la eficiencia en la gestión de los recursos.

6.3. Identificación del documento.

Todos los documentos de Ópticas Económicas serán estandarizados, en términos de su identificación, y deben tener como mínimo:

- Logo, nombre de la empresa
- Nombre del documento
- Fechas, número de páginas
- Firmas de elaboración, revisión y aprobación del documento

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 5 de 20

- Codificación del documento, el cual deberá establecerse conforme a los procesos a los que pertenecen.

Los pasos a seguir para la elaboración de dichos documentos se describen en el procedimiento para la elaboración y control de documentos vigente.

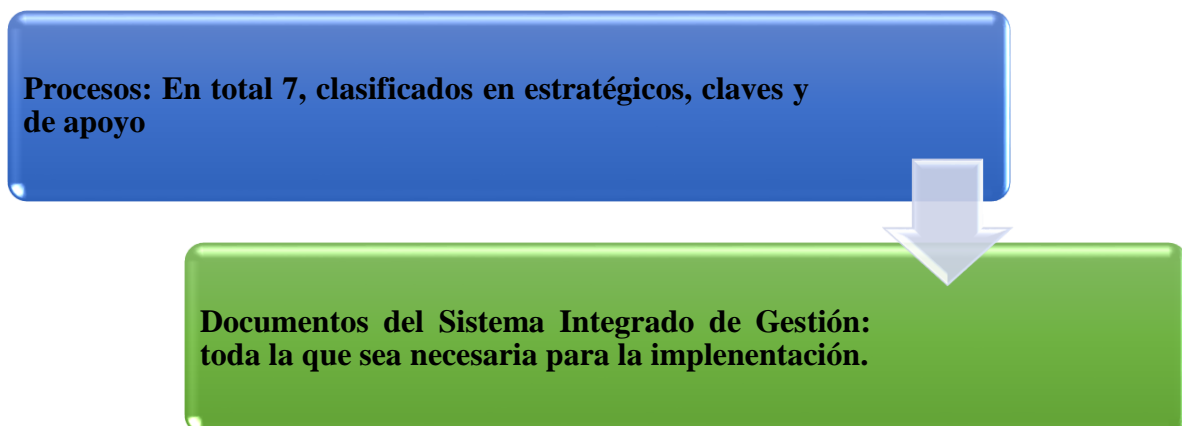
6.4. Metodología utilizada.

El sistema integrado de gestión lleva consigo la implementación de una gestión por procesos, mediante la siguiente metodología:

- i. Documentación
 - Identificación de procesos → Inventario de procesos
 - Documentación de procesos → Mapas de procesos
 - Caracterización → Fichas de caracterización de procesos
- ii. Implementación
 - Mediciones y registro → ficha de indicadores
 - Control → tableros de control
 - Mejora
 - Aseguramiento

6.5. Identificación y selección de procesos

El modelo de procesos adoptado en Ópticas Económicas tiene la siguiente estructura:

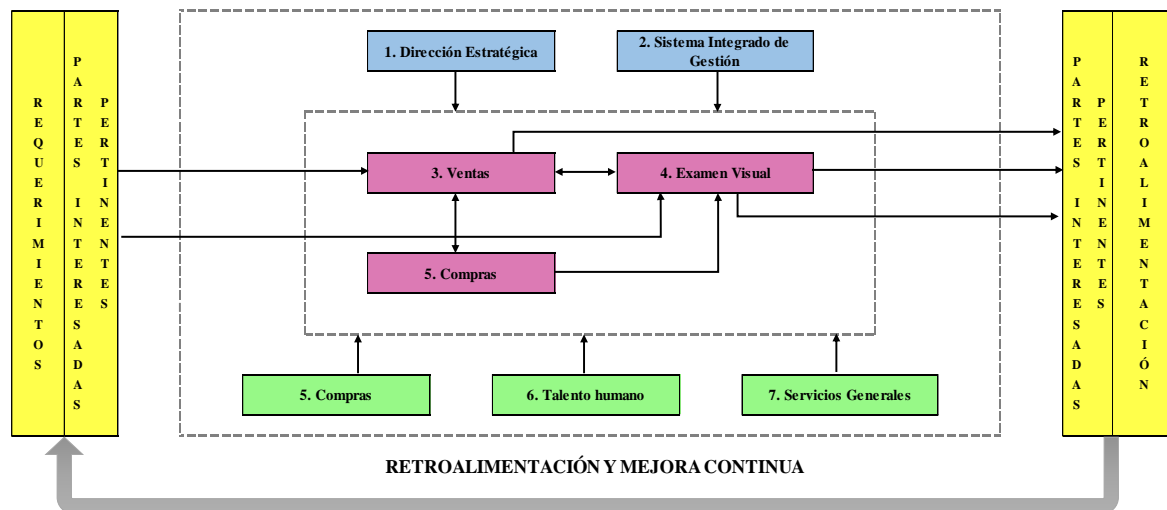


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 6 de 20

De manera detallada los procesos que conforman el sistema integrado de gestión se dividen en 3 y son los siguientes:

- a. Procesos Estratégicos: Están vinculados directamente a las gestiones llevadas a cabo por la Alta dirección, como la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la empresa, siendo estos: E01 Dirección estratégica y E02 Sistema Integrado de Gestión.
- b. Procesos Clave: Está ligado directamente a los servicios que se prestan, satisfaciendo los requisitos del cliente, así como salud y seguridad de los trabajadores. Corresponden los procesos de C03 Ventas y C04 Examen Visual
- c. Procesos de apoyo: Sirven de soporte a los procesos clave, se encuentran destacados en estos: Compras, a pesar que es de soporte, interactúa con los claves es por esa razón que se coloca en ese nivel y servicios generales. Se encuentran en: A05 Compras, A06 Recursos Humano y A07 Servicios generales.


6.6. Mapa de procesos de primer nivel



Fuente: Elaboración propia

6.7. Simbología utilizada.

La simbología utilizada para comprensión de cada uno de los documentos se encuentra descrita en el procedimiento para la elaboración y control de documentos vigente.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 7 de 20


7. Anexos

Fichas de procesos:


- E01 Dirección estratégica
- E02 Sistema integrado de gestión
- C03 Ventas
- C04 Examen Visual
- A05 Compras
- A06 Recursos Humano
- A07 Servicios generales.

Fichas de indicadores

- E02.IND01 Eficacia de los planes de mejoramiento
- C03.IND01 Incremento de Ventas
- C03.IND02 Incremento de clientes
- C04.IND01 Cantidad de pacientes atendidos que adquieren gafas.
- A05.IND01 Calidad de insumos/materiales.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 8 de 20

Fichas de procesos

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código: E01
	FICHA DE PROCESO	Revisión No. 0
	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Nombre del proceso	Dirección Estratégica		
Objetivo	Proporcionar al personal de Ópticas Económicas una herramienta que facilite la consecución de la Misión, visión, política, así como contribuir al logro de los objetivos del sistema integrado de gestión establecidos.	Alcance	Desde la obtención de los insumos para la planeación estratégica de Ópticas Económicas, hasta la implementación del SIG , con acciones de mejora continua
Responsable	Gerente General Alta dirección		

II. DESCRIPCION						
ENTRADAS			Referencia al flujo del proceso	SALIDAS		
INSUMOS	REQUISITOS	PROVEEDOR Int y/o Ext		PRODUCTO	REQUISITOS	CLIENTE Int y/o Ext
Informe de diagnostico actual de la empresa	Leyes y reglamentos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo	Dirección estratégica	1. Direccionamiento estratégico	Planes anuales de trabajo	Leyes y reglamentos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo	Sistema Integrado de Gestión
Informes de análisis del contexto de la Organización	Objetivos estratégicos	Consejo Superior de Salud Pública	2. Formulación y seguimiento de planes y programas			
Análisis de datos e indicadores	Leyes y reglamentos relacionados a la calidad	Ministerio de Trabajo	3. Gestión contable y presupuestal	Directrices y lineamientos estratégicos, Misión, Visión, Objetivos, política de calidad, planes, programas y proyectos establecidos		Examen visual
Necesidad de recursos		Talento Humano	4. Ejecución de planes, revisión por la dirección , aprobación de documentos			
Retroalimentación del cliente (resultados de encuestas, quejas y reclamos)			5. Seguimiento al cumplimiento de objetivos, planes, auditorias, efectividad de desiciones tomadas	Informes de evaluación de del sistema de gestión estratégica		Talento humano
Informes de desempeño de procesos Recomendaciones y/o sugerencias para mejora			6 Implementacion de acciones de			


III. INDICADOR DE GESTIÓN					
Nombre	Formula	Meta	Frecuencia	Medición	Seguimiento
Cumplimiento de planes estratégicos	(Actividades ejecutadas/Actividades programadas)*100	100%	Trimestral	Gerente general	Alta dirección


IV. COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Ver manual de funciones y perfiles de puestos	

V. RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO		VI. PROCESOS RELACIONADOS		
	Clima laboral adecuado	Estratégicos	Claves	Apoyo
Computador		Sistema Integrado de Gestión	Examen Visual	Compras
Teléfono			Ventas	Talento Humano
Oficina				Servicios generales
Documentación				
Recursos Económicos				
Personal				

VII. AUTORIZADO POR	
Nombre	Firma

Fuente: Elaboración propia

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 9 de 20

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código: E02
	FICHA DE PROCESO	Revisión No. 0
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Nombre del proceso	Sistema Integrado de Gestión		
Objetivo	Planificar, organizar e implementar las actividades necesarias para la buena comunicación y el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.	Alcance	Desde la planificación, organización e implementación de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
Responsable	Encargado del Sistema Integrado de Gestión		

II. DESCRIPCION						
ENTRADAS			Referencia al flujo del proceso	SALIDAS		
INSUMOS	REQUISITOS	PROVEEDOR Int y/o Ext		PRODUCTO	REQUISITOS	CLIENTE Int y/o Ext
Informe de diagnóstico del contexto de la organización	Planes operativos anuales	Dirección estratégica	1. Diagnóstico del entorno externo e interno para iniciar la planeación del SIG	Manual del sistema integrado de gestión	Resultados de la verificación del cumplimiento de las normas del sistema integrado	Cientes de Ópticas Económicas
Informes de auditorías internas / externas	Listas de verificación de cumplimiento legal	Consejo Superior de Salud Pública	↓	Documentación del sistema integrado de gestión	Resultados de la verificación del cumplimiento legal	Dirección estratégica
Informe de la medición de los procesos del SIG	listas de verificación del cumplimiento de las normas del sistema integrado	Ministerio de Trabajo	↓	Planificación de actividades del sistema integrado de gestión	Seguimiento de planes operativos	Ventas
Objetivos del sistema integrado de Gestión	Perfiles de puesto actualizados	Talento Humano	↓	Implementación del SIG	Resultados del cumplimiento de indicadores	Examen visual
Sugerencias de mejora en los procesos	Registro de incidentes accidentes/No conformidades	Cientes de Ópticas Económicas	↓	Acciones de Mejora del SIG		Compras
Riesgos y Peligros SST			↓	Acciones para eliminar peligros y reducir riesgos		Talento humano
Riesgos y Oportunidades del SIG			↓	Planes de respuesta ante situaciones de emergencia		Servicios Generales
			↓	Auditorías Internas / Externas SIG, calidad y SST		
			↓			

III. INDICADOR DE GESTIÓN					
Nombre	Formula	Meta	Frecuencia	Medición	Seguimiento
Implementación de los planes de mejoramiento	(N° acciones cumplidas / N° Total de acciones programadas) x100	100%	Trimestral	Responsable del SIG	Responsable del SIG
Índice de accidentabilidad	(N° de accidentes/N° de trabajadores) x 100	Para establecer la meta se tomará como referencia la medición en este período.	Mensual	Responsable del SIG	Responsable del SIG

IV. COMPETENCIAS DEL PERSONAL
Ver manual de funciones y perfiles de puestos

V. RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO		VI. PROCESOS RELACIONADOS		
	Clima laboral adecuado	Estratégicos	Claves	Apoyo
Computador				
Telefono		Dirección estratégica	Examen Visual	Compras
Oficina			Ventas	Talento Humano
Documentación			Compras	Servicios generales
Recursos Económicos				
Personal				

VII. AUTORIZADO POR	
Nombre	Firma

Fuente: Elaboración propia

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 10 de 20

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código: C03
	FICHA DE PROCESO	Revisión No. 0
	VENTAS	Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Nombre del proceso	Ventas		
Objetivo	Ofrecer servicios y productos (gafas) garantizando el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.	Alcance	Desde la realización de la orden de compra del cliente hasta la entrega de las gafas
Responsable	Asesor Visual Gerente general		

II. DESCRIPCION						
ENTRADAS			Referencia al flujo del proceso	SALIDAS		
INSUMOS	REQUISITOS	PROVEEDOR Int y/o Ext		PRODUCTO	REQUISITOS	CLIENTE Int y/o Ext
Requerimiento de clientes	Orden de compra	Clientes de Ópticas Económicas	1. Visita del cliente	Servicio de venta ofrecido	Factura de compra	Clientes de Ópticas Económicas
Necesidad material/insumum	Ficha de examen visual	Compras	2. Recepción de los requisitos del cliente	Gafas requeridas por el cliente acorde a los requisitos.	Encuesta de satisfacción del cliente	Examen visual
Stock de aros	Orden de montaje del producto	Proveedores de Ópticas Económicas	3. Examen visual		Requisitos del cliente	Compras
	Listado de proveedores	Examen Visual	4. Selección de proveedor			
			5. Envío a proveedor			
			6. Recepción de gafas del proveedor			
			7. Entrega de gafas. (cierre de venta)			


III. INDICADOR DE GESTIÓN					
Nombre	Formula	Meta	Frecuencia	Medición	Seguimiento
Incremento de ventas	$((\text{Ventas en el año anterior} - \text{Ventas en el año actual}) / \text{Ventas en el año actual}) * 100$	5%	Anual	Asesor Visual	Gerente general
Incremento de clientes	$(\text{Cantidad en el trimestre 2} / \text{Cantidad de clientes en el trimestre 1}) * 100$	Para establecer la meta se tomará como referencia la medición en este período.	Trimestral	Asesor Visual	Gerente general


IV. COMPETENCIAS DEL PERSONAL
Ver manual de funciones y perfiles de puestos

V. RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO		VI. PROCESOS RELACIONADOS		
		Estratégicos	Claves	Apoyo
Computador	Clima laboral adecuado			
Telefono	Stock de aros	Dirección estratégica	Examen Visual	Compras
Oficina	Equipo de medición de distancia pupilar	Sistema Integrado de Gestión	Compras	Talento Humano
Documentacion				Servicios generales
Recursos Económicos				
Personal				

VII. AUTORIZADO POR	
Nombre	Firma

Fuente: Elaboración propia

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 11 de 20

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código: C04
	FICHA DE PROCESO	Revisión No. 0
	EXAMEN VISUAL	Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Nombre del proceso	Examen Visual		
Objetivo	Ofrecer servicios garantizando el cumplimiento de los requerimientos legales y de los clientes.	Alcance	Aplica desde la visita del cliente a la clínica hasta la entrega de sus gafas.
Responsable	Óptometrista		

II. DESCRIPCION						
ENTRADAS			Referencia al flujo del proceso	SALIDAS		
INSUMOS	REQUISITOS	PROVEEDOR Int y/o Ext		PRODUCTO	REQUISITOS	CLIENTE Int y/o Ext
Orden de trabajo de examen visual	Orden de compra	Cientes de Ópticas Económicas	1. Visita del cliente	Servicio de venta ofrecido	Orden de compra	Cientes de Ópticas Económicas
Retroalimentación de clientes	Ficha de examen visual	Ventas	2. Entrevista inicial del paciente	Ficha de Examen visual completa	Encuesta de satisfacción del cliente	Ventas
Historial clínico del paciente	Lentes en uso del paciente	Compras	3. Evaluación visual		Requisitos del cliente	Compras
	Gafas en uso del paciente		4. Comunicación al paciente de la evaluación realizada			
			5. Lectura de gafas en lensometro (pacientes que ya usan gafas)			
			6. Finalización del proceso de ventas			


III. INDICADOR DE GESTIÓN					
Nombre	Formula	Meta	Frecuencia	Medición	Seguimiento
Cantidad de pacientes atendidos que compraron gafas	N° de pacientes evaluados / N° de pacientes que compraron	Para establecer la meta se tomará como referencia la medición en este período.	Trimestral	Óptometrista	Responsable del SIG

IV. COMPETENCIAS DEL PERSONAL
Ver manual de funciones y perfiles de puestos

V. RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO		VI. PROCESOS RELACIONADOS		
		Estratégicos	Claves	Apoyo
Computador	Clima laboral adecuado			
Telefono	Stock de aros	Dirección estratégica	Ventas	Compras
Clinica	Equipo para realización de examen visual	Sistema Integrado de Gestión	Compras	Talento Humano
Documentación				Servicios generales
Recursos Económicos				
Personal				

VII. AUTORIZADO POR	
Nombre	Firma

Fuente: Elaboración propia

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 12 de 20

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código: A05
	FICHA DE PROCESO	Revisión No. 0
	COMPRAS	Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Nombre del proceso	Compras		
Objetivo	Garantizar que los materiales e insumos que son utilizados en la ejecución de los procesos cumplan con los requerimientos para los cuales son solicitados.	Alcance	Desde la recepción del requerimiento de compras hasta la entrega del material o insumos y la evaluación de los proveedores
Responsable	Gerente general Asesor visual Alta dirección		

II. DESCRIPCION						
ENTRADAS			Referencia al flujo del proceso	SALIDAS		
INSUMOS	REQUISITOS	PROVEEDOR Int y/o Ext		PRODUCTO	REQUISITOS	CLIENTE Int y/o Ext
Necesidad material/insumo	Especificación del material/insumo/servicio	Examen visual	1. Necesidad del material/insumo	Materiales/insumos comprados/servicios	Evaluación de proveedores/contratistas	Examen visual
Stock de aros	Listado de proveedores / contratistas	Ventas	2. Elaboración de las especificaciones de los materiales/insumos necesarios	Control de inventario	Especificación de material/insumo/servicio	Ventas
Control de inventario	Listado de precios de los materiales/insumos/servicio	Sistema Integrado de Gestión	3. Verificación del listado de proveedores / contratistas		Precios de venta de materiales/insumos	Sistema Integrado de Gestión
			4. Solicitud de compra de material/insumo/servicio			
			5. Compra de material/insumo/servicio			
			6. Recepción de material/insumo/servicio			
			7. Ingreso en almacén y control de inventarios			
			8. Ingreso en almacén y control de inventarios			
			9. Evaluación de proveedores / contratistas			


III. INDICADOR DE GESTIÓN					
Nombre	Formula	Meta	Frecuencia	Medición	Seguimiento
Calidad de insumos/materiales	(Número de productos con defectos/total de productos recibidos)*100	Para establecer la meta se tomará como referencia la medición en este período.	Mensual	Asesor Visual	Gerente General
Oportunidad de entrega	(Entregas con retraso/total de entregas)*100	Para establecer la meta se tomará como referencia la medición en este período.	Mensual	Asesor Visual	Gerente General


IV. COMPETENCIAS DEL PERSONAL
Ver manual de funciones y perfiles de puestos

V. RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO		VI. PROCESOS RELACIONADOS		
	Clima laboral adecuado	Estratégicos	Claves	Apoyo
Computador				
Telefono		Dirección estratégica	Ventas	Talento Humano
Stock de aros		Sistema Integrado de Gestión	Examen visual	Servicios generales
Documentación				
Recursos Económicos				
Personal				

VII. AUTORIZADO POR	
Nombre	Firma

Fuente: Elaboración propia

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 13 de 20

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código: A06
	FICHA DE PROCESO	Revisión No. 0
	TALENTO HUMANO	Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Nombre del proceso	Talento Humano		
Objetivo	Planificar, organizar e implementar las actividades necesarias para el desarrollo de las capacidades técnicas del personal de Ópticas Económicas	Alcance	Desde la elaboración de la planificación hasta la implementación y evaluación de las actividades para el desarrollo de las capacidades técnicas del personal.
Responsable	Gerente general		

II. DESCRIPCION						
ENTRADAS			Referencia al flujo del proceso	SALIDAS		
INSUMOS	REQUISITOS	PROVEEDOR Int y/o Ext		PRODUCTO	REQUISITOS	CLIENTE Int y/o Ext
Necesidad de personal	Norma ISO 9001:2015	Personal de ópticas Económicas	1. Selección de personal	Personal capacitado	Capacitaciones recibidas	Personal de Ópticas Económicas
Retroalimentación de los clientes	Norma ISO 45001:2018	Ventas	2. Desarrollo de personal	Planes de capacitación	Evaluación de personal	Ventas
Necesidad de capacitaciones	Manual de funciones	Sistema Integrado de Gestión	3. Gestión de bienes y servicios			Sistema Integrado de Gestión
Resultados de evaluación de personal	Manual de capacitaciones	Examen Visual	4. Gestión documental			Examen Visual
		Compras	5. Control disciplinario			Compras
		Dirección Estratégica	6. Archivo de documentos			


III. INDICADOR DE GESTIÓN					
Nombre	Formula	Meta	Frecuencia	Medición	Seguimiento
Cumplimiento del plan de entrenamiento	(tiempo de entrenamiento promedio del personal técnico / tiempo de entrenamiento planificado)*100	100%	Trimestral	Gerente general	Alta dirección


IV. COMPETENCIAS DEL PERSONAL
Ver manual de funciones y perfiles de puestos

V. RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	VI. PROCESOS RELACIONADOS		
	Estratégicos	Claves	Apoyo
Equipo de oficina			
Telefono	Dirección estratégica	Ventas	Compras
Clima laboral adecuado	Sistema Integrado de Gestión	Examen visual	Servicios generales
Documentación			
Recursos Económicos			
Personal			

VII. AUTORIZADO POR	
Nombre	Firma

Fuente: Elaboración propia

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 14 de 20

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código: A07
	FICHA DE PROCESO	Revisión No. 0
	SERVICIOS GENERALES	Fecha: Página 1 de 1

I. IDENTIFICACION			
Nombre del proceso	Servicios Generales		
Objetivo	Garantizar el apoyo necesario a todos los procesos de Ópticas Económicas en la ejecución de sus actividades	Alcance	Desde el envío y recepción de correspondencia hasta la gestión de actividades vinculadas al apoyo de los procesos de Ópticas Económicas
Responsable	Encargado de Servicios Generales		

II. DESCRIPCION						
ENTRADAS			Referencia al flujo del proceso	SALIDAS		
INSUMOS	REQUISITOS	PROVEEDOR Int y/o Ext		PRODUCTO	REQUISITOS	CLIENTE Int y/o Ext
Planes de mantenimiento preventivo	Norma ISO 9001:2015	Examen visual	1. Correspondencia ↓	Recepción y envío de correspondencia	Documentos	Sistema Integrado de Gestión
Correspondencia	Norma ISO 45001:2018	Ventas	2. Control del mantenimiento preventivo ↓	Mantenimiento preventivo en equipos	Hoja de mantenimientos	Ventas
	Manuales de uso de los equipos	Sistema Integrado de Gestión	3. Gestión de actividades de servicios generales		Certificados de calibración	Dirección estratégica
		Dirección Estratégica				Examen Visual
		Compras				Compras
		Talento Humano				Talento Humano


III. INDICADOR DE GESTIÓN					
Nombre	Formula	Meta	Frecuencia	Medición	Seguimiento
Cumplimiento de planes de mantenimiento	(Actividades ejecutadas/Actividades programadas)*100	100%	Trimestral	Encargado de servicios generales	Responsable del SIG

IV. COMPETENCIAS DEL PERSONAL
Ver manual de funciones y perfiles de puestos


V. RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO		VI. PROCESOS RELACIONADOS		
		Estratégicos	Claves	Apoyo
Equipo de oficina	Manuales de equipos			
Telefono		Dirección estratégica	Ventas	Compras
Clima laboral adecuado		Sistema Integrado de Gestión	Examen visual	Talento Humano
Documentacion				
Recursos Económicos				
Personal				

VII. AUTORIZADO POR	
Nombre	Firma


Fuente: Elaboración propia


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 15 de 20

Fichas de indicadores


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.IND01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Ficha de indicador Eficacia de los planes de mejoramiento	Página 1 de 1


Denominación: Nos permite verificar el nivel de cumplimiento de los planes de mejoras establecidos para los procesos del Sistema Integrado de Gestión.	
Propósito (objetivo): Definir el nivel de cumplimiento de los planes de mejora establecidos para los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Ópticas Económicas.	
Ámbito	Global
Meta	100%
Umbral	± 5%
Toma de datos	Informes de resultados de la implementación de planes de mejora, herramientas de oportunidades de mejora y evaluación de la eficacia de las acciones.
Forma de calculo	$(N^{\circ} \text{ acciones cumplidas} / N^{\circ} \text{ Total de acciones programadas}) \times 100$
Responsables	Responsable del Sistema Integrado de Gestión
Frecuencia de calculo	Trimestral
Resultados	Anual
Presentación de los resultados	Gráfico de barra
Evolución del indicador	El análisis de este indicador nos permite controlar la tasa de cumplimiento del plan de mejora
Relación con otros indicadores	No aplica
Observaciones	Ninguna
Plan de acción	En caso el indicador muestre estar fuera de limite será necesario proceder a verificar la falla en la planificación de las mejoras y dar seguimiento a los criterios de riesgo establecidos, para la realización y ajustes en planes.
ESPACIO PARA GRAFICA O REPRESENTACION DE RESULTADOS DEL INDICADOR	
ELABORADO POR	Equipo de mejora responsable para su elaboración.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 16 de 20


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.IND01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Ficha de indicador Incremento de Ventas	Página 1 de 1


Denominación: Nos permite verificar el incremento en las ventas realizadas en el periodo de un año en Ópticas Económicas.	
Propósito (objetivo): Definir el nivel de incremento en las ventas realizadas en Ópticas Económicas en el periodo de un año.	
Ámbito	Global
Meta	5%
Umbral	± 2%
Toma de datos	Informes de resultados de ventas, control de ingresos e inventario de productos.
Forma de calculo	$((\text{Ventas en el año anterior} - \text{Ventas en el año actual}) / \text{Ventas en el año actual}) * 100$
Responsables	Asesor visual y Gerente general
Frecuencia de calculo	Semestral
Resultados	Anual
Presentación de los resultados	Gráfico de barra
Evolución del indicador	El análisis de este indicador nos permite controlar los incrementos en las ventas durante el período de un año.
Relación con otros indicadores	No aplica
Observaciones	Ninguna
Plan de acción	En caso el indicador muestre estar fuera de limite será necesario proceder a replantear estrategias para el incremento en las ventas presupuestadas versus reales.
ESPACIO PARA GRAFICA O REPRESENTACION DE RESULTADOS DEL INDICADOR	
ELABORADO POR	Equipo de mejora responsable para su elaboración.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 17 de 20


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.IND02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Ficha de indicador Incremento de clientes	Página 1 de 1


Denominación: Permite verificar la tasa en que Ópticas Económicas atrae nuevos clientes.	
Propósito (objetivo): Definir el incremento de clientes en Ópticas Económicas.	
Ámbito	Global
Meta	Para establecer la meta se tomará como referencia la medición en este período.
Umbral	No aplica
Toma de datos	Informes de resultados de ventas, control de ingresos e inventario de productos.
Forma de calculo	$(\text{Cantidad de clientes en el período 2} / \text{Cantidad de clientes en el período 1}) * 100$
Responsables	Asesor visual y Gerente general
Frecuencia de calculo	Trimestral
Resultados	Anual
Presentación de los resultados	Gráfico de barra
Evolución del indicador	El análisis de este indicador nos permite controlar los incrementos / atracción de clientes nuevos.
Relación con otros indicadores	No aplica
Observaciones	Ninguna
Plan de acción	En caso el indicador muestre estar fuera de limite será necesario proceder a replantear estrategias para la atracción de clientes, mejora en los servicios ofrecidos.
ESPACIO PARA GRAFICA O REPRESENTACION DE RESULTADOS DEL INDICADOR	
ELABORADO POR	Equipo de mejora responsable para su elaboración.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 18 de 20


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C04.IND01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Ficha de indicador Cantidad de pacientes atendidos que adquieren gafas	Página 1 de 1

Denominación: Permite verificar la cantidad de pacientes que son atendidos en la óptica que adquieren su producto y se vuelven clientes nuevos.	
Propósito (objetivo): Definir la cantidad de pacientes que adquieren sus gafas en Ópticas Económicas después de realizarse el examen visual.	
Ámbito	Global
Meta	Para establecer la meta se tomará como referencia la medición en este período.
Umbral	No aplica
Toma de datos	Informes de resultados de ventas, control de pacientes evaluados.
Forma de calculo	(Cantidad de clientes en el período 2/ Cantidad de clientes en el período 1) *100
Responsables	Optometrista y Responsable del SIG
Frecuencia de calculo	Trimestral
Resultados	Anual
Presentación de los resultados	Gráfico de barra
Evolución del indicador	El análisis de este indicador nos permite controlar los pacientes que adquieren sus gafas en la Óptica y por lo tanto se vuelven clientes.
Relación con otros indicadores	C03.IND02
Observaciones	Ninguna
Plan de acción	En caso el indicador muestre estar fuera de limite será necesario proceder a replantear estrategias para la atracción de clientes, mejora en el servicio ofrecido.
<p>ESPACIO PARA GRAFICA O REPRESENTACION DE RESULTADOS DEL INDICADOR</p>	
ELABORADO POR	Equipo de mejora responsable para su elaboración.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 19 de 20


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.IND01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Ficha de indicador Calidad de insumos/materiales	Página 1 de 1

Denominación: Permite verificar la calidad de los insumos/materiales adquiridos de los proveedores de Ópticas Económicas.	
Propósito (objetivo): Definir el nivel de calidad de los materiales adquiridos.	
Ámbito	Global
Meta	Para establecer la meta se tomará como referencia la medición en este período.
Umbral	No aplica
Toma de datos	Especificaciones de insumos recibidos, resultados de la evaluación de proveedores.
Forma de calculo	(Número de productos con defectos/total de productos recibidos) *100
Responsables	Asesor Visual y Gerente General
Frecuencia de calculo	Mensual
Resultados	Anual
Presentación de los resultados	Gráfico de barra
Evolución del indicador	El análisis de este indicador nos permite controlar la calidad de los materiales e insumos recibidos por los proveedores de Ópticas Económicas.
Relación con otros indicadores	No aplica
Observaciones	Ninguna
Plan de acción	En caso el indicador muestre estar fuera de limite será necesario proceder a realizar evaluación de proveedores y clasificarlos según criterios que incluyan la calidad.
ESPACIO PARA GRAFICA O REPRESENTACION DE RESULTADOS DEL INDICADOR	
ELABORADO POR	Equipo de mejora responsable para su elaboración.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de procesos	Página 20 de 20

8. Modificaciones del documento

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este manual, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de Procedimientos	Página 1 de 104

APÉNDICE Q

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Abreviaturas**
- 5. Procedimientos del SIG**
- 6. Lineamientos del SIG**
- 7. Anexos:**
- 8. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de Procedimientos	Página 2 de 104

1. OBJETIVO:

Este manual de procedimientos busca ofrecer a Ópticas Económicas una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente del Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Este manual va dirigido a todos los empleados de Ópticas Económicas ya que es un documento completo y actualizado en el que se establece un método estándar para la realización de los procedimientos que comprenden el SIG.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTS ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- ISO 31000:2018. Gestión del riesgo. Directrices.
- NTS ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.

4. ABREVIATURAS:

- **SIGCSST:** Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión

5. PROCEDIMIENTOS DEL SIG.

- Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.
- Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG.
- Procedimiento de ventas
- Procedimiento de examen visual

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de Procedimientos	Página 3 de 104

- Procedimiento de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.
- Procedimiento de compras
- Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores
- Procedimiento de auditoria interna
- Procedimiento para la investigación de incidentes
- Procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones correctivas

6. LINEAMIENTOS DEL SIG:


- Lineamiento para hacer el análisis del contexto de la organización.
- Lineamiento para la determinación de partes interesadas.
- Lineamiento para la elaboración de encuestas.

7. ANEXOS: PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS

En la siguiente hoja se muestran todos los procedimientos y lineamientos que componen el manual de procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTOS

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este manual, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.PR02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.	Página 4 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del procedimiento**
- 7. Formularios**
- 8. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.PR02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.	Página 5 de 104

1. OBJETIVO:

Definir los lineamientos para establecer un mecanismo sistemático para la continua identificación, evaluación y control de los peligros, riesgos y oportunidades del SIG de Ópticas Económicas, así como su registro y actualización.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Este procedimiento aplica a la identificación y evaluación de:


- a) los riesgos y oportunidades del SIG de Ópticas Económicas
- b) los peligros y riesgos de SST referentes a daños a las personas asociados a las actividades ejecutadas en las instalaciones físicas de la empresa (incluye al personal, contratistas y clientes)

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- ISO 31000:2018. Gestión del riesgo. Directrices.
- NTS ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.

4. DEFINICIONES:

- **Consecuencia:** Resultado de un evento que afecta los objetivos.
- **Evento:** Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.
- **Incidente:** Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.
- **Lesión y deterioro de la salud:** Efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.PR02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.	Página 6 de 104

- **Peligro:** Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.
- **Probabilidad:** Posibilidad que algo suceda.
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre en un resultado esperado.
- **Riesgo para la SST:** Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.


5. RESPONSABILIDADES:

- **Alta dirección:** es responsable por asegurar la asignación de recursos adecuados para la aplicación de este procedimiento.
- **El encargado del SIG:** es responsable de que se ejecute de forma correcta este procedimiento.
- **El responsable del proceso:** asegura la correcta aplicación de este procedimiento.


6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO.

6.1. Riesgos y oportunidades del SIG


N.º	Responsable	Actividad.
1	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Identificación del riesgo. Revisar las cuestiones internas y externas de la organización y determinar los riesgos y oportunidades que pueden incidir en el desarrollo de los procesos y las actividades del SIG. Se usará una matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.F04; para la identificación, clasificación y las acciones para abordar cada uno de los riesgos.</p> <p>En las cuestiones externas se puede tomar en cuenta: ambiente social y cultural, requisitos legales, financieros, económicas, ámbito nacional e internacional. En las cuestiones internas se puede tomar en cuenta: cultura organizacional, procesos, direccionamiento estratégico, normas. Lo que pueda influir en generar riesgos.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.PR02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.	Página 7 de 104

N.º	Responsable	Actividad.																																																		
		Se colocarán en una matriz todos los riesgos que se identifiquen; luego proseguir con el desarrollo de la actividad 2.																																																		
2	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Clasificación del riesgo.</p> <p>Los riesgos se clasifican relacionando la probabilidad de que un riesgo suceda con el impacto que este riesgo pueda ocasionar. Se consideran cinco niveles de probabilidad de ocurrencia y cinco niveles de impacto.</p> <p>Cuando ya se ha indicado un número para probabilidad y un número para el impacto para un riesgo, ambos números se multiplican y el resultado indica un número que se debe ubicar en la tabla N°1 para identificar el color y de esta manera clasificar el riesgo.</p> <p>Para clasificar los riesgos, se considerará el uso de colorimetría, definiéndose de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rojo para los riesgos clasificados como “Riesgo muy grave”. - Anaranjado para los riesgos clasificados como “Riesgo importante”. - Amarillo para los riesgos clasificados como “Riesgo apreciable”. - Verde para los riesgos clasificados como “Riesgo marginal”. <p>Tabla N°1 Clasificación del riesgo.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="5" style="background-color: #ADD8E6;">CONSECUENCIA</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #ADD8E6;">Muy baja</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Baja</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Media</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Alta</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Muy alta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="background-color: #ADD8E6; vertical-align: middle;">PROBABILIDAD</td> <td style="background-color: #ADD8E6;">Muy alta</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">25</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6;">Alta</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">16</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6;">Media</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6;">Baja</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ADD8E6;">Muy baja</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>			CONSECUENCIA					Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta			1	2	3	4	5	PROBABILIDAD	Muy alta	5	10	15	20	25	Alta	4	8	12	16	20	Media	3	6	9	12	15	Baja	2	4	6	8	10	Muy baja	1	2	3	4	5
		CONSECUENCIA																																																		
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta																																														
		1	2	3	4	5																																														
PROBABILIDAD	Muy alta	5	10	15	20	25																																														
	Alta	4	8	12	16	20																																														
	Media	3	6	9	12	15																																														
	Baja	2	4	6	8	10																																														
	Muy baja	1	2	3	4	5																																														

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.PR02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.	Página 8 de 104

N.º	Responsable	Actividad.	
			Riesgo muy grave Requiere acciones correctivas. Es recomendable que las actividades no continúen, sin la aplicación de medidas correctivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.
			Riesgo importante Estudiar económicamente si es posible introducir acciones de mejora para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas
			Riesgo apreciable Medidas preventivas obligatorias. Se debe controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto.
			Riesgo marginal Se vigilará, aunque no requiere medidas preventivas de partida.
3	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Acciones para abordar los riesgos.</p> <p>Luego de clasificar los riesgos se establecerán los controles respectivos que se mencionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para los riesgos clasificados en rojo: se debe tomar acciones correctivas para abordar estos riesgos. Por lo tanto, se recomienda determinar la causa o las causas que originan estos riesgos. - Para los riesgos clasificados en anaranjado: Se debe estudiar económicamente la factibilidad de introducir oportunidades de mejora. - Para los riesgos clasificados en amarillo: se debe tomar acciones preventivas para reducir el nivel de riesgo. - Para los riesgos clasificados en verde: Se vigilarán, aunque no requiere medidas preventivas. 	
4	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Priorización de riesgos.</p> <p>Esta actividad tiene como objeto la toma de decisiones basada en una priorización de los resultados obtenidos en el análisis de riesgo determinando cuales riesgos necesitan tratamiento y su prioridad para intervención.</p>	

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.PR02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.	Página 9 de 104


N.º	Responsable	Actividad.
5	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Determinar las causas que originan el riesgo.</p> <p>Para determinar las causas de los riesgos clasificados como rojos, se puede utilizar el mismo método que se emplea para analizar las causas de las no conformidades como los siguientes: diagrama de Ishikawa, lluvia de ideas, los 5 por qué, mezcla de uno o más métodos, los cuales se abordan en el procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones de correctivas E02.PR05.</p>
6	Encargado del SIG.	<p>Seguimiento.</p> <p>Realizar el seguimiento por medio de la matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.F04 para verificar el cumplimiento de las acciones para cada riesgo identificado. Actualizar la matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.F04 cuando sea pertinente.</p>

6.2. Peligros y riesgos de SST


Nº	Responsable	Actividad
1	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Identificación de peligros.</p> <p>Identificar las áreas y actividades de toda la empresa y realizar una visita, entrevistas y observaciones a los puestos de trabajo. Identificar los peligros incluir todos los relacionados con cada actividad y las consecuencias y/o resultados en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo.</p> <p>Formato: Se utilizará la matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.F04.</p>
2	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Clasificación del riesgo.</p> <p>Clasificar relacionando la probabilidad de que un riesgo suceda con el impacto que este riesgo pueda ocasionar. Se consideran cinco niveles de probabilidad de ocurrencia y cinco niveles de impacto.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.PR02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.	Página 10 de 104

N°	Responsable	Actividad																																																																
		<p>Cuando ya se ha indicado un número para probabilidad y un número para la severidad para un riesgo, ambos números se multiplican y el resultado indica un número que se debe ubicar en la tabla N°1 para identificar el color y de esta manera clasificar el riesgo. Para clasificar los riesgos, se considerará el uso de colorimetría, definiéndose de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rojo para los riesgos clasificados como “Riesgo muy grave”. - Anaranjado para los riesgos clasificados como “Riesgo importante”. - Amarillo para los riesgos clasificados como “Riesgo apreciable”. - Verde para los riesgos clasificados como “Riesgo marginal”. <p>Tabla N°1 Clasificación del riesgo.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th colspan="2"></th> <th colspan="5" style="text-align: center;">SEVERIDAD</th> </tr> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th colspan="2"></th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Muy baja</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Baja</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Media</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Alta</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Muy alta</th> </tr> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th colspan="2"></th> <th style="background-color: #ADD8E6;">1</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">2</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">3</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">4</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th rowspan="5" style="text-align: center;">Probabilidad</th> <th style="background-color: #ADD8E6;">Muy alta</th> <td style="background-color: #FFFF00;">5</td> <td style="background-color: #FFA500;">10</td> <td style="background-color: #FF0000;">15</td> <td style="background-color: #FF0000;">20</td> <td style="background-color: #FF0000;">25</td> </tr> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th style="background-color: #ADD8E6;">Alta</th> <td style="background-color: #FFFF00;">4</td> <td style="background-color: #FFA500;">8</td> <td style="background-color: #FF0000;">12</td> <td style="background-color: #FF0000;">16</td> <td style="background-color: #FF0000;">20</td> </tr> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th style="background-color: #ADD8E6;">Media</th> <td style="background-color: #FFFF00;">3</td> <td style="background-color: #FFA500;">6</td> <td style="background-color: #FF0000;">9</td> <td style="background-color: #FF0000;">12</td> <td style="background-color: #FF0000;">15</td> </tr> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th style="background-color: #ADD8E6;">Baja</th> <td style="background-color: #00FF00;">2</td> <td style="background-color: #00FF00;">4</td> <td style="background-color: #FFFF00;">6</td> <td style="background-color: #FFFF00;">8</td> <td style="background-color: #FFA500;">10</td> </tr> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th style="background-color: #ADD8E6;">Muy baja</th> <td style="background-color: #00FF00;">1</td> <td style="background-color: #00FF00;">2</td> <td style="background-color: #FFFF00;">3</td> <td style="background-color: #FFFF00;">4</td> <td style="background-color: #FFA500;">5</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tbody> <tr> <td style="background-color: #FF0000; width: 20px;"></td> <td style="background-color: #ADD8E6;">Riesgo muy grave</td> <td>Requiere acciones correctivas. Es recomendable que las actividades no continúen, sin la aplicación de medidas correctivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFA500; width: 20px;"></td> <td style="background-color: #ADD8E6;">Riesgo importante</td> <td>Estudiar económicamente si es posible introducir acciones de mejora para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFFF00; width: 20px;"></td> <td style="background-color: #ADD8E6;">Riesgo apreciable</td> <td>Medidas preventivas obligatorias. Se debe controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #00FF00; width: 20px;"></td> <td style="background-color: #ADD8E6;">Riesgo marginal</td> <td>Se vigilará, aunque no requiere medidas preventivas de partida</td> </tr> </tbody> </table>			SEVERIDAD							Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta			1	2	3	4	5	Probabilidad	Muy alta	5	10	15	20	25	Alta	4	8	12	16	20	Media	3	6	9	12	15	Baja	2	4	6	8	10	Muy baja	1	2	3	4	5		Riesgo muy grave	Requiere acciones correctivas. Es recomendable que las actividades no continúen, sin la aplicación de medidas correctivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo		Riesgo importante	Estudiar económicamente si es posible introducir acciones de mejora para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas		Riesgo apreciable	Medidas preventivas obligatorias. Se debe controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto		Riesgo marginal	Se vigilará, aunque no requiere medidas preventivas de partida
		SEVERIDAD																																																																
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta																																																												
		1	2	3	4	5																																																												
Probabilidad	Muy alta	5	10	15	20	25																																																												
	Alta	4	8	12	16	20																																																												
	Media	3	6	9	12	15																																																												
	Baja	2	4	6	8	10																																																												
	Muy baja	1	2	3	4	5																																																												
	Riesgo muy grave	Requiere acciones correctivas. Es recomendable que las actividades no continúen, sin la aplicación de medidas correctivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo																																																																
	Riesgo importante	Estudiar económicamente si es posible introducir acciones de mejora para reducir el nivel de riesgo. Si no fuera posible, mantener las variables controladas																																																																
	Riesgo apreciable	Medidas preventivas obligatorias. Se debe controlar fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto																																																																
	Riesgo marginal	Se vigilará, aunque no requiere medidas preventivas de partida																																																																

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.PR02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.	Página 11 de 104

N°	Responsable	Actividad
3	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Acciones para abordar los riesgos.</p> <p>Luego de clasificar los riesgos se establecerán los controles respectivos que se mencionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para los riesgos clasificados en rojo: se debe tomar acciones correctivas para abordar estos riesgos. Por lo tanto, se recomienda determinar la causa o las causas que originan estos riesgos. - Para los riesgos clasificados en anaranjado: Se debe estudiar económicamente la factibilidad de introducir oportunidades de mejora. - Para los riesgos clasificados en amarillo: se debe tomar acciones preventivas para reducir el nivel de riesgo. - Para los riesgos clasificados en verde: Se vigilarán, aunque no requiere medidas preventivas. <p>Luego de clasificar cada uno de los riesgos identificados se debe continuar en actividad 4 donde se establecerán los controles adecuados.</p>
4	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Priorización de riesgos.</p> <p>Esta actividad tiene como objeto la toma de decisiones basada en una priorización de los resultados obtenidos en el análisis de riesgo determinando cuales peligros y riesgos necesitan tratamiento y su prioridad para intervención.</p>
5	Encargado del SIG/ Responsable del proceso.	<p>Determinar las causas que originan el riesgo.</p> <p>Para determinar las causas de los peligros y riesgos clasificados como rojos, se puede utilizar el mismo método que se emplea para analizar las causas de las no conformidades como los siguientes: diagrama de Ishikawa, lluvia de ideas, los 5 por qué, mezcla de uno o más métodos, los cuales se abordan en el procedimiento de no conformidades y acciones de correctivas E02.PR05.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.PR02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades.	Página 12 de 104

N°	Responsable	Actividad
6	Encargado del SIG.	<p>Seguimiento.</p> <p>Realizar el seguimiento por medio de la matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01. F04 para verificar el cumplimiento de las acciones para cada riesgo identificado. Los controles deben ser los necesarios para controlar o mitigar el factor de riesgo.</p> <p>Actualizar la matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.F04 cuando se realicen inspecciones planeadas, se presenten incidentes, se reporten actos y condiciones inseguras o se reporten cambios que puedan alterar las condiciones de seguridad o se evidencien nuevos peligros que no se habían contemplado.</p>

7. ANEXOS


No aplica

8. FORMULARIOS:

- Matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades E01.F04.

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 13 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del Procedimiento**
- 7. Anexos**
- 8. Formularios**
- 9. Modificaciones del documento.**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 14 de 104

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para la elaboración, revisión, aprobación, control y distribución (física) de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y de seguridad y salud en el trabajo (SIGCSST) de Ópticas Económicas.

Definir los controles necesarios para la identificación (nombre del registro o evidencia), almacenamiento (lugar físico), protección (quién tiene acceso a consultar los registros), recuperación (criterio de almacenamiento ej. cronológico), tiempo de retención (en meses) y disposición final (ej.: destrucción, escanear, reciclar) de los registros establecidos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:


El presente documento aplica a todos los procesos, documentos y registros que se encuentre dentro del campo de aplicación del SIG en Ópticas Económicas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- No aplica

4. DEFINICIONES:

- **Actividad:** Conjunto de operaciones o tareas propias de una entidad o persona. Un conjunto de actividades es un proceso.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Control de los Registros:** Administración y mantenimiento de los documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.
- **Copia Controlada:** Documento del SGI del que se lleva un registro de distribución.
- **Distribución Física:** Es la entrega de documentos del SGI que se realiza por medio físico.
- **Documento:** Datos que poseen significado y su medio de soporte que puede ser papel, electrónico u otro.


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 15 de 104

- **Documento de Origen Externo:** Normativa externa que regula las actividades descritas en los documentos del SGI, tales como leyes, acuerdos, etc.
- **Documento Original del Sistema Integrado de Gestión:** son documentos del SGI que han sido revisados, aprobados y firmados en original.
- **Formato / Formulario:** Es un esquema para la recopilación de información en forma estandarizada.

5. RESPONSABILIDADES:

5.1 De la Elaboración, Actualización, Revisión, Aprobación y Distribución de los Documentos del SIG de Ópticas Económicas.

- **Alta dirección:** Aprobar todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión y sus modificaciones.
- **Encargado del SIG:** Implementar y difundir en toda la organización el presente procedimiento. Dar orientación en cómo elaborar nuevos documentos según formato definido. Gestionar la matriz de control de documentos del SIGCSST. Revisar que los documentos del SGC cumplan con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 y los lineamientos del presente procedimiento. Gestionar la aprobación de todos los documentos elaborados en cada una de las áreas de Ópticas Económicas. Elaborar, actualizar, revisar, distribuir, controlar y pasar a aprobación por la dirección el Manual del Sistema Integrado, de procesos, de procedimientos y registros. Después de la revisión y aprobación de los documentos, realizar la distribución de los documentos y actualizar la matriz de documentos y registros. Mantener el registro de difusión de documentos, actualizada la matriz de documentos y registros. Preservar los documentos obsoletos del SIG.
- **Responsables de procesos de Ópticas Económicas:** Elaborar, revisar, actualizar los documentos pertinentes a las respectivas áreas. Enviar los documentos en versión final al responsable del sistema para que se gestionen las firmas correspondientes a la elaboración, revisión y aprobación del mismo y su posterior distribución.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 16 de 104


Cumplir y hacer cumplir lo establecido en los documentos del Sistema de Integrado de Gestión. Cabe mencionar que la respectiva revisión de los documentos será realizada en soporte digital en formato Word y al estar aprobado será impreso en soporte papel.

- **Personal del Ópticas Económicas:** Cumplir con lo establecido en los documentos del SIG, proponer mejoras sobre los mismos al jefe inmediato; En caso de ser designado por la Alta Dirección y/o encargado del sistema, elaborar y actualizar los documentos del SIG.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

6.1 Elaboración, actualización, revisión y aprobación de Documentos del Sistema Integrado de Gestión de Ópticas Económicas.


Nº	Responsable	Actividad
1	Personal de Ópticas Económicas	El personal puede detectar la necesidad de crear un nuevo documento o de modificar uno ya existente. En todos los casos, lo sugiere a la Alta dirección y al encargado del sistema integrado.
2	Alta dirección	Analiza la viabilidad de la solicitud de elaborar o modificar documento. En caso negativo, finaliza el proceso.
3	Persona seleccionada por la Dirección para documentar.	De aceptarse la solicitud, la Alta Dirección designa la persona idónea para la redacción del documento, quién tomará de referencia las pautas del formato de procedimiento o el que aplique según lo determine el encargado del sistema integrado.
4	Encargado del SIG	Revisar si el documento cumple con los lineamientos definidos en el presente procedimiento.
5	Alta dirección	Aprueba documento. En caso de ajustes, reenvía a quien corresponda para su edición y revisión según pasos anteriores.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 17 de 104

N°	Responsable	Actividad
		Una vez que el documento está aprobado, transfiere el mismo en original a encargado del sistema integrado.
6	Encargado del SIG	En caso de estar aprobado el documento, gestionar firmas de elaboración, revisión y aprobación. Caso contrario se regresa al responsable de su elaboración para las mejoras.

6.2 Preservación y Distribución de los Documentos del Sistema Integrado de Gestión de Ópticas Económicas.

N°	Responsable	Actividad
1	Encargado del SIG	Una vez recibido el documento revisado, aprobado y firmado, procede a actualizar la matriz de control de documentos y registros E02.F20.
2	Encargado del SIG	La distribución de los documentos se realizará de forma física y se deberá completar el registro de distribución E02.F22
3	Encargado del SIG	Distribución de documentos en físico: se entregará el documento a quien corresponda según lo indique la matriz de control de documentos E02.F20.
4	Encargado del SIG	Actualiza Carpetas de documentos vigentes y documentos obsoletos.
5	Alta Dirección	La Alta Dirección, o quien delegue, se hace responsable de la inducción al personal actual o nuevo de los documentos del SIG.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 18 de 104


6.3 Control de los Registros del Sistema Integrado de Gestión de Ópticas Económicas:

Los registros deben ser gestionados y preservados según lo indica la matriz de control de registros.

A continuación, se presenta el tipo de control a ejecutarse sobre los registros del SIGCSST:

- **Identificación:** dar un nombre o código a cada tipo de registro o evidencia.
- **Almacenamiento:** determinar el lugar físico donde la evidencia se preserva. Se deben almacenar los registros en los lugares determinados, siguiendo un criterio de orden y organización y accesibilidad a los mismos.
- **Tiempo de retención:** cantidad de tiempo medido en meses para la preservación de una evidencia o registro, dependerá del tipo de documento.
- **Disposición Final:** determinará cuál será la acción a tomar sobre los registros que han cumplido su tiempo de retención. Ejemplo: destrucción, reciclar el papel, escanear los registros y preservar en discos duros.

N°	Responsable	Actividad
1	Encargado del SIG/ Responsables de procesos.	Identifica los registros pertenecientes al sistema de gestión integrado, según la nomenclatura descrita en este procedimiento.
2	Encargado del SIG	Determina el lugar de almacenamiento y el acceso (general o restringido) de los registros. Se determinará los cargos que pueden tener acceso al archivo de los registros, teniendo en cuenta que si una persona no autorizada requiere algún registro debe consultarlo a través de los cargos autorizados. Esta información será registrada en la matriz de control de registros E02.F21.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 19 de 104


N°	Responsable	Actividad
3	Encargado del SIG/ Responsables de procesos	Establece en la matriz de control de registros E02.F21 el tiempo de retención o conservación de cada uno de los registros del SIG. Se deben tener en cuenta los requerimientos legales para determinar el tiempo de retención de algunos registros.
4	Encargado del SIG/ Responsables de procesos	Determina la disposición a aplicar a cada registro una vez haya culminado el periodo de retención del archivo, registrando esta información en la matriz de control de registros E02.F21.
5	Encargado del SIG	Actualiza la matriz de control de registros E02.F21 cuando se requiera, resaltando aquellos que fueron actualizados.
6	Encargado del SIG	Envía por correo electrónico la matriz de control de registros E02.F21 a la Alta dirección para su revisión y aprobación.
7	Alta Dirección	Revisa y aprueba la la matriz de control de registros E02.F21; en caso de observaciones regresa para realizar las mejoras en el documento.
8	Encargado del SIG	Difunde la matriz de control de registros E02.F21 con el personal.

7. ANEXOS

- Nomenclatura de los documentos

8. FORMULARIOS/FORMATOS:

- Matriz de control de documentos E02.F20.
- Matriz de control de registros E02.F21.
- Formulario distribución de documentos E02.F22
- Listado maestro de documentos E02.F01

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 20 de 104

- Registro de divulgación de documentos E02.F30.

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un SIG conforme al procedimiento de control de documentos; por lo que ya se contaban con procedimientos de las actividades aquí descritas.

ANEXO N°1 NOMENCLATURA DE LOS PROCEDIMIENTOS Y FORMULARIOS


Los procesos se dividen en tres áreas:

1. E: Estratégicos,
2. C: Clave
3. A: Apoyo

Cada uno se enumerará con un número correlativo, de la siguiente forma:

- a. E01: Dirección Estratégica
- b. E02: Sistema Integrado de Gestión
- c. C03: Ventas
- d. C04: Examen visual
- e. A05: Compras
- f. A06: Talento Humano
- g. A07: Servicios generales


- 1. Procedimientos:** Para codificar los procedimientos se hará de siguiente forma: primero el código del proceso al que pertenecen, separado por punto, luego las iniciales PR, seguido de un número correlativo del procedimiento conformado por 2 dígitos, de la siguiente forma: **E01.PR01**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 21 de 104

- 2. Formularios/formatos:** Además del código del proceso, se añade punto seguido de la letra mayúscula F, con un correlativo formado por 2 dígitos, por ejemplo: **E01.F01**
- 3. Lineamientos:** En el caso de lineamientos se colocará el código del proceso y se agregará punto y luego LIN seguido de un numero de 2 dígitos, de la siguiente forma: **E01.LIN01**
- 4. Manuales:** Para los manuales se colocará el código del proceso, punto seguido de MAN y numero de 2 dígitos, por ejemplo: **E01.MAN01**
- 5. Fichas de indicadores:** Se colocará el código del proceso y se agregará punto y luego IND seguido de un número de 2 dígitos, se la siguiente forma: **E01.IND02**


Es importante mencionar que los correlativos tanto de manuales, procedimientos, lineamientos como de formularios se iniciarán en 01 por cada proceso, por ejemplo, para E01, el procedimiento iniciará en PR01, los formularios iniciarán en 01, para el E02, iniciará en PR01 y su formulario en F01.

El encabezado de todos los documentos será de la siguiente forma:

	2	Código 5
	3	Versión 6
	4	7

↑
1

- 1.** Logo de Ópticas Económicas rectangular color azul con blanco
- 2.** Nombre: ÓPTICAS ECONOMICAS, en mayúsculas y negrita
- 3.** Nombre: PROCESO AL QUE PERTENCE, en minúscula y negrita
- 4.** Nombre del procedimiento.
- 5.** Código según nomenclatura
- 6.** Versión, cabe mencionar que todos los documentos iniciarán con versión “00”, debe colocarse la versión con 2 dígitos

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 22 de 104

7. Número de página, colocado en formato: “Pagina X de Y”

Tipo de letra “Times New Roman”, tamaño 12, negrita en títulos y subtítulos, justificado al centro, interlineado 1.5 con espacio después del texto; formato de página Izquierdo 3.0 cm, Superior, derecho e Inferior 2.5 cm. La página inicial de los procedimientos, deberá contener la información siguiente:

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:


Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

1. **Objetivo**
2. **Alcance de aplicación**
3. **Documentos de referencia**
4. **Definiciones:**
5. **Responsabilidades:**
6. **Actividades del procedimiento**
7. **Anexos**
8. **Formularios**
9. **Modificaciones del documento**

En el caso de los manuales y lineamientos la página inicial contendrá la siguiente información, la cual únicamente varía en relación al contenido del documento:

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 23 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido: _____ **Firma:** _____
Cargo: _____ **Fecha:** _____

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido: _____ **Firma:** _____
Cargo: _____ **Fecha:** _____


CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia (aplica en manuales)**
- 4. Abreviaturas (aplica en manuales)**
- 5. Desarrollo del manual o lineamiento**
- 6. Anexos (en caso de manuales)**
- 7. Modificaciones del documento**

En el apartado modificaciones de todos los documentos se deberá incluir la tabla de control de cambios, en la que se enlistarán las fechas, número de revisión y los cambios efectuados.

En los generados por primera vez se colocará revisión “00” que corresponde a la estandarización de la actividad en el SIG” al procedimiento para la elaboración y control de los documentos, registros, lineamientos, manuales y formatos:


CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	Página 24 de 104

Para los formularios/formatos se agregará al final una hoja en donde se deberá incluirse el control de cambios y el control de la emisión del documento esta información deberá colocarse según el formato siguiente:

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

El tamaño de letra en estas tablas será tamaño 12, los cuales únicamente se conservarán en el documento original en el caso de los formularios/formatos y no en las copias controladas para su uso, esto permitirá tener la información correspondiente a la versión del documento y las fechas de actualización, así como los responsables de emisión, revisión y aprobación.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.PR01
	Ventas	Versión No. 00
	Procedimiento de ventas	Página 25 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del Procedimiento**
- 7. Anexos**
- 8. Formularios**
- 9. Modificaciones del documento.**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.PR01
	Ventas	Versión No. 00
	Procedimiento de ventas	Página 26 de 104

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para el desarrollo del proceso de venta de lentes, aros de diferentes marcas y accesorios de Ópticas Económicas.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:


Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas a la venta de lentes, aros de diferentes marcas y accesorios de Ópticas Económicas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTS ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.
- Manual de organización, funciones y perfiles de puestos.
- Código de Salud
- Ley del Consejo Superior de Salud Pública y de las Juntas de Vigilancia de las Profesiones en Salud de 1958.

4. DEFINICIONES:

- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Examen visual:** es una evaluación breve que busca posibles problemas con la visión o enfermedades de los ojos.
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.PR01
	Ventas	Versión No. 00
	Procedimiento de ventas	Página 27 de 104


- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Servicio:** Salida de una organización, con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

5. RESPONSABILIDADES:


- **Alta dirección:** es responsable por asegurar la asignación de recursos adecuados para la aplicación de este procedimiento.
- **Asesor visual:** Es el responsable de la correcta ejecución de este procedimiento.
- **Encargado del SIG:** Responsable del seguimiento del procedimiento.
- **Optometrista:** Responsable de realizar el examen visual.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


N°	Responsable	Actividad
1	Asesor visual	<p>Contacto inicial con el cliente.</p> <p>El cliente se acerca a la sucursal e indica que necesita unos lentes. Antes de mostrar los estilos de gafas, el asesor visual pregunta si ya utiliza lentes, si el cliente indica que sí, se pregunta el estilo que usa, si desea uno similar o variar estilos y se muestra las opciones con las que se cuenta Ópticas Económicas.</p>
2	Asesor visual	<p>Entrevista al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es primera vez que se usará gafas o si es que desea nuevos lentes, se pregunta la edad, si siente alguna molestia en la visión, y se muestran las opciones de gafas. - Se registran los datos del cliente (paciente) en la ficha de examen C04.F01, en esta ficha se incluye fecha, nombre, edad, dirección, teléfono.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.PR01
	Ventas	Versión No. 00
	Procedimiento de ventas	Página 28 de 104

N°	Responsable	Actividad
		- Al mostrar los estilos, el cliente se prueba uno a uno, se indican los precios preliminares (este precio puede tener una variación posterior al examen visual verificar en listado de precios) y el tiempo de entrega, forma de pago y los beneficios que obtiene si adquiere sus gafas en la óptica.
3	Optometrista	<p>Realización del examen visual</p> <p>Realizar examen visual, se entrega al optometrista la ficha de examen visual C04.F01 en donde registrará los datos de la evaluación. Según procedimiento de examen visual C04.PR01.</p>
4	Asesor visual	<p>Orden de montaje.</p> <p>Después del examen visual, el cliente regresa con el asesor visual para finalizar la compra de las gafas. Registra en la orden de montaje C03.F02, los datos del paciente, datos del estilo de gafas elegido, datos de la graduación obtenida en el examen visual, tiempo de entrega.</p> <p>Se recibe pago completo o 50% del valor por parte del cliente</p> <p>Se indica el tiempo de entrega según tomando en cuenta la graduación obtenida del examen visual, estilo de gafas elegido.</p>
5	Asesor visual	<p>Selección del laboratorio del montaje de gafas</p> <p>El asesor verifica en el listado de proveedores A05.F04 y selecciona uno para realizar el montaje de las gafas de acuerdo al procedimiento para selección y evaluación de proveedores A05.PR02.</p> <p>Se envía al laboratorio seleccionado el montaje de las gafas, el envío contiene aro seleccionado y orden de montaje C03.F02 con las especificaciones de las gafas.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.PR01
	Ventas	Versión No. 00
	Procedimiento de ventas	Página 29 de 104

N°	Responsable	Actividad
		<p>Nota: El proveedor del servicio deberá encontrarse en el listado de aprobados, con el fin de garantizar una correcta selección y no afectar los tiempos de entrega pactados con los clientes.</p> <p>La orden de montaje C03.F02 se envía original al laboratorio seleccionado y queda una copia en la óptica para contrastar si las gafas elaboradas por el laboratorio corresponden a los requisitos especificados en dicha orden.</p>
6	Asesor visual	<p>Recepción de las gafas del laboratorio de montaje.</p> <p>Pasado el tiempo de montaje, se reciben las gafas, las cuales se revisan que cuenten con las especificaciones solicitadas de acuerdo a la orden de montaje C03.F02; si todo es conforme se realiza el pago al proveedor. Se contacta al cliente para la entrega de sus lentes por medio de los datos del comprobante de compra C03.F03.</p>
7	Asesor visual	<p>Entrega de los lentes al cliente</p> <p>Una vez llega el cliente se hace la entrega, se prueban y se constata si no existen molestias, y se hace prueba con cartilla de lectura para garantizar que se cumplen los requisitos exigidos. Las gafas se entregan con estuche y franela limpialentes.</p>
8	Encargado del SIG	<p>Seguimiento al cliente después de la compra.</p> <p>El seguimiento se realiza por medio de una encuesta de satisfacción al cliente E02.F03 que se efectúa después de realizado el proceso de ventas.</p> <p>El formato de la encuesta de satisfacción al cliente E02.F03 se encuentra en el manual de formatos y donde el cliente coloca observaciones para la mejora del proceso.</p>


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.PR01
	Ventas	Versión No. 00
	Procedimiento de ventas	Página 30 de 104

7. FORMULARIOS:

- Listado de servicios e inventario de productos (aros) C03.F01.
- Formato de comprobante de compra C03.F03.
- Formato de orden de montaje C03.F02.
- Encuesta de satisfacción al cliente E02.F03.

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO.

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C04.PR01
	Examen Visual	Versión No. 00
	Procedimiento de examen visual	Página 31 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del procedimiento**
- 7. Anexos**
- 8. Formularios**
- 9. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C04.PR01
	Examen Visual	Versión No. 00
	Procedimiento de examen visual	Página 32 de 104

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para el desarrollo del proceso de examen visual de Ópticas Económicas.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:


Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas a la realización del examen visual de Ópticas Económicas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTS ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.
- Manual de organización, funciones y perfiles de puestos.
- Código de Salud
- Ley del Consejo Superior de Salud Pública y de las Juntas de Vigilancia de las Profesiones en Salud de 1958.

4. DEFINICIONES:

- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Examen visual:** es una evaluación breve que busca posibles problemas con la visión o enfermedades de los ojos.
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C04.PR01
	Examen Visual	Versión No. 00
	Procedimiento de examen visual	Página 33 de 104


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

5. RESPONSABILIDADES:


- **Alta dirección:** es responsable por asegurar la asignación de recursos adecuados para la aplicación de este procedimiento.
- **Optometrista:** Es el responsable de la correcta ejecución de este procedimiento.
- **Asesor visual:** Responsable de recibir la ficha de examen para continuar con la venta de los lentes al cliente.
- **Encargado del SIG:** Responsable del seguimiento del procedimiento.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

N°	Responsable	Actividad
1	Optometrista	<p>Historia clínica del paciente.</p> <p>El paciente ingresa al consultorio de optometría.</p> <p>Inicialmente se hace una historia clínica del paciente, hacen preguntas sobre el problema visual consultado. En los casos en los que el paciente ya utiliza gafas, previo a la realización del examen estas son verificadas en el equipo denominado “lensómetro”</p> <p>Nota: El historial clínico del cliente se guarda en una base de datos electrónica para ser consultado cada vez que el cliente llegue a la óptica y de esta forma la información sea trazable.</p>
2	Optometrista	<p>Inicio de la evaluación visual.</p> <p>El cliente es colocado en un sillón (unidad) y se da inicio la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se toma agudeza visual ojo por ojo, prueba de retinoscopia (aquí se busca el defecto visual).

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C04.PR01
	Examen Visual	Versión No. 00
	Procedimiento de examen visual	Página 34 de 104

N°	Responsable	Actividad
		<p>- A medida avanza la evaluación el optometrista va realizando preguntas al paciente, sobre diferentes lecturas en el proyector de optotipos y cartillas, hasta encontrar la graduación que facilite la visión al paciente.</p>
3	Optometrista	<p>Llenado de ficha de examen visual.</p> <p>Una vez encontrada la graduación visual que el cliente necesita, el optometrista registra en la ficha de examen C04.F01, adicionalmente se inician otras pruebas (color rojo, color verde, cilindro cruzado esto para afinar ejes y cilindros).</p> <p>Se explica al paciente el proceso realizado y los resultados que se van obteniendo, además se indican posibles diferencias a percibir al momento de usar sus nuevas gafas para evitar quejas.</p>
4	Optometrista/ Asesor visual	<p>Finalización del examen visual.</p> <p>El proceso de examen visual puede variar dependiendo el paciente (niños, personas con discapacidad, entre otros).</p> <p>Se entrega al asesor visual la ficha de examen C04.F01 con los datos registrados para que continúe con el procedimiento de venta C03.PR01 al cliente.</p>
5	Encargado del SIG	<p>Seguimiento</p> <p>El seguimiento se realiza por medio de una encuesta de satisfacción al cliente E02.F03 que se efectúa después de realizado el proceso de ventas C03.PR01.</p> <p>El formato de la encuesta E02.F03 se encuentra en el manual de formatos; donde el cliente coloca observaciones para la mejora del proceso.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C04.PR01
	Examen Visual	Versión No. 00
	Procedimiento de examen visual	Página 35 de 104

7. ANEXOS


No aplica

8. FORMULARIOS:

- Ficha de examen visual C04.F01.
- Encuesta de satisfacción al cliente E02.F03.

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias.	Página 36 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del Procedimiento**
- 7. Anexos**
- 8. Formularios**
- 9. Modificaciones del documento.**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias.	Página 37 de 104

1. OBJETIVO:

Este procedimiento define la preparación y respuesta ante emergencias reales o potenciales de Ópticas Económicas para mitigar los peligros y riesgos de SST y establecer mecanismos para la elaboración de planes de emergencias.

2. ALCANCE DE LA APLICACIÓN:


Este procedimiento se aplica a todas las instalaciones, procesos y actividades del que hacer de Ópticas Económicas, casa matriz.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.
- Código de Trabajo de la República de El Salvador
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, decreto N°254
- Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, decreto N°86.
- Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, decreto N°89.

4. DEFINICIONES:

- **Evento:** Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.
- **Incidente:** Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.
- **Lesión y deterioro de la salud:** Efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.
- **Peligro:** Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.
- **Probabilidad:** Posibilidad que algo suceda.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias.	Página 38 de 104


- **Riesgo para la SST:** Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.
- **Trabajador:** Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización.

5. RESPONSABILIDADES:


- **Alta dirección:** es responsable por asegurar la asignación de recursos adecuados para la aplicación de este procedimiento.
- **El encargado del SIG:** es responsable de que se ejecute de forma correcta este procedimiento.
- **El personal de Ópticas Económicas:** asegura la correcta aplicación de este procedimiento.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

N°	Responsable	Actividad
1	Encargado del SIG/ Personal de Ópticas Económicas.	<p>Identificación de situaciones de emergencias.</p> <p>Se realiza una evaluación de situaciones potenciales de riesgos que puedan generar una situación de emergencia. Se recopila información y se evalúa la necesidad de implementar brigadas de emergencias (esta evaluación se debe realizar por lo menos 3 vez al año y después de presentarse una situación de emergencia).</p>
2	Encargado del SIG/ Brigadas de emergencia	<p>Elaboración de planes de emergencia.</p> <p>Se deben desarrollar los planes de emergencias en base a la evaluación de las situaciones potenciales de riesgos. El encargado del sistema integrado de gestión integra las brigadas y gestiona su capacitación que debe ser incluida en el programa de capacitaciones anuales.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias.	Página 39 de 104

N°	Responsable	Actividad
		En coordinación con las brigadas realiza el programa anual de simulacros implementándolo y evaluando la eficacia del mismo.
3	Personal de Ópticas Económicas	<p>Surgimiento y comunicación de una emergencia.</p> <p>Identifica una situación de emergencia y comunica a la brigada de emergencia correspondiente.</p> <p>Si es una emergencia real la brigada debe actuar de acuerdo a la preparación y capacitaciones recibidas continuar con la siguiente actividad.</p>
4	Encargado del SIG/ Brigadas de emergencia	<p>Aplicar medidas de acuerdo a planes de emergencia.</p> <p>Se aplican el plan de emergencia de acuerdo a la situación que se presente y se debe poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en preparación y capacitación de la brigada correspondiente.</p>
5	Brigadas de Emergencia	<p>Reporte de la situación de emergencia.</p> <p>Realiza reporte del incidente presentado con la finalidad de tomar las medidas pertinentes.</p>
6	Encargado del SIG/ Brigadas de emergencia	<p>Evaluación del plan aplicado.</p> <p>Corregida la emergencia se debe realizar una evaluación de aplicación y efectividad del plan de emergencia que fue aplicado.</p>
7	Encargado del SIG/ Brigadas de emergencia	<p>Elaboración del reporte correspondiente.</p> <p>Al término de cada emergencia se debe elaborar un reporte de evaluación de emergencia o simulacro.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento de preparación y respuesta ante emergencias.	Página 40 de 104

N°	Responsable	Actividad
8	Encargado del SIG/ Brigadas de emergencia	Como resultado de la evaluación de los procedimientos aplicados, estos se actualizarán, lográndose la mejora de los mismos, acorde a las realidades que se presentan en la empresa.

7. ANEXOS


No aplica

8. FORMULARIOS:

- Integración de las brigadas de emergencia E02.F33.
- Programa anual de simulacros de emergencia E02.F24.
- Plan de emergencia E02.F31.
- Reporte de la emergencia E02.F32.
- Reporte de evaluación de emergencia E02.F06.

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR01
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento de compras	Página 41 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del Procedimiento**
- 7. Anexos**
- 8. Formularios**
- 9. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR01
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento de compras	Página 42 de 104

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para la adquisición de bienes y servicios que cumplan las especificaciones, requisitos solicitados y las reglamentaciones legales, asegurando la confiabilidad de las actividades que se realizan al efectuar las compras de bienes y/o servicios.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:


Este procedimiento aplica a todas las compras de bienes o servicios adquiridos de acuerdo a las necesidades propias de Ópticas Económicas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTS ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.

4. DEFINICIONES:

- **Contratar externamente:** Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
- **Contratista:** Organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados.
- **Cotización:** proceso de recolección del precio de un producto / servicio
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Orden de Compra:** Es el documento formal mediante el cual se le comunica al proveedor la intención de compra de un bien o servicio.
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **Proveedor externo:** Proveedor que no es parte de la organización.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR01
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento de compras	Página 43 de 104


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

5. RESPONSABILIDADES:


- **Alta dirección:** Responsable de autorizar la compra y suministrar los recursos financieros necesarios para la compra.
- **Gerente General:** Encargado de la ejecución de este procedimiento.
- **Asesor visual:** Encargado de la ejecución de este procedimiento.
- **Encargado del SIG:** Responsable de realizar el seguimiento al proceso.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

N°	Responsable	Actividad
1	Asesor visual/ Gerente General	<p>Solicitud de productos o servicios.</p> <p>Al detectar la necesidad de adquirir un nuevo producto o servicio se debe registrar los requerimientos del producto o servicio, los requisitos de SST que debe cumplir el proveedor o contratista con el fin de facilitar la selección.</p> <p>Llenar el formato de solicitud de compra de productos o servicios A05.F03 colocando las especificaciones requeridas.</p>
2	Alta dirección	<p>Aprobación de la solicitud</p> <p>Revisar y aprobar la solicitud de compra de productos o servicios.</p>
3	Asesor visual/ Gerente General	<p>Selección de proveedores o contratistas.</p> <p>Solicitar cotización del bien o servicio a diferentes proveedores de acuerdo a las especificaciones de la solicitud de compra para tener un preliminar de precios, en caso que aplique para la compra a realizar.</p> <p>Para la selección el proveedor seguir actividades del procedimiento de selección y evaluación de proveedores A05.PR02.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR01
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento de compras	Página 44 de 104

N°	Responsable	Actividad
4	Asesor visual/Gerente General	<p>Contactar a proveedor seleccionado.</p> <p>Después de la selección se debe contactar al proveedor o contratista para indicar las especificaciones del producto o servicio que se desea. Se deben determinar los riesgos de SST, comunicarlos, evaluarlos y controlar los peligros derivados. Si el proveedor o contratista acepta todas las especificaciones se continua en la siguiente actividad de lo contrario volver a actividad 3.</p>
5	Asesor visual/ Gerente General	<p>Llenar orden de compra del proveedor.</p> <p>El proveedor o contratista se contacta con asesor visual o Gerente General para completar la orden de compra y de esta forma suministrar a la empresa el producto o servicio deseado.</p> <p>Nota: Para los proveedores de montajes de lentes solo se envía la orden de montaje de los lentes C03.F02.</p>
6	Alta dirección	<p>Desembolso del recurso financiero.</p> <p>Entrega al personal responsable el recurso financiero para complementar la compra del producto o servicio.</p>
7	Asesor visual/ Gerente General	<p>Recepción del producto o servicio.</p> <p>El proveedor o contratista hace entrega del producto o servicio el personal responsable de la compra y este debe revisar que el producto o servicio cumpla los requerimientos señalados en la orden de compra. Si todo está correcto se realiza el pago al proveedor. Para el almacenamiento y control de inventarios seguir Procedimiento de Almacenamiento y Control de Inventarios A05.PR03</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR01
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento de compras	Página 45 de 104

N°	Responsable	Actividad
8	Encargado del SIG	<p>Seguimiento.</p> <p>Se realizará evaluación al proveedor de acuerdo al procedimiento de selección y evaluación de proveedores A05.PR02.</p>

7. ANEXOS


No aplica

8. FORMULARIOS:

- Solicitud de compra de productos o servicios A05.F03.

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

CONTROL DE CAMBIOS		
No. De Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR02
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores.	Página 46 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del Procedimiento**
- 7. Formularios**
- 8. Anexos**
- 9. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR02
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores.	Página 47 de 104

1. OBJETIVO:

Asegurar la calidad de los productos y servicios suministrados externamente a través de la selección y evaluación de los proveedores de Ópticas Económicas con el fin de asegurar que su nivel del servicio cumple con los requisitos y crear una relación de mutuo beneficio entre la empresa y sus proveedores.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:


Este procedimiento aplica para las actividades de selección y evaluación de los proveedores potenciales o vinculados con Ópticas Económicas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTS ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.

4. DEFINICIONES:

- **Contratar externamente:** Establecer un acuerdo mediante el cual una organización externa realiza parte de una función o proceso de una organización.
- **Desempeño:** Resultado medible.
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio.
- **Proveedor externo:** Proveedor que no es parte de la organización.
- **Servicio:** Salida de una organización, con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR02
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores.	Página 48 de 104

5. RESPONSABILIDADES:


- **Gerente General:** Aprobar los proveedores seleccionados por el encargado del proceso.
- **Encargado del SIG:** Realizar la evaluación de los proveedores seleccionados y guardar los registros de dicha actividad.
- **Responsables de procesos:** Realizar la selección de los proveedores de acuerdo con los requerimientos del cliente e internos.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:

N°	Responsable	Actividad
1	Responsables de procesos	<p>Solicitud y búsqueda de proveedores.</p> <p>Al detectar la necesidad de adquirir un nuevo producto o servicio se debe registrar los requerimientos del producto o servicio en el formato de solicitud de compra A05.F03 con el fin de facilitar la selección del proveedor.</p> <p>Nota: Antes de buscar nuevos proveedores en el mercado se verifica si alguno de los proveedores ya vinculados con Ópticas Económicas puede prestar el servicio o el producto. Esto con el fin de simplificar el proceso de adquisición.</p>
2	Responsables de procesos	<p>Filtro inicial de nuevos proveedores</p> <p>Una vez se haya ejecutado la búsqueda de proveedores existentes en el mercado, debe realizar un filtro inicial de las posibles opciones teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para prestar el servicio. - Permisos legales y regulatorios, si aplica. - Trayectoria en el mercado.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR02
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores.	Página 49 de 104

N°	Responsable	Actividad
		- Contar con sistemas de gestión (calidad, seguridad y salud en el trabajo, ambiental, etc.)
3	Responsables de procesos	<p>Criterios de evaluación inicial para la selección.</p> <p>Posterior a la actividad anterior se deben evaluar los siguientes criterios para las opciones disponibles con el fin de determinar cuál es la mejor opción. Es necesario tener al menos tres (3) opciones de proveedor potenciales para garantizar la transparencia del proceso de selección.</p> <p>La escala de calificación para cada uno de los criterios a evaluar es de 1-5, donde: 5-Excelente; 4-Muy bueno; 3-Bueno; 2-Regular; 1-Malo.</p> <p>En el anexo N°1, se describen los criterios, su significado y el valor asignado para cada uno en el puntaje total de calificación. Adicionalmente se definen los aspectos a tener en cuenta para asignar el valor en la escala.</p> <p>El proveedor seleccionado será el que tenga más alta calificación ponderada y se deberá comunicar a la alta dirección. En caso que se decida por otro proveedor el cual no tenga la más alta calificación deberán documentarse las razones y el análisis por el cual se ha tomado la decisión (esta decisión será tomada por la gerencia general, encargado del SIG y el responsable del proceso donde surja la necesidad de adquisición de un producto o servicio)</p>
4	Encargado del SIG	<p>Evaluación de proveedores.</p> <p>Para el evaluar la continuidad y el nivel del servicio de los proveedores de la compañía, se debe realizar un seguimiento de los aspectos durante cada trimestre.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR02
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores.	Página 50 de 104


N°	Responsable	Actividad
		<p>Lo anterior para clasificar el listado de proveedores según su cumplimiento y generar planes de acción en caso de que se llegue a requerir. La escala de medición es la misma utilizada para la selección inicial es de:</p> <p>5-Excelente; 4-Muy bueno; 3-Bueno; 2-Regular; 1-Malo</p> <p>Cada trimestre se evaluarán los criterios que se encuentran en el formato de ficha de evaluación de proveedores A05.F02. El resultado de la evaluación será comunicado al proveedor por el Encargado del SIG con el fin de que puedan tomar las acciones para la mejora continua de sus procesos.</p>
5	Gerencia General	<p>Revisión y autorización por la alta dirección.</p> <p>Aprobará los proveedores seleccionados por los responsables del proceso tomando en cuenta los resultados de la evaluación realizada (si aplica) y según los criterios de evaluación establecidos</p> <p>Nota: En el caso de proveedores nuevos se someterán a la evaluación de proveedores de forma que obtengan la calificación requerida, en caso de ser un proveedor con productos limitados aprobarán de acuerdo al criterio del responsable del proceso y necesidad del insumo/material.</p>

7. ANEXOS

- Criterios para la selección de proveedores.

8. FORMULARIOS:

- Formato de fichas de evaluación de proveedores A05.F02

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.PR02
	Compras	Versión No. 00
	Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores.	Página 51 de 104


9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO.

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

Anexo N° 1 Criterios para la selección de proveedores.

A continuación, se describen los criterios, su significado y el valor asignado para cada uno en el puntaje total de calificación. Adicionalmente se definen los aspectos a tener en cuenta para asignar el valor en la escala de 1-5.

Criterio	Descripción	% en puntaje final
Precio	Corresponde al valor económico ofrecido por el proveedor para el producto/servicio. Si aplica se debe tener en cuenta el costo del transporte	20%
Ficha técnica del producto/ servicio	Corresponde a la medición de calidad del producto/ servicio a adquirir. Se evalúa la ficha técnica que contiene todas las especificaciones para el suministro.	20%
Servicio post-venta.	Corresponde a los canales de atención al cliente y facilidad para acceder a ellos. También el soporte brindado posterior a la adquisición del producto/ servicio.	15%
Garantía del producto/ servicio	Corresponde a la garantía de los productos/ servicios en caso de falla asociada con un error del proveedor.	15%

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 53 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del Procedimiento**
- 7. Anexos**
- 8. Formularios**
- 9. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 54 de 104

1. OBJETIVO:

Verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) siguiendo los lineamientos de la norma NTS ISO 9001:2015 y NTS ISO 45001:2018.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos de Ópticas Económicas, en donde se realicen Auditorías Internas, de acuerdo a la planificación del Sistema Integrado de Gestión.


Este procedimiento define la gestión de las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión de Ópticas Económicas. En el documento se describe: (i) la formulación, seguimiento y aprobación del programa anual de auditorías, (ii) la planificación, ejecución y seguimiento de las auditorías, y (iii) criterios de evaluación y selección de auditores internos.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTS ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- NTS ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.
- Manual de organización, funciones y perfiles de puestos.

4. DEFINICIONES:

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable detectada, a fin de prevenir su recurrencia.
- **Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia y eficiencia de un producto, proceso o actividad del sistema de gestión de calidad.
- **Alcance de la Auditoria:** Extensión y límites de una auditoria.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 55 de 104


- **Auditor Interno:** Persona seleccionada para ejecutar las Auditorías Internas, mediante la comprobación de su competencia en cuanto a cualidades personales, conocimientos y habilidades.
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión y así poder darles tratamiento a los hallazgos encontrados.
- **Auditor Líder:** Persona capacitada para dirigir, controlar, desempeñar y supervisar auditorías internas de calidad.
- **Criterios de Auditoria:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia frente a los cuales se compara la evidencia de la auditoria.
- **Equipo Auditor:** Auditores Internos y Calidad que llevan a cabo las Auditorías Internas de calidad en la institución, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
- **Evidencia de la Auditoria:** Registros o declaraciones de hechos o cualquier otra información que sean pertinentes para los criterios de Auditoria y que sean técnicos
- **Evidencia de la Auditoria:** Registros o declaraciones de hechos o cualquier otra información que sean pertinentes para los criterios de Auditoria y que sean verificables.
- **Experto Técnico:** Persona que aporta conocimiento o experiencia específicos al equipo auditor. El conocimiento o experiencia específicos son los relacionados con la organización, el proceso o la actividad a auditar, el idioma o la orientación cultural. Un experto técnico no actúa como un auditor en el equipo auditor. Si el conocimiento y habilidades necesarios no se encuentran cubiertos en su totalidad por los auditores del equipo auditor, se pueden satisfacer incluyendo expertos técnicos. Los expertos técnicos deben actuar bajo la dirección de un auditor.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 56 de 104

- **Informes de Auditoría:** Resultado presentado en forma escrita una vez se ha finalizado la auditoría interna.
- **Lista de Verificación:** Instrumento o herramienta que permite definir criterios a partir de los cuales se miden y evalúan los procesos o características del objeto auditado, permitiendo evidenciar si se cumple con los criterios establecidos. Contienen instrucciones claras y precisas de lo que se pretende verificar.
- **No Conformidad:** No cumplimiento de un requisito específico. Comprende las desviaciones o la ausencia de una o más características de calidad o elemento del Sistema de Gestión de la Calidad en relación con los requisitos especificados
- **Oportunidad de mejora:** Elementos identificados dentro del sistema de gestión de la calidad destinados a la mejora de los procesos
- **Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados para la auditoría
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

5. RESPONSABILIDADES:


- **Auditor Interno:** responsable de ejecutar la auditoría interna bajo los lineamientos establecidos, siguiendo las instrucciones dadas por el encargado del SIG.
- **Auditor Líder:** persona capacitada y delegada para elaborar, dirigir, controlar, desempeñar y supervisar los planes de auditoría del equipo auditor designado.
- **Equipo Auditor:** responsables de ejecutar las auditorías internas, se encuentra conformado por auditor líder, auditor capacitado; en algunos casos se puede incluir expertos externos y auditores en formación.
- **Responsable del Proceso Auditado:** responsable de colaborar con el equipo auditor en la ejecución de la auditoría (brindando la información que requiera el auditor.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 57 de 104


- **Encargado del Sistema Integrado de Gestión (SIG):** responsable de la planificación y difusión del plan de trabajo anual de auditorías, así como también, de la selección de auditores internos y expertos técnicos. Identificar los conocimientos y habilidades necesarias para alcanzar los objetivos de la auditoría.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO:


N.º	Responsable	Actividad
1	Encargado del sistema integrado de gestión.	<p>Programar auditorías internas</p> <p>El programa de auditorías internas será elaborado anualmente, en él se incluirán todas las auditorías a ejecutar durante un año, tomando en cuenta que se debe completar un ciclo completo de auditorías (verificación de todos los procesos del sistema integrado de gestión en él se puede incluir auditorías adicionales convenientes (externas). Incluye los objetivos, alcances, criterios, metodología general, actividades y responsables relativos a la planificación y ejecución de las auditorías internas que se programen durante el año en curso.</p> <p>El programa de auditorías internas se define y modifica de acuerdo a las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos deben ser auditados como mínimo dos veces al año, excepto aquellos que presenten un mayor número de hallazgos de la auditoría. - Cambios organizacionales: (retiro de personas “claves”, fusión/ creación/ omisión de cargos, elevada rotación del personal). - Resultados no satisfactorios de auditorías internas o externas anteriores. - Hallazgos detectados en la revisión por la Alta Dirección

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 58 de 104


N.º	Responsable	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de quejas y/o reclamos. - Solicitud para la realización de auditoría interna que no se encuentre establecida en el programa anual pero que se considere necesaria y oportuna ya sea por la alta dirección o por el encargado del sistema integrado de gestión.
2	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Revisión y aprobación del programa de auditorías internas</p> <p>¿Aprueba el programa?, Si la respuesta es SI, continua con la siguiente actividad. Si la respuesta es NO, emite observaciones y retrocede a la actividad 1.</p>
3	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Presentar programa auditorías internas a</p> <p>Una vez revisado el programa de auditorías internas se presenta a los responsables de procesos ¿aprueban el programa?, Si la respuesta es SI, continua con la siguiente actividad.</p> <p>Si la respuesta es NO, se emiten observaciones y retrocede a la actividad 1.</p>
6	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Seleccionar los Auditores Internos y expertos técnicos</p> <p>Una vez por año se deberá gestionar la consecución y actualización de perfiles de auditores internos por medio de la solicitud vía memorándum y/o correo electrónico para la que la alta dirección de Ópticas Económicas designe los candidatos.</p> <p>A partir de los criterios de selección establecidos y en el lineamiento para la selección de auditores internos y expertos técnicos anexo a este procedimiento (Anexo 1), se conforma el equipo que realizara las auditorías internas.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 59 de 104


N.º	Responsable	Actividad
		<p>El perfil que deberá reunir un candidato a auditor interno se puede dividir en dos categorías que a continuación se describen:</p> <p>Cualidades personales:</p> <p>a. Conducta ética, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto.</p> <p>b. De mentalidad abierta, es decir, expuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.</p> <p>c. Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas.</p> <p>a. Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades.</p> <p>b. Perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.</p> <p>c. Versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones.</p> <p>d. Tenaz, es decir persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.</p> <p>e. Decidido, es decir, alcanzar conclusiones oportunas basadas en razonamientos lógicos.</p> <p>f. Seguro de sí mismo, es decir, actúa.</p> <p>g. Actúa con Fortaleza: Capaz de actuar ética y responsablemente aun cuando dichas acciones no siempre sean populares y a veces puedan resultar en desacuerdo o confrontación;</p> <p>h. Abierto a la Mejora: Dispuesto a aprender de las situaciones, y en búsqueda de mejores resultados de auditoría;</p> <p>i. Colaborador: Interactúa eficientemente con otras, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal auditado.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 60 de 104


N.º	Responsable	Actividad
		<p>Conocimientos y habilidades:</p> <p>a. Principios, métodos y técnicas de auditoria;</p> <p>b. Documentos del sistema integrado de gestión de la organización (manuales, procedimientos, lineamientos, planes y programas);</p> <p>c. Situación de la organización;</p> <p>d. Leyes, reglamentos y otra normativa aplicable (Bases legales pertinentes a la organización en términos de Sistemas Integrado de Gestión, Normativas ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, y 19011 en su versión vigente)</p> <p>Se selecciona al personal que participará como experto técnico según el requerimiento de la auditoria.</p> <p>Se deberá actualizar anualmente el listado de los auditores internos y de expertos técnicos, teniendo en cuenta el retiro de personal, ingreso de nuevos auditores o expertos técnicos, formación o experiencia adquirida del personal en la rama.</p> <p>Se les notifica a los auditores internos y expertos técnicos selectos, las responsabilidades que tendrán a su cargo durante el periodo que abarca el antes, durante y después de la realización de auditorías internas. Así mismo, se hace del conocimiento de ellos el programa de auditorías internas.</p>
7	Auditor Líder y Auditores Internos	<p>Preparar el Plan de Auditoria</p> <p>A cada auditoria interna, se le asigna un código. Se definen los procesos a auditar, para dar inicio a la revisión de la documentación. Una vez efectuada la revisión de la documentación respectiva, el auditor líder con el apoyo de los auditores internos, prepara el plan de auditoria en el que se considera registrar lo siguiente:</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 61 de 104


N.º	Responsable	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> - El proceso a auditar y responsable; - Código de la auditoria; - Fecha de elaboración; - Objetivo de la auditoria; - Alcance de la auditoria; - Criterios de la auditoria (documentos de referencia requeridos, elementos de las normas aplicables); - Nombre del auditor líder; - Nombre de los integrantes del equipo de auditoria interna; - Agenda de la auditoria; fecha y lugar, hora, duración estimada de todo el proceso de auditoría, proceso y/o actividades, responsables del proceso; - Asignación de las tareas al equipo auditor, de acuerdo a su competencia - Recursos requeridos.
8	Auditor líder y Auditores Internos	<p>Revisar la documentación de cada Proceso.</p> <p>El auditor líder, con el apoyo de los auditores internos, proceden a compilar la información necesaria de acuerdo a los criterios de auditoria, establecidos en el plan de auditoria, así como documentarse sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadena de los procesos - Resultado de las Auditorias previas - Estado de solicitudes de acciones Correctivas y/o de mejora - Los documentos (manuales, procedimientos, lineamientos, planes, leyes, reglamentos), actividades, normativa aplicable, registros, evidencias requeridas y resultados esperados.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 62 de 104


N.º	Responsable	Actividad
		<p>Todo lo anterior teniendo en cuenta las entradas y salidas de los procesos asignados a auditar. Para lo anterior deberá solicitar y recopilar información y documentación requerida a las áreas que forman parte de los procesos que serán auditados.</p>
9	Auditor líder y Auditores internos	<p>Elaborar las Listas de Verificación.</p> <p>El auditor líder, con el apoyo de los auditores internos, deberá preparar la lista de verificación para auditorías internas, que deberían considerar aspectos como los siguientes para su elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los requisitos y normas que aplican a cada proceso a auditar; - Caracterización, procedimientos, lineamientos y otros documentos del proceso; - Antecedentes de otras auditorías, en el caso que aplique; - Indicadores de gestión y desempeño del proceso; - Observaciones preliminares producto de la revisión de la documentación de cada proceso. - Información de las no conformidades, acciones correctivas que se han presentado en las áreas y/o actividades a auditar. - Leyes, reglamentos y otra normativa aplicable (Bases legales pertinentes a la organización en términos de Sistemas Integrado de Gestión, Normativas ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018, y 19011 en su versión vigente) <p>Las listas de verificación sirven como guía, pero de ninguna manera limitan el alcance establecido para cada actividad, pudiendo ser modificadas de acuerdo a la manera como se vaya desarrollando la auditoría interna.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 63 de 104


N.º	Responsable	Actividad
		La lista de verificación remite al encargado del Sistema Integrado de Gestión para su validación.
10	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Revisar el Plan de Auditorías y Lista de verificación</p> <p>¿Aprueba el plan y lista de verificación? Si la respuesta es SI, continua con la siguiente actividad.</p> <p>Si la respuesta es NO, retrocede a la actividad 7.</p>
11	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Aprobar y Validar los formatos a utilizar en la Auditoría In Situ.</p> <p>Una vez aprobado el plan y validada la lista de verificación, procede a firmar la carta de designación de auditores.</p>
12	Auditor líder	<p>Reunión de Apertura.</p> <p>La reunión de apertura es presidida por el auditor líder y propósito es:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentar a los miembros del equipo auditor, incluyendo los expertos técnicos, auditores en formación y una generalidad de sus roles. - Solicitar la presentación de los auditados. - Confirmar que todas las partes están de acuerdo con el plan de auditoría (auditado, equipo auditor). - Asegurar que se pueden llevar a cabo todas las actividades de auditoría planeadas. <p>En la reunión de apertura deberán tratarse los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar a conocer los objetivos, alcance y criterios de auditoría. - Confirmar el plan de auditoría y disponibilidad del auditado, la fecha y hora de la reunión de cierre, reuniones intermedias entre el equipo auditor y responsables del proceso auditado, así como la flexibilidad del plan y el manejo de cambios tardíos al mismo.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 64 de 104


N.º	Responsable	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> - Mostrar un breve resumen de los métodos y procedimientos a ser usados durante la auditoría, incluyendo el informar al auditado que la evidencia estará basada en una muestra de la información disponible. - Establecer los canales de comunicación oficial entre el equipo auditor y el auditado. Estos deberán ser con el responsable del proceso auditado. - Confirmar que los recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor estén disponibles. Incluido el personal clave a ser auditado. - Confirmar que los recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor estén disponibles. Incluido el personal clave a ser auditado. - Confirmar procedimientos relevantes de salud y seguridad y emergencia para el equipo auditor. - Dar a conocer el método de reporte de los hallazgos de auditoría, incluyendo su calificación como no conformidades u oportunidades de mejora. - Dar a conocer las condiciones bajo las cuales se dará por finalizada la auditoría. - Informar acerca de la reunión de cierre. - Especificar la manera en cómo dar tratamiento a posibles hallazgos durante la auditoría. - Dar a conocer los canales de comunicación para recibir retroalimentación por parte del auditado sobre los hallazgos o conclusiones de la auditoría, incluyendo quejas y apelaciones del desempeño del equipo auditor.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 65 de 104


N.º	Responsable	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar los posibles hallazgos provenientes de la revisión preliminar de los documentos y dar a conocer que la auditoria ira encaminada hacia la verificación de los mismos. <p>Los documentos o registros relacionados con la auditoria que no se encuentren disponible previa auditoria serán revisados o consultados in situ, siendo responsabilidad del líder de cada proceso gestionar el acceso a la información requerida.</p> <p>El equipo auditor se compromete a guarda confidencialidad sobre la información objeto de auditoria, así como la salvaguarda y custodia de esta. Se debe dejar registro en acta de la reunión de apertura como de la de cierre. Por último, se agradece el tiempo y disponibilidad del auditado para el proceso de auditoría.</p>
13	Auditor Líder y Auditores Internos	<p>Revisar in situ las acciones correctivas y de mejora.</p> <p>El auditor líder con el apoyo de los auditores internos, verifica in situ, el estado de acciones correctivas y/o de mejora con estado “abiertas” del proceso auditado con el fin de verificar su porcentaje de avance y su estado actual.</p> <p>Para aquellas acciones que continúen con estado “abierta” se procederá a notificar el cierre de las mismas por INEFICACIA y deberán reportarse en el resumen de hallazgos como un hallazgo reincidente, especificando en la redacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cierre por ineficiencia de la solicitud de acciones correctiva y/o mejora. - El código correspondiente de la solicitud de acción. - El hallazgo anterior.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 66 de 104


N.º	Responsable	Actividad
		- Las acciones de avances con respecto a la subsanación del mismo.
14	Equipo Auditor	<p>Auditoria In Situ</p> <p>La auditoría interna se llevará a cabo de acuerdo a lo establecido en el plan de auditoría. La información se recolecta mediante la aplicación de técnicas de auditoria (entrevistas, verificación de documentos y registros, observación de actividades y procedimientos) y se registra en las listas de verificación y/o notas de cada integrante del equipo auditor.</p> <p>Durante la ejecución de la auditoria, se recopila la evidencia de auditoria que se considere suficiente y competente para documentar un punto desarrollado o evidenciar una posible observación encontrada, (fotocopias, escaneos, entre otros ya sean manuales o por medio de sistemas electrónicos, si fuere el caso); manteniendo una comunicación constante con el auditado.</p> <p>Mantiene una comunicación continua con el auditado y el responsable del proceso correspondiente ya sea verbal y/o escrita, para garantizar el debido proceso.</p>
15	Equipo Auditor	<p>Revisión de hallazgos preliminares</p> <p>Se realiza una reunión privada del equipo auditor para revisión y conceso de hallazgos preliminares. Generalmente esta actividad deber ser incluida en el plan de auditoria y se programa al final de la jornada de auditoria o inicio de la siguiente.</p> <p>Se evalúa la información obtenida frente a los criterios establecidos y se identifican los hallazgos preliminares: no conformidades y oportunidades de mejora.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 67 de 104

N.º	Responsable	Actividad
16	Responsable del Proceso Auditado	<p>Reunión intermedia de hallazgos Preliminares.</p> <p>Reciben hallazgos preliminares en la reunión de manera impresa a nivel de borrador. En esta reunión deberá estar presente el equipo auditor. En los casos de auditoria de corta duración esta actividad puede corresponder a la reunión de cierre.</p> <p>¿Se ha completado la auditoria In Situ?, Si la respuesta es NO, regresa a la actividad 14. Si la respuesta es SI, ¿Presentaron comentarios/evidencias? Si la respuesta es Sí, pasa al paso 17. Si la respuesta es No, pasa al paso 18.</p>
17	Auditor líder y Auditores Internos	<p>Revisión de comentarios y evidencias</p> <p>Revisa los comentarios y evidencias presentadas por los auditados de los hallazgos preliminares, estableciendo si son suficientes para desvanecer, quitar o modificar el hallazgo reportado. Si son suficientes y competentes para desvanecer el hallazgo preliminar se modifica el resumen de hallazgos.</p> <p>En caso contrario, se anexa las evidencias suficientes y competentes para desvanecer el hallazgo preliminar se modifica el resumen de hallazgos. Previo a la reunión de cierre se hará del conocimiento del responsable del SIG los hallazgos.</p>
18	Auditor Líder	<p>Reunión de cierre</p> <p>La reunión de cierres presidida por al auditor líder. En esta reunión es necesaria la presencia del responsable del proceso auditado, así como el personal clave de los auditados. Después de realizar la auditoria se hace una reunión de cierre con los auditados, en la cual se tratan los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agradecimiento a los auditados

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 68 de 104

N.º	Responsable	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> - Dar a conocer nuevamente, los objetivos, el alcance y criterios de la auditoria. - Conclusión sobre el cumplimiento de los objetivos de la auditoria, se solicita a los auditados su percepción frente al proceso, para detectar oportunidades de mejora. En caso se presenten quejas por parte de los auditados hacia el proceso de auditoría, estos deberán ser referenciados a encargado del Sistema Integrado de Gestión. - Elabora el acta de la reunión de cierre.
19	Auditor Líder	<p>Arma bloque de evidencias y registros utilizadas y remite al encargado del Sistema Integrado de Gestión</p> <p>Arma bloque de registros utilizados y el resumen de hallazgos de la auditoria y remite al encargado del SIG física y electrónicamente.</p>
20	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Proporciona individualmente las herramientas de evaluación.</p> <p>Antes de finalizar el proceso de auditoría, se proporciona un formato tanto a los auditados, al auditor líder como al equipo de auditoria, para que evalúen a cada auditor en base en los aspectos relacionados con la calidad y redacción de los hallazgos, identificación de los numerales de la normativa aplicable, soportes y evidencias de los mismos.</p>
21	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Tabular las encuestas de evaluación.</p> <p>Una vez recopiladas las evaluaciones efectuadas por los auditados, el auditor líder y por el equipo de auditoria; se determinan los factores a mejorar por cada auditor interno de calidad con el fin de mejorar sus competencias. El resultado de esta evaluación se registra en el listado de auditores.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 69 de 104


N.º	Responsable	Actividad
22	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Elaborar el informe consolidado de la auditoría interna</p> <p>Compuesto por: el reporte de las no conformidades, las observaciones, las fortalezas del sistema, las oportunidades de mejora, las recomendaciones (si aplica), y la evaluación de los auditores internos.</p>
23	Encargado del SIG	Revisa informe y remite a la Alta Dirección
24	Responsable del Proceso Auditado	<p>Definir el Plan de Mejora</p> <p>Con base a los hallazgos de la auditoría, se define el plan o proyecto de mejora junto con los responsables del proceso auditado y se determina el seguimiento que deberá efectuarse para verificar su conformidad.</p> <p>A las no conformidades y a las oportunidades de mejora se les da tratamiento a través del procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones correctivas E02.PR05</p>
25	Encargado del SIG	<p>Seguimiento a las acciones correctivas y de mejora derivadas de la auditoría.</p> <p>Dicho seguimiento se hace con base al procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones correctivas E02.PR05</p>
26	Encargado del SIG	<p>Archivar documentación de todo el proceso de Auditoría</p> <p>Ordena y archiva la documentación correspondiente a las auditorías internas realizadas los procesos de Ópticas Económicas.</p>

7. ANEXOS

- Criterios y lineamientos para la selección de auditores internos y expertos técnicos.

8. FORMULARIOS:

- Programa de auditorías internas E02.F10.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 70 de 104

- Plan de auditoria E02.F11.
- Listas de verificación E02.F07.
- Carta de asignación de auditores internos. E02.F12
- Acta de reunión de apertura E02.F14.
- Resumen de hallazgos E02.F16.
- Acta de reunión de cierre E02.F15.
- Evaluación de auditores E02.F17.
- Informe de auditoría E02.F13.


9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

Anexo N° 1. Criterios y lineamientos para la selección de auditores internos y expertos técnicos.

1. Auditor líder.

- a) Formación académica y experiencia requerida:
 - Título de formación profesional universitario
- b) Conocimientos (competencia del saber):
 - Curso de auditoria interna de calidad Mínimo 32 horas
 - Curso(s) Sistemas Integrado de Gestión. Mínimo 32 horas

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 71 de 104


- Curso de actualización, interpretación o conocimiento de las Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 19011 en su versión vigente.

c) Experiencia/ habilidades (saber – hacer):

- Conocimientos en sistemas de gestión.
- Participación como auditor interno en la empresa en mínimo 6 procesos y haber demostrado un buen desempeño, iniciativa y atribución de liderazgo en los procesos de auditorías internas anteriores.

d) Competencias y atributos personales:

- Conducta ética, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto.
- De mentalidad abierta, es decir, expuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
- Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas.
- Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades.
- Perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.
- Versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones.
- Tenaz, es decir persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.
- Decidido, es decir, alcanzar conclusiones oportunas basadas en razonamientos lógicos.
- Seguro de sí mismo, es decir, actúa.
- Actúa con fortaleza: Capaz de actuar ética y responsablemente aun cuando dichas acciones no siempre sean populares y a veces puedan resultar en desacuerdo o confrontación;
- Abierto a la mejora: Dispuesto a aprender de las situaciones, y en búsqueda de mejores resultados de auditoría
- Colaborador: Interactúa eficientemente con otras, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal auditado.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 72 de 104

Estos aspectos serán verificados en la evaluación de los auditores internos y afectarán el promedio global de la evaluación del mismo.

e) Calificación:

- Deberá contar con una nota promedio superior o igual a 8 de las evaluaciones de pasadas auditorías.

2. Auditor interno.

a) Formación académica y experiencia requerida:

- Título de formación profesional universitario, tecnólogo o dos años de estudios universitarios.

b) Conocimientos (competencia del saber):


- Curso de auditoria interna de calidad Mínimo 16 horas
- Curso(s) Sistemas Integrado de Gestión. Mínimo 16 horas

c) Experiencia/ habilidades (saber – hacer):

- Tiempo de trabajo en la empresa mínimo 1 año.
- Participación como auditor dentro o fuera de la empresa en mínimo dos procesos o haberse desempeñado como auditor en formación (observador mínimo dos procesos)

d) Competencias y atributos personales:

- Conducta ética, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto.
- De mentalidad abierta, es decir, expuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
- Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas.
- Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades.
- Perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.
- Versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 73 de 104

- Tenaz, es decir persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.
- Decidido, es decir, alcanzar conclusiones oportunas basadas en razonamientos lógicos.
- Seguro de sí mismo, es decir, actúa.
- Actúa con fortaleza: Capaz de actuar éticamente y responsablemente aun cuando dichas acciones no siempre sean populares y a veces puedan resultar en desacuerdo o confrontación;
- Abierto a la mejora: Dispuesto a aprender de las situaciones, y en búsqueda de mejores resultados de auditoría;
- Colaborador: Interactúa eficientemente con otros, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal auditado.

Estos aspectos serán verificados en la evaluación de los auditores internos y afectarán el promedio global de la evaluación del mismo.

e) Calificación:

- Deberá contar con una nota promedio superior o igual a 7 de las evaluaciones de pasadas auditorías.

En caso de contar con una nota promedio menor a 7, deberá presentar evidencia de capacitaciones recibidas en los ámbitos a mejorar, o en el caso de disponibilidad las evidencias necesarias que le permita obtener un mejor desempeño.


3. Auditor en formación para auditor interno.

a) Formación académica y experiencia requerida:

- Título de formación profesional universitario, tecnólogo o dos años de estudios universitarios.

b) Conocimientos (competencia del saber):

- Conocimientos en sistemas de gestión
- Curso de auditoría interna de calidad, medio ambiente o SST Mínimo 16 horas

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 74 de 104

c) Experiencia/ habilidades (saber – hacer):

- Tiempo de trabajar en la empresa mínimo 6 meses.


d) Competencias y atributos personales:

- Conducta ética, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto.
- De mentalidad abierta, es decir, expuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.
- Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas.
- Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades.
- Perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.
- Versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones.
- Tenaz, es decir persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.
- Decidido, es decir, alcanzar conclusiones oportunas basadas en razonamientos lógicos.
- Seguro de sí mismo, es decir, actúa.
- Actúa con fortaleza: Capaz de actuar ética y responsablemente aun cuando dichas acciones no siempre sean populares y a veces puedan resultar en desacuerdo o confrontación;
- Abierto a la mejora: Dispuesto a aprender de las situaciones, y en búsqueda de mejores resultados de auditoria;
- Colaborador: Interactúa eficientemente con otras, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal auditado.

Estos aspectos serán verificados en la evaluación de los auditores internos y afectarán el promedio global de la evaluación del mismo.

e) Calificación:

- N/A

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para Auditorías Internas del SIG.	Página 75 de 104

4. Experto técnico.

a) Formación académica y experiencia requerida:

- Título de formación profesional universitario.

b) Conocimientos (competencia del saber):

- Conocimientos técnicos – operativos o técnicos – judiciales del proceso a auditar.

c) Experiencia/ habilidades (saber – hacer):

- Tiempo de trabajo en la empresa mínimo 1 año de preferencia.

- Desempeño profesional del proceso que se desea auditar dentro o fuera de la empresa.


d) Competencias y atributos personales:

- Colaborador

- Comunicativo

e) Calificación:

- El auditor líder proporcionara información al Encargado del Sistema Integrado de Gestión sobre la efectividad de haber contado con el experto técnico en el proceso de auditoría.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la investigación de incidentes.	Página 76 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Otros documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del Procedimiento**
- 7. Anexos**
- 8. Formularios**
- 9. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la investigación de incidentes.	Página 77 de 104

1. OBJETIVO:

Este procedimiento tiene como objetivo deducir las causas que generan los accidentes a través de un previo conocimiento de los hechos, con el fin de poder diseñar e implantar medidas correctivas encaminadas, tanto a eliminar las causas para evitar la repetición del mismo accidente o similares, como aprovechar la experiencia para mejorar la prevención en la empresa. También es objeto de este procedimiento el registro y control de la siniestralidad en Ópticas Económicas.


2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Se investigarán y registrarán en Ópticas Económicas:

- Todos los accidentes que hayan causado un daño para los empleados.
- Todos los accidentes con pérdidas materiales significativas o que impliquen paro de procesos.
- Los accidentes/ incidentes que, potencialmente o cambiando alguna condición, podrían haber tenido consecuencias graves, tales como conatos de incendios, caídas libres, etc.
- Otros que, a juicio de la alta dirección, sea conveniente investigar.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.
- Manual de organización, funciones y perfiles de puestos.
- Código de Trabajo de la Republica de El Salvador
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, decreto N°254
- Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, decreto N°86.
- Reglamento General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, decreto N°89.


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la investigación de incidentes.	Página 78 de 104

4. DEFINICIONES:

- **Evento:** Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.
- **Incidente:** Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.
- **Lesión y deterioro de la salud:** Efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.
- **Peligro:** Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.
- **Probabilidad:** Posibilidad que algo suceda.
- **Riesgo para la SST:** Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosos relacionados con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.
- **Trabajador:** Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización.

5. RESPONSABILIDADES.


- **Alta dirección:** Proveer los recursos para dar solución a las no conformidades. debe notificar el accidente a la autoridad competente y asegurarse de que las medidas adoptadas se cumplen.
- **Encargado del Sistema Integrado de Gestión:** es el encargado de actuar y dar las instrucciones correspondientes para mantener la situación bajo control y evitar daños mayores. Realiza la investigación de los accidentes especificados en el alcance de este procedimiento y debe enviar los resultados de la investigación a la alta dirección. Recopila los registros de los accidentes y elabora las estadísticas de la siniestralidad.
- **Responsables de procesos:** Deberán participar en la investigación de los accidentes, a su vez deberán controlar que en los lugares de trabajo se aplican en el plazo establecido las medidas preventivas acordadas a raíz de los accidentes investigados.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la investigación de incidentes.	Página 79 de 104


- **Personal Operativo:** deberán colaborar y testificar en la investigación de accidentes siempre que puedan aportar datos de interés sobre el suceso.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

N°	Responsable	Actividad
1	Encargado del SIG/ Encargados de procesos/ Personal Operativo	<p>Efectuar la investigación inmediatamente después del accidente una vez se ha controlado la situación en un plazo no superior a 48 horas.</p> <p>El personal operativo que presencié el accidente deberá colaborar y testificar datos que aporten sobre el suceso, para encontrar la causa real del accidente sufrido por el trabajador.</p> <p>El encargado del SIG deberá proceder al llenado del formato para registro de incidentes/ accidentes E02.F18 de forma clara y detallada para evitar posteriores dudas o interpretaciones.</p>
2	Encargado del SIG	<p>Registro interno de incidentes/ accidentes.</p> <p>Registrarán los accidentes en el formato para registro de incidentes/ accidentes E02.F18 con lesión ocurridos en el que se indicará:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del accidentado - Periodo de incapacidad médica (si ha existido incapacidad médica) - Fecha del accidente - Proceso en el que ocurrió el accidente - Forma de accidente: suceso que directamente dio por resultado la lesión. - Naturaleza de la lesión: tipo de lesión física producida

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la investigación de incidentes.	Página 80 de 104

N°	Responsable	Actividad
		<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de la lesión: parte del cuerpo directamente afectada por la lesión. - Agente material: objeto, sustancia o instalación que provocó el accidente - Condición peligrosa: causa técnica del accidente
3	Encargado del SIG	<p>Control estadístico.</p> <p>Controlar la evolución de la siniestralidad, detectando si los cambios experimentados son debidos a una fluctuación aleatoria o a un nuevo factor que ha modificado en las condiciones de seguridad.</p> <p>Para ello se calcularán los índices mensuales de frecuencia e incidencia para los accidentes con incapacidad y para los accidentes totales (con y sin incapacidad). Se representarán en función de cada mes del año.</p>
4	Encargado del SIG	<p>Notificación oficial.</p> <p>- Accidentes con incapacidad médica</p> <p>Se hará la notificación oficial de accidentes con incapacidad médica a la alta dirección entregando una copia de esta al accidentado y al encargado de proceso en el plazo máximo de 5 días hábiles a partir del día del suceso.</p> <p>En el caso de accidentes graves, muy graves, mortales o que afecten a cuatro o más trabajadores, además del trámite anterior se efectuará una comunicación al Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el plazo máximo de 24 horas.</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para la investigación de incidentes.	Página 81 de 104

N°	Responsable	Actividad
		<p>- Accidentes sin incapacidad médica</p> <p>Notificar oficial de accidentes sin incapacidad médica a la alta dirección entregando una copia de esta al accidentado y al encargado de proceso en el plazo máximo de 5 días hábiles del siguiente mes.</p>
5	Encargado del SIG/ Encargado de proceso	<p>Acciones a implementar.</p> <p>Implementar las acciones necesarias después de la investigación del incidente/ accidente para evitar que este vuelva a ocurrir.</p> <p>El encargado de proceso donde se haya producido el accidente deberá implementar las medidas a adoptar como resultado de la investigación.</p> <p>Informar a todo el personal operativo las medidas de seguridad que se implementaran (en caso de ser necesario) para evitar que vuelva ocurrir un accidente similar al investigado.</p>

7. ANEXOS


No aplica

8. FORMULARIOS:

- Formato para registro de incidentes/accidentes E02.F18.

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 82 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Definiciones**
- 5. Responsabilidades**
- 6. Actividades del Proceso**
- 7. Anexos**
- 8. Formularios**
- 9. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 83 de 104

1. OBJETIVO:

Definir criterios para la gestión de acciones correctivas de tal forma que se identifiquen, analicen, mitiguen, eliminen y/o prevengan las causas de las situaciones no deseadas, y se establezcan actividades necesarias para prevenir que estas ocurran o vuelvan a ocurrir, además de aquellas que lleven mejora en los procesos que conforman el sistema integrado de gestión.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:


Aplica a todas las áreas y procesos que operan en Ópticas Económicas. Inicia con la identificación de la situación real o potencial no deseada u oportunidad de mejora y finaliza con la verificación de la eficacia del plan de acción correspondiente.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTS ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.
- NTS ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

4. DEFINICIONES:

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación detectada a fin de prevenir su ocurrencia.
- **Acción de mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia y eficiencia de un producto, proceso o actividad del sistema integrado de gestión
- **Causa:** Es la razón por la cual se ha presentado o es posible que se presente una no conformidad.
- **Causa Raíz:** Causa principal de la no conformidad o situación por mejorar.
- **Corrección:** Acción inmediata tomada para eliminar una no conformidad detectada. Tratamiento de la no conformidad.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 84 de 104


- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Evidencia:** Son las pruebas que demuestran el hallazgo.
- **Hallazgo:** Es el resultado de evaluar una evidencia contra un criterio. Puede ser clasificado como fortaleza o debilidad.
- **Incidente:** Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

5. RESPONSABILIDADES:


- **Alta dirección:** Proveer los recursos para dar solución a las no conformidades.
- **Encargado del Sistema Integrado de Gestión:** Asegurar el cumplimiento de este procedimiento, revisar las propuestas de mejora del personal al procedimiento, elaborar propuestas de actualización del procedimiento, coordinar y monitorear la participación del personal en el tratamiento de acciones correctivas y de mejora.
- **Personal:** Solicitar que se realice una acción correctiva o de mejora cuando se detecta un hallazgo y tener la disposición para colaborar en el seguimiento de las mismas.

6. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO


Nº	Responsable	Actividad
1	Personal Ópticas Económicas	Detecta un problema repetitivo o crítico en el servicio y/o procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Las acciones correctivas proceden por una no conformidad a través de: <ul style="list-style-type: none"> a) Inconformidades de usuarios/clientes de la óptica b) Auditorías internas y externas, reporte de fallas

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 85 de 104


N°	Responsable	Actividad
		<p>c) Cambios en el SIG</p> <p>d) Revisión por la dirección</p> <p>e) Por medio de indicadores</p> <p>f) Evaluación insatisfactoria</p> <p>g) Materialización de un riesgo del SIG identificado.</p> <p>h) Tendencias en el análisis de indicadores, análisis de datos de los procesos, medición y control de procesos.</p> <p>i) Evaluación de riesgos</p> <p>j) Incumplimiento de requisitos legales de calidad y de seguridad y salud en el trabajo (SST) que están definidos en el SIG.</p> <p>k) Materialización de un riesgo de SST identificado.</p> <p>l) Ocurra un incidente</p> <p>m) Detección de riesgos no identificados.</p> <p>Las acciones de mejora se implementan para incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos y la satisfacción de los usuarios y otras partes interesadas pertinentes. Una acción de mejora se lleva a cabo para determinar oportunidades de mejora adicionales que permitan aumentar la capacidad de cumplir con las características de calidad de los procesos.</p>
2	Personal Ópticas Económicas	<p>Identifica el incumplimiento o la posibilidad de incumplimiento de un requisito se informa al encargado del SIG para solicitar que se inicie una acción correctiva. La presencia de una no conformidad se informa mediante acta, correo electrónico, informe de auditoría o personalmente, adjuntando digitalmente el formato de acta de recepción y aceptación de acciones correctivas y de mejora.</p>

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 86 de 104


Nº	Responsable	Actividad
		<p>Para describir los datos relevantes de la situación encontrada, es importante definir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hallazgo - evidencia - requisito vulnerado - norma o documento <p>El reporte se realiza llenando la parte de datos generales y la sección del Formato de solicitud de iniciación de acción correctiva E02.F19. Cuando se observa una oportunidad de mejora se notifica a través del formato de solicitud de acción de mejora E02.F19. No se requiere tener el formato impreso en ninguna de las etapas del procedimiento.</p>
3	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Recibe y asigna el número de solicitud de acción correctiva o de mejora (registro del hallazgo). Por cada acción correctiva, se llenará una solicitud (Formato de solicitud de iniciación de acción correctiva E02.F19). Por cada acción de mejora se llenará una solicitud (formato de solicitud de acción de mejoran E02.F19).</p> <p>¿Procede la solicitud presentada? Si la respuesta es “SI” continúe en la actividad 4. Si la respuesta es “NO” continúe en la actividad 14</p> <p>Se consideran improcedentes si:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cuando la acción a tomar para resolver el hallazgo encontrado no es competencia de la óptica según las funciones designadas a la misma. b) Se determina que la descripción del problema no refleja la realidad.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 87 de 104


Nº	Responsable	Actividad
4	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Identifica los responsables de cada etapa para el tratamiento del hallazgo y lo hace del conocimiento del responsable del proceso. Se lleva a cabo reunión con el responsable del proceso para dar tratamiento a la no conformidad u oportunidad de mejora detectada y con el personal quien detecto el hallazgo.</p> <p>El reporte de la no conformidad/oportunidad de mejora y apertura de la solicitud de acciones correctivas o de mejora se realiza durante los diez días hábiles siguientes a la identificación y notificación de la misma. El responsable del proceso, deber dar lectura a cada solicitud.</p> <p>¿El hallazgo proviene de una auditoría interna del SIG? Si la respuesta es “SI” continua en el paso 9. SI la respuesta es “NO”, continua en aceptación de la solicitud.</p> <p>¿Aceptación de la solicitud? Si la respuesta es “SI”, continua en paso 5. SI la respuesta es “NO”, el siguiente paso es el 6</p>
5	Responsable del proceso	<p>Firma de recibido cada solicitud y se responsabiliza para dar tratamiento al hallazgo. Lo anterior, con el fin de dar solución a la no conformidad u oportunidad de mejora encontrada. Así mismo, gestiona la firma y compromiso del designado de la óptica para su seguimiento.</p> <p>El acta de recepción y aceptación de acciones correctivas queda bajo el resguardo del encargado del SIG. Continúa en el paso 9.</p>
6	Responsable del proceso	<p>Realiza replanteamiento del problema u oportunidad de mejora con el solicitante. ¿La nueva descripción del problema u oportunidad de mejora coincide con la realidad? Si la respuesta es “Si”, el siguiente paso es el 7. Si la respuesta es “No”, el siguiente paso es el 8</p>

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 88 de 104


Nº	Responsable	Actividad
7	Personal Ópticas Económicas	Remite por escrito y vía electrónica la nueva descripción de la no conformidad u oportunidad de mejora detectada al departamento del SIG. Se debe realizar a continuación de la descripción anterior, separándolas en el siguiente renglón con la palabra: “Nueva descripción”. Regresa paso 4.
8	Responsable del proceso	Remite al departamento del SIG de forma digital la sección 6 del formato de solicitud de iniciación de acción correctiva o formato de solicitud de acción de mejora. Completar el campo observaciones, en donde explicará el por qué no acepta dar tratamiento a la solicitud presentada, anexando evidencia escaneada en caso de contar con ella. Siguiendo paso es el 14.
9	Responsable del proceso	Identifica a los miembros que conformarán el equipo de trabajo para dar tratamiento a la solicitud. Si para el tratamiento de la solicitud se requiere de la participación de un miembro de otro proceso, estos serán solicitados al gerente general.
10	Responsable del proceso y equipo designado	Reúne a su equipo de trabajo para identificar si la no conformidad requiere una acción de corrección, así mismo se define el planteamiento del problema para las acciones correctivas o el beneficio de la acción de mejora.
11	Responsable del proceso y equipo designado	Identifica y analiza las causas raíz de la no conformidad detectada para las acciones correctivas. Se puede auxiliar de los métodos descritos en el anexo N°1 Metodología para el análisis de causas.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 89 de 104

Nº	Responsable	Actividad
12	Responsable del proceso y equipo designado	<p>Elabora resuelve aprobación y ejecuta el plan de acción que dará solución al problema o tratamiento a la acción de mejora. Notifica el llenado de las secciones 3 y 4 del formato de solicitud de iniciación de acción correctiva o formato de solicitud de acción de mejora E02.F19.</p> <p>El plan de acción para la solución se presenta al departamento del Sistema Integrado de Gestión. Se remite la actualización durante los diez días hábiles siguientes a la apertura de la solicitud.</p> <p>Los tiempos establecidos por cada una de las actividades deberán estar acordes a la magnitud de cada una de ellas y estarán sujetas a revisión por parte del personal encargado de dar seguimiento a los planes de acción.</p>
13	Encargado del Sistema Integrado de Gestión.	<p>Realiza seguimiento al plan de acción ejecutado por el responsable del proceso y equipo designado correspondiente para la solución de la no conformidad u oportunidad de mejora detectada.</p> <p>Revisa que las evidencias de cumplimiento de las acciones correctivas o de mejora, realmente fueron implementadas a través de la verificación de la acción ejecutada.</p> <p>Deberá adjuntar las evidencias presentadas y escaneadas en la sección 5 del formato de solicitud de iniciación de acción correctiva o formato de solicitud de acción de mejora</p> <p>Así mismo se puede hacer acompañar del personal quien detecto el hallazgo para verificar que las evidencias creadas a partir del plan de acción solventan la no conformidad u oportunidad de mejora detectada.</p>

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 90 de 104

Nº	Responsable	Actividad
		<p>Cuando el plan de acción no es efectivo, podrá modificarse. Dentro del seguimiento al plan de acción se pueden incluir acciones de mejora, dando inicio a un nuevo procedimiento.</p> <p>¿Se finaliza el plan de acción? Si la respuesta es “SI” la siguiente actividad es la 14. Si la respuesta es “NO” se sigue con el seguimiento.</p>
14	Encargado del Sistema Integrado de Gestión.	<p>Procede a cerrar el tratamiento de la acción correctiva, a través de la recolección de causas, observaciones, plan de acción, evidencias, impacto logrado y comentarios finales del personal quien detecto el hallazgo.</p> <p>Se completa la sección 6 del formato de solicitud de iniciación de acción correctiva o formato de solicitud de acción de mejora, la lista de verificación que corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lista de verificación de eficacia (acción correctiva) - Lista de verificación de eficacia (acción de mejora) <p>Se firma mediante el acta de cierre de acciones correctivas o de mejora. ¿las acciones tomadas dieron solución definitiva al problema u oportunidad de mejora? Si la respuesta es SI, pasa a la siguiente actividad. Si la respuesta es NO regresa a la actividad 4</p>
15	Encargado del Sistema Integrado de Gestión	<p>Verifica que la documentación este completa y procede al registro del tratamiento de las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas.</p> <p>Archiva documentos y rinde informe a la alta dirección hasta el cierre total de las mismas.</p>

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 91 de 104

Nº	Responsable	Actividad
		El tiempo de subsanación de los hallazgos encontrados depende del tiempo acordado por los responsables de la acción y del seguimiento de la misma.

7. ANEXOS

- Metodología para análisis de causas.

8. FORMULARIOS:

- Formato de solicitud de iniciación de acción correctiva/ acción de mejora E02.F19


9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este procedimiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

Anexo N°1 Metodología para análisis de causa.

- 1) Se reúne el encargado del SIG con el responsable del proceso y el equipo asignado.
- 2) El encargado del SIG describe el problema.
- 3) **Realizar recolección de datos:** Se efectúa para obtener la mayor información de la situación/hallazgo encontrado no deseado.

La toma de datos se debe hacer teniendo en cuenta las condiciones antes, durante y después del suceso no deseado, se debe tener en cuenta todo factor que haya intervenido en el proceso, es decir, que la participación del personal y/o cualquier factor ajeno a la operación que haya interactuado en el proceso, debe ser tomado en cuenta.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 92 de 104

4) Evaluación o diagnóstico: Para realizarlo se requiere haber identificado el problema junto con la respectiva delimitación e importancia del mismo, una vez realizado esto se deben identificar acciones previas que llevaron al evento no deseado y finalmente revisar el por qué ocurrieron, ya que de esta forma se podrá determinar la causa-raíz del problema.

“A continuación, se mencionan algunas herramientas que se pueden usar:

a) Técnica de los Cinco (5) porqués

Los 5 porqués típicamente se refieren a la práctica de preguntar 5 veces por qué el fallo ha ocurrido, a fin de obtener la causa o las causas raíz del problema. Ninguna técnica especial o forma es requerida, pero los resultados deben ser capturados en una hoja de trabajo. Los 5 porqués es una excelente técnica para abordar un análisis de causa raíz.


b) Análisis de Pareto

El análisis de Pareto es una técnica fácil que ayuda a elegir el cambio o mejora más efectiva a implementar. El principio de Pareto o la regla 80/20, utiliza la idea de que el 20 % de los defectos afectan en el 80 % de los procesos. Por lo tanto, si las soluciones se enfocan al 20% de los problemas más relevantes que afectan a los procesos, es seguro que el 80% de los procesos mejoraran considerablemente.

c) Diagrama de Causa-Efecto

El diagrama de Causa-Efecto, también conocido como diagrama de espina de pescado o Ishikawa o análisis de 6Ms, es una técnica bastante útil para realizar un análisis de causa raíz más compleja, profunda y detallada. Este tipo de diagrama identifica todos los potenciales factores que contribuyen a la generación de un problema en el proceso. En este diagrama se analizan factores como son los enlistados a continuación:

- Mano de Obra
- Método
- Máquina
- Material

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.PR05
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Procedimiento para no conformidades y acciones correctivas.	Página 93 de 104

- Medio ambiente
- Medición


d) Lluvia de ideas/Entrevistas

Muchas personas están familiarizadas con la técnica de lluvia de ideas y entrevistas, sin embargo, aquí se presentan algunos recordatorios:

- Recolecta tantas ideas como sea posible de parte de todos los participantes, sin criticar ni juzgar mientras las ideas son generadas.
- Todas las ideas son bienvenidas no importa que tontas o lejos parezcan. Se creativo, mientras más ideas mejor, porque en este punto no sabes que podría funcionar.
- Ninguna discusión secundaria debería de tomar lugar durante la lluvia de ideas, ya que el momento de discutir las será al final cuando se haya completado la actividad.
- No criticar ni juzgar. Ni siquiera quejarse ni fruncir el ceño o reírse, ya que todas las ideas son iguales en este punto.
- No construyas en las ideas de otros.
- Escribe todas las ideas en una pizarra para que el grupo completo pueda visualizarlas, puedes usar el diagrama de Causa-Efecto para ayudar a capturar la información.
- Establece una hora límite para la lluvia de ideas. 30 minutos es casi suficiente.” (Ovalles, Gisbert & Pérez, 2017)

5) Acciones correctivas: Para determinar las acciones correctivas, es necesario hacer el análisis de la información recogida, de esta manera se llega a determinar cómo realizarla corrección del problema además de ser documentadas y poder prevenir el problema presentado.

6) Seguimiento: Se realiza para determinar la efectividad de las acciones correctivas tomadas y así poder reunir datos adicionales sobre el desempeño de las acciones ejecutadas.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E01.LIN01
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Lineamiento para el análisis del contexto de la organización	Página 94 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Actividades del lineamiento**
- 4. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.LIN01
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Lineamiento para el análisis del contexto de la organización	Página 95 de 104

1. Objetivo

1.1. General:

- Analizar de manera eficiente el contexto de la organización a través de diferentes metodologías y/o herramientas, haciendo parte de esta actividad a todos los involucrados en los procesos de Ópticas Económicas.

1.2. Específicos:

- Involucrar al personal claves en los diferentes procesos de la organización a través de reuniones o grupos de trabajo para establecer puntos de vista y aspectos críticos del sistema de gestión.
- Establecer una metodología para el análisis del contexto de la organización.
- Definir planes que permitan alinear las distintas estrategias a llevar a cabo en Ópticas Económicas, para posterior monitoreo y evaluación.

2. Alcance

Este lineamiento es aplicable a todo el personal involucrado en el desarrollo del análisis del contexto de la organización.


3. Actividades del lineamiento

Grupos de trabajo para el inicio del análisis del contexto de la organización.

- Seleccionar el personal clave para formar parte de los grupos de trabajo del contexto de la organización, es importante no limitar a un solo tipo de personal, es probable que sea necesario entrevistarlos a todos.
- Indicar al personal que se analizara sobre el contexto externo, contexto interno, partes interesadas y estrategias a seguir, toda la información recolectada puede obtenerse a través de lluvia de ideas.
- Documentar cada una de las ideas que vaya surgiendo del análisis del contexto.

Metodología para el análisis del contexto

Las metodologías a utilizar dependerán de lo que se esté analizando. Pueden hacer uso de las siguientes técnicas más conocidas:

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.LIN01
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Lineamiento para el análisis del contexto de la organización	Página 96 de 104

Análisis PESTAL: Determinar los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales de la organización. También es conocida como PESTEL (la E de ecológicos en lugar de ambientales).


P Político	E Economía	S Socio-culturales
Gobierno clima político tendencias electorales políticas gubernamentales conflicto Iniciativas, bonos, Incentivos	Tendencias Ciclos económicos Crisis Políticas de inversión	Demografía Estilo de vida Actitudes y opiniones Imagen corporativa Aspectos éticos
T Tecnológicos	L Legales	E Ecológicos (Ambientales)
Infraestructura física Infraestructura tecnológica Tecnologías emergentes Investigación Tecnologías de la información y comunicación Patentes Acceso tecnológico	Antimonopolio Metodologías gubernamentales reglamentación nacional e internacional Decretos municipales	Problemas medioambientales Tipo de consumo Políticas medioambientales Regulación ambiental

Fuente: Elaboración propia

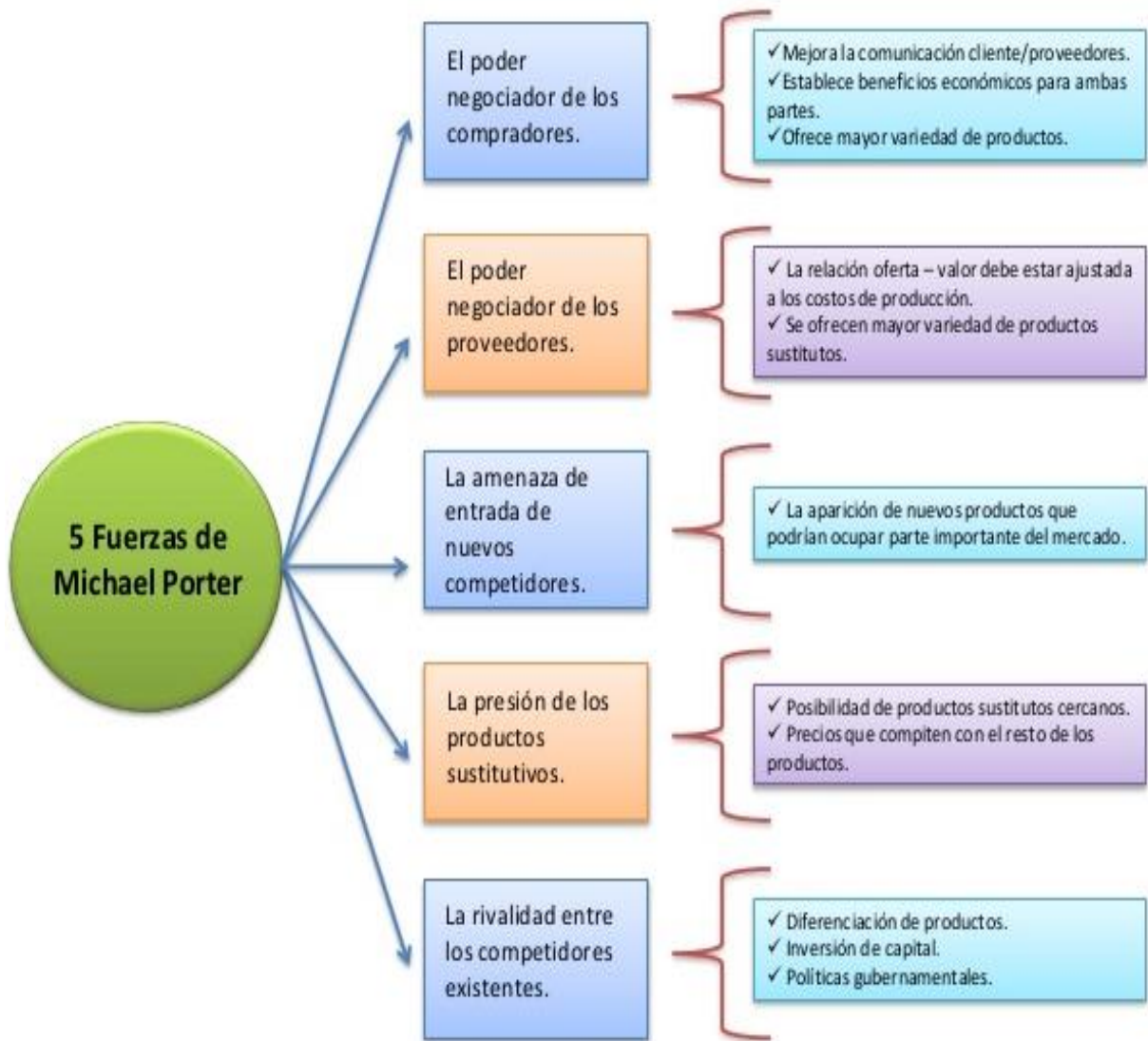
Matriz FODA: Determinar los aspectos internos tales como las Fortalezas y Debilidades, y luego determinar los aspectos externos como las Oportunidades y las Amenazas, para luego establecer las estrategias a través de las combinaciones de elementos DO, DA, FO y FA.

NOMBRE DE LA EMPRESA		FACTORES EXTERNOS	
		OPORTUNIDADES - O liste las oportunidades	AMENAZAS - A Liste las Amenazas
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS - F Liste las fortalezas	Estrategias F-O Utiliza las fortalezas para sacar ventaja a las oportunidades	Estrategias F-A Utiliza las fortalezas para evadir las amenazas
	DEBILIDADES - D Liste las Debilidades	Estrategias D-O Superar las debilidades utilizando las oportunidades	Estrategias D-A Minimizar las debilidades y evadir las amenazas

Fuente: Elaboración propia


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.LIN01
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Lineamiento para el análisis del contexto de la organización	Página 97 de 104

Las 5 fuerzas de Porter: Permite a la organización conocer la competencia que tiene el sector en el que opera. Dentro de su perspectiva se pueden maximizar los recursos y superar a los competidores. Se deben tener en cuenta desde los factores cuantitativos y cualitativos hasta el poder y la jerarquía dentro de una empresa.



Se puede utilizar una combinación entre estas metodologías para poder aprovechar los aspectos fuertes de cada una de ellas.


- Cada análisis realizado deberá documentarse como parte de las actas de reunión, para posteriormente en la matriz del contexto de la organización.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E01.LIN01
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Lineamiento para el análisis del contexto de la organización	Página 98 de 104

Alineación, evaluación y monitores de estrategias

- Con base en los resultados del análisis del contexto y partes interesadas (según Lineamiento para la determinación de partes interesadas) define planes alineados a la estrategia de la empresa. De esta manera Ópticas Económicas podrá ejecutar acciones que permitan explotar las oportunidades y prevenir o mitigar los riesgos, así como incrementar la percepción de valor por parte de las partes interesadas.
- Realizar revisiones periódicas de los planes y estrategias definidas, por lo menos una vez al año, según planificación
- Evaluar los resultados y ajustar las estrategias, en caso de ser necesario. El análisis del contexto y las partes interesadas hacen parte de un proceso dinámico.
- **Modificaciones del documento**

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este lineamiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E01.LIN02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Lineamiento para la determinación de partes interesadas.	Página 99 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Actividades del lineamiento**
- 4. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.LIN02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Lineamiento para la determinación de partes interesadas.	Página 100 de 104

1. Objetivo

1.1. General:

- Determinar las partes interesadas involucradas en los procesos de Ópticas Económicas, así como la clasificación seguimiento y evaluación

1.2. Específicos:

- Involucrar al personal claves en los diferentes procesos de la organización a través de reuniones o grupos de trabajo para establecer puntos de vista y aspectos críticos del sistema de gestión.
- Establecer una metodología la determinación de las partes interesadas.
- Clasificar las partes interesadas por nivel de pertinencia o prioridad.


2. Alcance

Este lineamiento es aplicable a todo el personal involucrado en el desarrollo de la identificación de las partes interesadas pertinentes.

3. Actividades del lineamiento

Identificación de las partes interesadas

- La identificación de las partes interesadas puede realizarse siguiendo los pasos para la determinación del contexto de la organización según se establece en el Lineamiento para el análisis del contexto de la organización E01.LIN01.
- En la matriz de partes interesadas se deberá documentar cada uno de los involucrados tomando en consideración la cadena de valor de Ópticas Económicas.
- Incluir todos aquellos que perciben o pueden dejar de percibir un impacto tanto positivo como negativo por parte de nuestra organización.
- En la matriz se deberá incluir información como: Requisitos, necesidades y expectativas y los canales que usas para comunicarte con cada una de ellas.
- Al completar la matriz, se deberá realizar la clasificación de las partes interesadas.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E01.LIN02
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Lineamiento para la determinación de partes interesadas.	Página 101 de 104

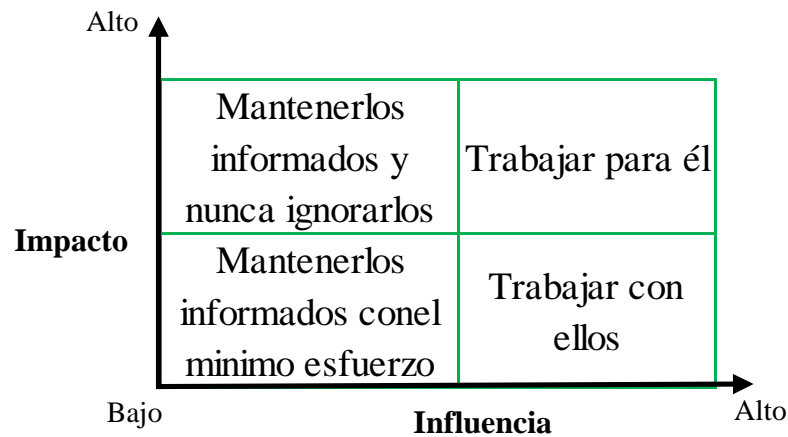
- Para realizar la priorización de las partes interesadas se hará uso de herramientas técnicas, por ejemplo, Matriz influencia-impacto, u otra que el equipo de trabajo considere de ayuda en la evaluación.

Impacto: las partes interesadas tienen la capacidad de efectuar cambios en el planeamiento o la ejecución de los proyectos

Influencia: nivel de involucramiento.

Para ello se puede seguir la siguiente figura N° 1:


Figura N°1: Diagrama influencia-Impacto



Fuente: Elaboración propia

4. Modificaciones del documento

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este lineamiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.LIN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Lineamiento para la elaboración de encuestas	Página 102 de 104

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Actividades del lineamiento**
- 4. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.LIN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Lineamiento para la elaboración de encuestas	Página 103 de 104

1. Objetivo

1.1. General:

- Establecer la metodología para la elaboración de encuestas para los diferentes tipos de investigación en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

1.2. Específicos:


- Determinar la forma de aplicación de las encuestas.
- Establecer los medios por los cuales se puede aplicar las encuestas.
- Definir los responsables de aplicación de las encuestas.

2. Alcance

Este lineamiento es aplicable al personal responsable en la elaboración y aplicación de encuestas.

3. Actividades del lineamiento


- 1) Decidir el tipo de encuesta a elaborar, según la información que se quiere recopilar, recursos con los que se cuenta: Entrevista en persona, telefónica, por correspondencia o un formulario vía internet.
- 2) Definir universo y muestra: El universo será toda la población a la cual será aplicable las conclusiones de la encuesta.
- 3) Identificar la muestra a quien se aplicará la encuesta de forma que se hagan a las personas que cumplan con las condiciones del universo.
- 4) El tamaño de la muestra se puede estimar usando tablas estadísticas que establecen el nivel de confianza de las respuestas y la tasa de error esperada.
- 5) Diseñar el cuestionario tomando en cuenta lo siguiente:
 - a) Alcance de la información a obtenerse
 - b) Orden de las preguntas: Las preguntas deben ordenarse de manera que al responder a una pregunta no se influya o sesgue una pregunta posterior.

	ÓPTICAS ECONOMICAS	Código E02.LIN01
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Lineamiento para la elaboración de encuestas	Página 104 de 104

- c) Tipo de formatos de pregunta obtendrán la información necesaria: Las preguntas se pueden redactar mediante varios formatos, Múltiples, opción única, rango, ponderada, listado y abierta.
- 6) Capacitar al personal y aplicar el cuestionario, para ello puede optarse por realizar una prueba piloto (si es requerido), en la capacitación del personal se debe tomar en cuenta que los entrevistadores no deben influir en las respuestas.
- 7) Validación de los resultados: una vez que hayan terminado las entrevistas, alguien que no sea el entrevistador debe validar por lo menos el 20 por ciento de las encuestas, de forma que la muestra se eligió de la forma correcta y la información no es falsa.
- 8) Redactar informe de resultados: Colocar información acerca de la relación entre las respuestas, utilizar las tablas y las gráficas que presentan los datos y llegar a conclusiones a través de los datos obtenidos en la encuesta.

4. Modificaciones del documento

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este lineamiento, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de Formatos	Página 1 de 86

APÉNDICE R

MANUAL DE FORMATOS

DOCUMENTO ELABORADO Y REVISADO POR:

Nombre y Apellido:

Firma:

Cargo:

Fecha:

DOCUMENTO APROBADO POR:

Nombre y Apellido:


Firma:

Cargo:

Fecha:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance de aplicación**
- 3. Documentos de referencia**
- 4. Abreviaturas**
- 5. Desarrollo del manual**
- 6. Anexos**
- 7. Modificaciones del documento**

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de Formatos	Página 2 de 86

1. OBJETIVO:

Este manual de formatos busca ofrecer a Ópticas Económicas una herramienta de trabajo que contribuya a mantener los registros del Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Este manual va dirigido a todos los empleados de Ópticas Económicas ya que es un documento completo y actualizado en el que se establece un método estándar para los registros que comprenden el Sistema Integrado de Gestión.

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


- NTS ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTS ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- Manual del SIG de Ópticas Económicas.
- Manual de procedimientos del SIG de Ópticas Económicas

4. ABREVIATURAS:


- **SIGCSST:** Sistema Integrado de Gestión de Calidad, y de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión

5. FORMATOS:

- Formato para la matriz contexto de la organización.
- Formato para la matriz partes interesadas pertinentes
- Formato de encuesta de liderazgo.
- Formato de encuesta de satisfacción del cliente.
- Formato de matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades
- Formato de planes para abordar riesgos y oportunidades
- Formato de matriz de requisitos legales y su seguimiento

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de Formatos	Página 3 de 86

- Formato de evaluación de cumplimiento de requisitos legales
- Formato de encuesta de clima laboral
- Formato matriz control de documentos
- Formato matriz control de registros
- Formulario de distribución de documentos
- Registro de divulgación de documentos
- Listado maestro de documentos
- Formato de listado de servicios y formato de inventario de productos (aros)
- Formato de orden de montaje
- Formato de orden de compra
- Formato de fichas de examen visual
- Formato de evaluación de situaciones potenciales de riesgo
- Formato de integración de las brigadas de emergencia.
- Formato de programa anual de simulacros de emergencia
- Formato de plan de emergencia
- Formato de reporte del incidente
- Formato de reporte de evaluación de emergencia
- Formato de registros de revisión de requerimientos de productos/servicios
- Formato de solicitud de compra de productos o servicios
- Formato de fichas de evaluación de proveedores
- Formato de seguimiento de los clientes después de la compra
- Formato de quejas y sugerencias
- Formato de programa de auditorías internas.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.MAN04
	Sistema Integrado de Gestión	Versión 00
	Manual de Formatos	Página 4 de 86


- Formato de plan de auditoria
- Formato de listas de verificación
- Formato de carta de asignación de auditores.
- Formato de acta de reunión de apertura.
- Formato de resumen de hallazgos.
- Formato de acta de reunión de cierre.
- Formato de evaluación de auditores.
- Formato de informe de auditoría.
- Formato para registro de incidentes/accidentes
- Formato de solicitud de iniciación de acción correctiva/ acción de mejora.

6. ANEXOS


En la siguiente hoja se muestran todos los formatos que componen el manual de procedimientos del Sistema Integrado de Gestión

7. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este manual, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.F01
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Matriz contexto de la organización.	Página 5 de 86

Matriz para el análisis del Contexto de la Organización				
Fecha:				
Involucrados				
Nombre	Área	Firma		
Análisis del contexto de la organización				
Metodología a utilizar (Marque la metodología a utiliza o indicar si es combinación)				
FODA	Pestel	5 fuerzas de Porter	Otra (Especificar)	Combinación de metodologías (Especificar)
Espacio reservado para lluvia de ideas				
Espacio reservado para el ordenamiento de ideas según metodología utilizada				

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.F01
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Matriz contexto de la organización.	Página 6 de 86

Estrategias derivadas del análisis del contexto

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E01.F02

Dirección Estratégica

Versión No. 00

Matriz de partes interesadas pertinentes

Página 7 de 86


Nombre de parte interesada	Sub grupo	Afectamos	No afecta	Se percibe afectada (indirecto)	Parte interesada pertinente	No es parte interesada pertinente	Descripción de requisito de la parte interesada pertinente. ¿Qué requisito debe aplicar Ópticas Económicas para dar cumplimiento a la necesidad de la parte interesada? / normativas, leyes, reglamentos, acuerdos, nacionales o internacionales.	Descripción de expectativa partes interesada pertinente. ¿Cuáles son las expectativas que las partes interesadas tienen con respecto a Ópticas Económicas, que es lo que ellos esperan?	Método de seguimiento. ¿Cómo se asegura que se da la retroalimentación a las partes interesadas, esto se debe evaluar con respecto al proceso que se desarrolla?

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Encuesta de liderazgo	Página 8 de 86

Instrucciones: Este cuestionario intenta describir el liderazgo que ejerce su jefe inmediato. Por favor, responda todos los ítems de este cuestionario; no deje ningún ítem sin responder ni marque más de una opción de respuesta. Recuerde que sus respuestas son completamente anónimas.

A continuación, se presentan 25 afirmaciones, juzguen cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su jefe inmediato. Use la siguiente escala de clasificación, para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente con una “X”. Los cinco puntos de la escala tiene una magnitud estimada en una base numérica de 0-1-2-3-4, donde:

0- “nunca”,1- “ocasionalmente”,2- “normalmente”,3- “frecuentemente” 4- “siempre”.


Preguntas	0	1	2	3	4
1. ¿Me ayuda siempre que me esfuerce?					
2. ¿Mi superior inmediato trata de no interferir en los problemas hasta que se tornan más complicados?					
3. ¿A mi jefe le cuesta involucrarse cuando surge alguna situación importante en el trabajo?					
4. ¿Está ausente cuando surgen problemas importantes?					
5. ¿Cuándo resuelve problemas trata de verlos desde diferentes puntos de vista?					
6. ¿Su atención hacia el futuro es muy positiva?					
7. ¿Me siento orgulloso/a de estar trabajando con él/ella?					
8. ¿Aclara y especifica la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos de desempeño?					
9. ¿Actúa solo cuando las cosas ya están funcionando mal?					
10. ¿Tiende a hablar con entusiasmo sobre las metas y logros?					
11. ¿Dedica tiempo a enseñar y orientar a sus colaboradores?					
12. ¿Piensa que, si algo no ha dejado de funcionar totalmente, no es necesario arreglarlo?					
13. ¿Me trata como una persona y no sólo como un miembro de un grupo de trabajo?					

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F02
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Encuesta de liderazgo	Página 9 de 86

Preguntas	0	1	2	3	4
14.¿Actúa de modo que se gana mi respeto?					
15.¿Pone toda su atención en la búsqueda y solución de errores, quejas y fallas?					
16.¿Realiza un seguimiento de todos los inconvenientes que ocurren en la empresa?					
17.¿Dirige mi atención hacia fracasos o errores, para alcanzar las metas que se han propuesto?					
18.¿Me ayuda a desarrollar mis fortalezas y habilidades?					
19.¿Sugiere nuevas y mejoras formas de hacer el trabajo?					
20.¿Enfatiza la importancia de tener un objetivo común?					
21.¿Expresa satisfacción cuando cumplo con lo solicitado?					
22.¿Me motiva a hacer más de lo que esperaban hacer?					
23.¿Puede trabajar conmigo en forma satisfactoria?					
24.¿Es efectivo/a en encontrar y reconocer las necesidades que surgen en la organización?					
25.¿Lidera un grupo que es efectivo?					

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Encuesta de satisfacción al cliente.	Página 10 de 86


Instrucciones: En esta encuesta se intenta conocer tu opinión acerca de los servicios ofrecidos por Ópticas Económicas casa matriz, y tu nivel de satisfacción con nosotros. Por favor responde las preguntas de la manera más sincera posible, no dejar ningún ítem sin responder. Recuerde que sus respuestas son completamente anónimas. Se presentan 11 preguntas, seleccione la opción que considere y en el campo abierto por favor déjanos tu comentario:

1. Género
 - a. Mujer
 - b. Hombre
 - c. Indiferente

2. Rango de edad
 - a. 18 a 25 años
 - b. 26 a 35 años
 - c. 36 a 45 años
 - d. 46 años en adelante

3. ¿Hace cuánto tiempo eres cliente nuestro?
 - a. Menos de un año
 - b. Entre uno y tres años
 - c. Más de tres años

4. ¿Qué productos/servicios has adquirido en nuestra óptica?
 - a. Examen visual y anteojos
 - b. Lentes de contacto y líquidos
 - c. Gafas para la vista
 - d. Gafas de sol
 - e. Mantenimiento de gafas

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Encuesta de satisfacción al cliente.	Página 11 de 86

5. El servicio del asesor visual y el trato en general recibido fue: (Seleccione una opción)
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Malo

6. El servicio y atención por parte del especialista (optometrista) fue:
 - a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Malo


7. ¿Influye en su compra el nivel de atención al cliente recibido del personal que le atendió (Cordialidad, amabilidad, conocimiento y experiencia)?
 - a. Si
 - b. No

8. De acuerdo a tu nivel de satisfacción con el servicio ¿nos recomendarías?
 - a. Si
 - b. No

9. ¿Nos visitará de nuevo?
 - a. Si
 - b. No

10. ¿Tienes alguna queja del servicio recibido?
 - a. Si
 - b. No

11. ¿Qué nos recomiendas para mejorar el servicio?

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F03
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Encuesta de satisfacción al cliente.	Página 12 de 86

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E01.F04

Dirección Estratégica

Versión No. 00

Matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades


Página 13 de 86

MATRIZ DE RIESGOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Proceso							
Actividad	No conformidad potencial ¿Qué podría fallar?	Causa ¿Por qué podría fallar?	Riesgo ¿Efecto?	Valorar el riesgo			Descripción de acción (mejora, acciones correctivas y/o preventivas)
				Probabilidad de ocurrencia	Gravedad de consecuencia	Nivel de riesgo	

MATRIZ DE PELIGROS Y RIESGOS DE SST

Proceso							
N°	Actividad	Peligro	Riesgo	Valorar el riesgo			Descripción de acción (mejora, acciones correctivas y/o preventivas)
				Probabilidad de ocurrencia	Severidad	Nivel de riesgo	

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.F04
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades	Página 14 de 86

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F04

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Plan para abordar riesgos y oportunidades

Página 15 de 86

Proceso		Responsable					
Riesgo							
N°	Actividades	Periodo de ejecución		Responsable	Recursos	Registro	Presupuesto
		Desde	Hasta				

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F04

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Matriz de requisitos legales y su seguimiento

Página 16 de 86

CALIDAD

Producto/servicio	Requisito de calidad	Leyes, reglamentos	Articulos	Evidencia del cumplimiento	Verificación del cumplimiento

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Peligro	Riesgo	Leyes, reglamentos	Articulos	Evidencia del cumplimiento	Verificación del cumplimiento

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 17 de 86

La siguiente lista de chequeo pretende verificar el grado de cumplimiento de los requisitos legales que le competen a Ópticas Económicas. La escala de respuesta está estructurada de la siguiente manera: cumple- cumple parcialmente- no cumple; se ha dejado un espacio para observaciones donde se coloquen aspectos importantes de lo que se observa en la empresa en cada respuesta a las preguntas realizadas. La escala de evaluación tendrá siguiente puntuación: Cumple = 2; Cumple parcialmente = 1 y No cumple = 0

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales			
	CUMPLE PARCIALMENTE	1				
	NO CUMPLE	0				
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		C	CP	NC		
Requisitos legales referentes a la calidad						
1	¿La óptica posee registro público autorizado por el Consejo Superior de Salud Pública para su funcionamiento?					
2	¿Las observaciones realizadas por el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP) en la última visita realizada al establecimiento, han sido atendidas y resueltas?					
3	¿Cuentan con el equipo para realización de exámenes visuales según lo establece y regula el CSSP?					
4	¿Cuentan con la capacidad instalada de acuerdo a lo establecido por el CSSP para este tipo de establecimiento?					
5	¿Posee número de junta de vigilancia correspondiente el optometrista de este establecimiento?					
6	¿Cumple con la Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud utilizando sistemas de gestión en la empresa?					
Recurso humano con el que debe contar						
7	¿Cuenta con un oftalmólogo, licenciado o técnico en optometría con una permanencia mínima en el establecimiento de cuatro horas?					
8	¿Cuenta con un asesor visual que recomiende el tipo de aro que le conviene al paciente, y realice los ajustes de los aros y lentes de contacto?					



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 18 de 86

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales			
	CUMPLE PARCIALMENTE	1				
	NO CUMPLE	0				
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		C	CP	NC		
9	El personal de salud debe contar con: · Autorización para ejercer · Solventes en su anualidad. · Carnet vigente · Registro de firma y sello en el Libro de la Junta respectivo.					
10	El personal auxiliar para las labores de limpieza y mensajería. Puede ser propio o subcontratado.					
Estructura física del establecimiento						
11	Esta área física de sala de ventas debe permitir la permanencia de sillas de espera, mostradores.					
12	El consultorio de optometría debe contar con un espacio físico de uso exclusivo, además se requiere que esté separada de la sala de ventas y/o recepción por medio de puerta.					
13	El establecimiento deberá contar con un servicio sanitario como mínimo para el uso de personal y/o usuarios, el cual debe estar señalizado.					
14	En cada área además de iluminación natural, debe contar con luz artificial (blanca o amarilla)					
15	Cada área debe contar con ventilación natural y/o artificial.					
El consultorio de optometría debe contar con:						
16	Sillón o Stand: Funciones: permitir estudiar con oftalmoscopio, la medición de agudeza visual y campimetría. Debe ser un Sillón de refracción con elevación (altura ajustable) automática, fijo o reclinable, con base para el proyector y brazo giratorio con foróptero digital.					



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 19 de 86

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales			
	CUMPLE PARCIALMENTE	1				
	NO CUMPLE	0				
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		C	CP	NC		
17	Caja de Pruebas: deberá contar con caja de prueba (aproximadamente 200- 300 lentes y 17 pares de esferas, para medir la refracción ocular)					
18	Lensómetro: Se requiere contar con un lensómetro o frontofocómetro que sirva para medir la potencia de un lente; debe contar con su soporte y estar en la capacidad de determinar: poder efectivo de las lentes esféricas, positivas o negativas, poder de las lentes cilíndricas, eje de los cilindros, poder prismático, centro óptico de una lente, poder de la adición de los bifocales.					
19	Foroptero: En caso de que el sillón no lo disponga, el cual deberá medir la capacidad de una persona de ver a una distancia específica. Este equipo podrá ser manual o computarizado.					
20	Retinoscopio: Deberá determinar de forma objetiva la refracción del ojo; este equipo debe ser manual, con su respectivo mango y cabezal, además de baterías en buen estado.					
21	Oftalmoscopio: Debe ser manual, con su respectivo mango y cabezal, además de baterías en buen estado.					
22	Proyector de Optotipos: Debe contar con un proyector de Optotipos para: Niños; Letras; letrados (tipos A, C, F, B1); por lo menos 50 cartas. Para evaluar la refracción subjetiva. Cartilla de Pruebas: Deben contar con Juego de cartillas a distancia o su equivalente tecnológico. Da lectura directa o de visión dicromática. Las especificaciones de cada uno de los elementos señalados, serán determinadas por las unidades médicas de acuerdo a sus necesidades.					
23	Lámpara auxiliar: Debería contar con una lámpara auxiliar de baterías.					
24	Debe contar con un calentador o dilatador para el ajuste de los aros					
25	Lavamanos y sanitario					
Oferta de servicios						



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 20 de 86

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales			
	CUMPLE PARCIALMENTE	1				
	NO CUMPLE	0				
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		C	CP	NC		
26	El establecimiento deberá realizar los siguientes servicios: -Exámenes de refracción -Venta de aros y lentes No podrá realizar la venta de lentes sin la realización de exámenes visuales					
27	Horario de Atención al Público: Debe tener horario diurno					
Requisitos legales referentes a gestión de seguridad y salud en el trabajo						
28	¿Cuándo alguno de sus empleados se incapacita por enfermedad la empresa paga el 75% de su salario por los días de incapacidad?					
29	¿La empresa ha brindado descanso por maternidad a alguna de sus empleadas por 16 semanas y ha pagado el 75% de su salario mientras ha durado ese periodo?					
30	¿Han adoptado y puesto en práctica medidas adecuadas de seguridad e higiene en este lugar de trabajo?					
31	¿La empresa se hace responsable de los riesgos profesionales a los cuales están sometidos sus empleados?					
32	¿El empleador ha formulado y ejecutado el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa?					
33	¿El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa?					
34	¿Las puertas de entradas y salidas de este lugar de trabajo se abren hacia el exterior como se estipula en la Ley?					
35	¿Las paredes y los techos de este edificio son impermeables y poseen la solidez necesaria?					



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 21 de 86

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales		
	CUMPLE PARCIALMENTE	1			
	NO CUMPLE	0			
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones
		C	CP	NC	
36	¿Proporcionan a los empleados, las condiciones ergonómicas que correspondan a cada puesto de trabajo, a fin de que estas se realicen de tal forma que ninguna tarea les exija la adopción de posturas forzadas que puedan afectar su salud?				
37	¿Poseen espacios destinados a tomar alimentos dentro de las instalaciones con condiciones de salubridad e higiene?				
38	¿Este lugar de trabajo posee planes, equipos, accesorios y personal entrenado para la prevención y mitigación de casos de emergencia ante desastres naturales, casos fortuitos o situaciones causadas por el ser humano?				
39	¿Este lugar de trabajo posee un sistema de señalización de seguridad que sea visible y de comprensión general?				
40	¿En este lugar de trabajo disponen de ventilación suficiente para no poner en peligro la salud de los trabajadores?				
41	¿Los empleados no deben estar expuestos a ruidos y vibraciones que puedan afectar su salud?				
42	¿Se ha dotado de agua potable suficiente para la bebida y el aseo personal, el cual debe ser permanente, debiéndose, además, instalar bebederos higiénicos para los empleados?				
43	¿Este lugar de trabajo está provisto de servicios sanitarios para hombres y mujeres independientes y separados?				
44	¿Mantienen un adecuado sistema para el lavado de manos?				
45	¿El piso se mantiene en buenas condiciones de orden y limpieza, asimismo los pasillos y salidas permanecen sin obstáculos para tener libre acceso?				
46	¿Los desechos generados se remueven diariamente?				



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 22 de 86

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales		
	CUMPLE PARCIALMENTE	1			
	NO CUMPLE	0			
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones
		C	CP	NC	
47	¿La empresa ha implementado y posee documento (formato establecido por la organización) de respaldo del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales (PGPRO)?				
48	¿Asigna los recursos necesarios para el proceso del PGPRO?				
49	¿La promoción, ejecución, supervisión y evaluación del PGPRO son realizadas por el empleador?				
50	¿La propietaria de la óptica identifica los riesgos existentes en los servicios que se ofrecen al cliente especificando procesos, condiciones peligrosas, puestos de trabajo y número de trabajadores expuestos a los riesgos?				
51	¿Se realiza un control efectivo de los riesgos identificados y evaluados por la alta dirección de la empresa?				
52	¿Se ha elaborado un mapa de riesgos de este lugar de trabajo?				
53	¿Posee registro de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y sucesos peligrosos?				
54	¿Se realiza una investigación cuando hay un accidente de trabajo?				
55	¿Posee plan de emergencia y evacuación como parte del programa?				
56	¿Se ha elaborado un plan anual que garantice que todos los empleados reciben entrenamiento teórico y práctico sobre SST?				
57	¿La empresa realiza programa de exámenes médicos y de laboratorio de acuerdo a la identificación y evaluación de riesgos?				



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 23 de 86

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales			
	CUMPLE PARCIALMENTE	1				
	NO CUMPLE	0				
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		C	CP	NC		
58	¿Posee programas complementarios para evitar consumo de alcohol, drogas, prevención de enfermedades de transmisión sexual, principios básicos de salud mental y reproductiva?					
59	¿Se ha formulado un programa de difusión y promoción de las actividades preventivas para la empresa?					
60	¿Han elaborado para los empleados programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales?					
61	¿Posee una política por escrito sobre la seguridad y salud en el trabajo que refleje el compromiso de la alta dirección?					
62	Los pisos deben estar libres de grietas o fisuras, paredes pintadas con tonos claros o mates, los techos deben garantizar estabilidad y resguardo de condiciones climáticas.					
63	Los corredores, galerías y pasillos, destinados únicamente al tránsito de trabajadores y trabajadoras, deberán tener un ancho mínimo de un (1) metro.					
64	Las escaleras tendrán al menos noventa (90) centímetros de ancho y su inclinación respecto a la horizontal no podrá ser menor de veinte (20) grados ni mayor de sesenta (60) grados.					
65	Las escaleras entre paredes, cuyo ancho sea inferior a un (1) metro, tendrán al menos un pasamanos y las superiores a un (1) metro un pasamanos a cada lado, teniendo una separación mínima de cinco (5) centímetros entre el pasamanos y la pared.					
66	Las salidas y puertas de emergencias de los lugares de trabajo tendrán acceso visible o debidamente señalizado y no deben permanecer con llave para facilitar la evacuación en emergencias.					
67	Los conductores portátiles o extensiones no se instalarán ni emplearán en circuitos que funcionen a tensiones superiores a 250 voltios, a menos que dichos conductores estén protegidos por una cubierta especial de material aislante.					



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 24 de 86

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales			
	CUMPLE PARCIALMENTE	1				
	NO CUMPLE	0				
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		C	CP	NC		
68	Los aparatos, máquinas y herramientas deberán tener las especificaciones del fabricante; se instalarán y utilizarán de acuerdo a lo que establezcan las mismas, las cuales estarán disponibles para el entrenamiento y consulta de los trabajadores.					
69	Las señales de prohibición llevarán las siguientes características: 1. Forma redonda. 2. Símbolo en negro sobre fondo blanco, bordes y banda rojos.					
70	Las señales de advertencia llevarán las siguientes características: 1. Forma triangular (Triángulo equilátero) 2. Símbolo negro sobre fondo amarillo y bordes negros.					
71	Las señales de obligación llevarán las siguientes características: 1. Forma redonda. 2. Símbolo en blanco sobre fondo azul.					
72	Las señales relativas a los equipos de extinción de incendios llevarán las siguientes características: 1. Forma rectangular o cuadrada. 2. Símbolo blanco sobre fondo rojo.					
73	Las señales de salvamento o emergencia llevarán las siguientes características: 1. Forma rectangular o cuadrada. 2. Símbolo Blanco sobre fondo verde					
74	Para la señalización de desniveles, obstáculos u otros elementos que originen riesgos de caídas, choques y golpes, se efectuará mediante franjas alternas de igual dimensión, amarillas y negras, éstas deberán tener una inclinación de 45°.					



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 25 de 86

LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales		
	CUMPLE PARCIALMENTE	1			
	NO CUMPLE	0			
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones
		C	CP	NC	
75	Para la prevención de incendios, siempre se deberá contar con el tipo y la cantidad adecuada de agente extintor, de acuerdo al tipo de fuego a prevenir, conforme a la clasificación siguiente: - Clase A: Son los fuegos en materiales combustibles comunes como madera, tela, papel, caucho y muchos plásticos. - Clase B: Fuegos de líquidos inflamables y combustibles, grasas de petróleo, alquitrán, bases de aceites para pintura, solventes, lacas, alcoholes y gases inflamables. - Clase C: Son los fuegos que involucran equipos eléctricos. - Clase D: Son los fuegos en metales combustibles como Magnesio, Titanio, Circonio, Sodio, Litio y Potasio - Clase K: Fuegos en aparatos de cocina que involucren un medio combustible para cocina (aceites minerales, animales y grasas).				
76	Los extintores portátiles deberán mantenerse siempre cargados y en condiciones aceptables de operación; estarán colocados siempre en el lugar designado y contendrán indicaciones sobre: a) La naturaleza del agente extintor. b) Modo de empleo. c) Capacidad (libras). d) Placa de fábrica. e) Fecha de revisión.				
77	Los extintores portátiles deben estar ubicados con su respectiva señalización vertical y horizontal, con el fin de identificar su ubicación y conservar su espacio libre.				
78	La iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo deberá adaptarse a las características de la actividad que se efectuó en ella.				
79	La carga calórica ambiental a que los trabajadores podrán exponerse en forma repetida, sin causar efectos adversos a su salud, será la que se indica en la tabla de valores límites permisibles del índice TGBH, los que se aplicarán a trabajadores aclimatados, completamente vestidos y con provisión adecuada de agua y sal, con el objeto que su temperatura corporal no exceda los 38 °C.				



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F05

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de cumplimiento de requisitos legales

Página 26 de 86


LEYENDA:	CUMPLE	2	Check list requisitos legales			
	CUMPLE PARCIALMENTE	1				
	NO CUMPLE	0				
Numeral	Requisito	Cumplimiento			Observaciones	
		C	CP	NC		
80	La humedad relativa estará comprendida entre el treinta por ciento (30%) y setenta por ciento (70%), excepto en los locales donde exista riesgo por electricidad estática en los que el límite será el cincuenta por ciento (50%).					
81	Al trabajador que se dedique a la digitación deberá proporcionársele equipo ergonómico que le ayude a reducir el riesgo de daño, como, por ejemplo, muñequeras, almohadillas y otras herramientas que se consideren necesarias.					
82	El empleador deberá tomar las medidas para prevenir, identificar, eliminar o reducir los riesgos psicosociales; teniendo los trabajadores que respetar y cumplir con dichas medidas.					

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.F06
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Encuesta de clima laboral	Página 27 de 86


El propósito de este cuestionario es encontrar las áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el ambiente de trabajo de Ópticas Económicas. Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una “X” en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.


La escala utilizada es **del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo)**. Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

5. Totalmente de acuerdo
6. Parcialmente de acuerdo
7. En desacuerdo
8. No Aplica (N/A)

Preguntas	1	2	3	4 (N/A)
Ambiente laboral				
34. ¿Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo?				
35. ¿En mi lugar de trabajo está claramente definida la misión y visión para poder alcanzarlas?				
36. ¿La alta dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre todos sus miembros y poder cumplirlos?				
37. ¿Si hay un nuevo plan estratégico, estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios?				
38. ¿Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo?				
39. ¿Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente?				
40. ¿Salgo de mi lugar de trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he logrado?				
41. ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?				
Autonomía				
42. ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor?				
43. ¿Soy responsable del trabajo que realizó?				

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.F06
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Encuesta de clima laboral	Página 28 de 86

Preguntas	1	2	3	4 (N/A)
44. ¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas por mi lugar de trabajo?				
Cohesión				
45. ¿En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable?				
46. ¿Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común?				
47. ¿Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudarlo a tomar decisiones importantes?				
48. ¿Mi superior me comunica y orienta sobre las políticas y forma de trabajo de mi área?				
49. ¿Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi forma de trabajo?				
50. ¿Mi jefe me informa cuando hago bien mi trabajo?				
51. ¿Existe muy buena comunicación entre sus compañeros en materia laboral?				
Presión				
52. ¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?				
53. ¿La empresa es un lugar relajado para trabajar?				
54. ¿Para desempeñar las funciones de mi puesto tengo que hacer un esfuerzo adicional y retador en el trabajo?				
Apoyo				
55. ¿Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo?				
56. ¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo?				
57. ¿La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mí (capacitación, plan de carrera, etc.)?				
58. ¿He recibido capacitaciones que refuercen mi trabajo en el área que me desempeño?				
59. ¿Mi jefe inmediato me evalúa sobre las capacitaciones que he recibido?				
60. ¿La alta dirección de la empresa ha proporcionado un seguimiento adecuado de las capacitaciones recibidas?				
Reconocimiento				
61. ¿Cuándo hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato?				

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E01.F06
	Dirección Estratégica	Versión No. 00
	Encuesta de clima laboral	Página 29 de 86

Preguntas	1	2	3	4 (N/A)
62. ¿Existe reconocimiento de la alta dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa?				
Equidad				
63. ¿Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe?				
64. ¿Mi jefe no tiene favoritos?				
Innovación				
65. ¿Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas?				
66. ¿Cuándo algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder?				

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F20

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Matriz control de documentos

Página 30 de 86

Identificación			Versión	Fecha emisión	Fecha próxima Revisión	Almacenamiento	Responsable del documento
Proceso al que pertenece	Código documento	Nombre					

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F21

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Matriz control de registros

Página 31 de 86


Identificación			Lugar de almacenamiento	Acceso (marque con una "X")		Tiempo de retención (en meses)	Disposición Final	Responsable del documento
Código	Nombre	Versión		General	Restringido			

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F22
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Registro de distribución de documentos	Página 32 de 86

Nombre/código del documento:	
Revisión:	
Fecha de última Revisión:	

Nombre	Firma	Fecha de recibido	Observaciones

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F30
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Registro de divulgación de documentos	Página 33 de 86

Nombre/código del documento:	
-------------------------------------	--

N°	Nombre	Firma

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F31

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Listado maestro de documentos

Página 34 de 86

Código de proceso	Nombre del proceso	Tipo de documento	Código Asignado	Nombre del documento	Versión
E02	Sistema Integrado de Gestión	Manual	E02.MAN01	Manual del Sistema Integrado de Gestión	00
E01	Dirección Estratégica	Formato	E01.F01	Formato para la matriz contexto de la organización.	00
E01	Dirección Estratégica	Lineamiento	E01.LIN01	Lineamiento para el análisis del contexto de la organización	00
E01	Dirección Estratégica	Formato	E01.F02	Formato para la matriz Partes interesadas pertinentes	00
E01	Dirección Estratégica	Lineamiento	E01.LIN02	Lineamiento para la determinación de partes interesadas.	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F01	Formato de matriz de seguimiento de indicadores de procesos	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F02	Encuesta de liderazgo	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Lineamiento	E02.LIN01	Lineamiento para la elaboración de encuestas	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F03	Encuesta de satisfacción al cliente	00
E01	Dirección Estratégica	Procedimiento	E01.PR01	Procedimiento para la participación y consulta de trabajadores	00
E01	Dirección Estratégica	Formato	E01.F03	Formato de actas de reunión con el personal	00
E01	Dirección Estratégica	Procedimiento	E01.PR02	Procedimiento para la identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades	00
E01	Dirección Estratégica	Formato	E01.F04	Formato de matriz de identificación y evaluación de peligros, riesgos y oportunidades	00
E01	Dirección Estratégica	Formato	E01.F05	Formato de planes para abordar riesgos y oportunidades	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F04	Formato de matriz de requisitos legales y su seguimiento	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F05	Formato de evaluación de cumplimiento de requisitos legales	00
E01	Dirección Estratégica	Formato	E01.F06	Formato de encuesta de clima laboral	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F31	Listado maestro de documentos	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento	E02.PR01	Procedimiento para la elaboración y control de documentos del SIG	00



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F31

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Listado maestro de documentos

Página 35 de 86

Código de proceso	Nombre del proceso	Tipo de documento	Código Asignado	Nombre del documento	Versión
C03	Ventas	Procedimiento	C03.PR01	Procedimiento de ventas	00
C03	Ventas	Formato	C03.F01	Listado de servicios e inventario de productos (aros)	01
C03	Ventas	Formato	C03.F02	Formato de orden de montaje	01
C03	Ventas	Formato	C03.F03	Formato de comprobante de compra	00
C04	Examen Visual	Procedimiento	C04.PR01	Procedimiento de examen visual	00
C04	Examen Visual	Formato	C04.F01	Fichas de examen visual	01
E02	Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento	E02.PR02	Procedimiento de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F06	Formato de registro de simulacros	00
C03	Ventas	Formato	C03.F04	Formato de registros de revisión de requerimientos de productos/servicios	00
A05	Compras	Procedimiento	A05.PR01	Procedimiento de compras	00
A05	Compras	Formato	A05.F01	Listado de proveedores	00
A05	Compras	Procedimiento	A05.PR02	Procedimiento para la selección y evaluación de proveedores	00
A05	Compras	Formato	A05.F02	Formato de fichas de evaluación de proveedores	00
A05	Compras	Formato	A05.F03	Formato para el registro de seguimiento del desempeño de proveedores	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F07	Formato para encuesta de los servicios	00
C03	Ventas	Formato	C03.F05	Formato de seguimiento de los clientes después de la compra	00
C03	Ventas	Formato	C03.F06	Formato de quejas y sugerencias	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F10	Formato de Programa de auditoria	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F11	Formato para plan de auditoria	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F12	Carta de asignación de auditores	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento	E02.PR03	Procedimiento de auditoria interna	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F13	Formato para informe de auditoria	00



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F31

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Listado maestro de documentos

Página 36 de 86

Código de proceso	Nombre del proceso	Tipo de documento	Código Asignado	Nombre del documento	Versión
E02	Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento	E02.PR04	Procedimiento para la investigación de incidentes	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F14	Acta de reunión de apertura	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F15	Acta de reunión de cierre	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F16	Resumen de hallazgos	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F17	Evaluación de auditores	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento	E02.PR05	Procedimiento para el manejo de no conformidades y acciones correctivas	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F18	Formato para registro de incidentes/accidentes	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F19	Formato de iniciación de acción correctiva/acción de mejora	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F20	Matriz control de documentos	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F21	Matriz control de registros	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F22	Formulario de distribución de documentos	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Manual	E02.MAN02	Manual del Procesos	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Manual	E02.MAN03	Manual de Procedimientos	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Manual	E02.MAN04	Manual de Formatos	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento	E02.PR06	Procedimiento de comunicaciones	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F08	Formato de registro de comunicación de la política	00
A06	Talento Humano	Manual	A06.MAN01	Manual de funciones y organigrama general	00
A06	Talento Humano	Formato	A06.F01	Formato organigramas específicos	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F09	Matriz de objetivos del SIG	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F32	Planificación para el cumplimiento de objetivos del SIG.	00
A06	Talento Humano	Formato	A06.F02	Descriptor de puestos	00
A06	Talento Humano	Formato	A06.F03	Formato de asignación de recursos de trabajo	00
A07	Servicios Generales	Procedimiento	A07.PR01	Procedimiento para mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos	00



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F31

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Listado maestro de documentos

Página 37 de 86

Código de proceso	Nombre del proceso	Tipo de documento	Código Asignado	Nombre del documento	Versión
A07	Servicios Generales	Formato	A07.F01	Programa de mantenimiento y calibración de equipos	00
A08	Servicios Generales	Lineamiento	A07.LIN01	Lineamiento de verificación de equipos previo a su uso	00
A07	Servicios Generales	Formato	A07.F02	Formato para el registro de verificación de equipos	00
A06	Talento Humano	Formato	A06.F04	Formato de evaluación de personal	00
A06	Talento Humano	Formato	A06.F05	Planificación de capacitaciones externas e internas	00
A06	Talento Humano	Formato	A06.F06	Formato de registro de asistencia a capacitaciones	00
A06	Talento Humano	Procedimiento	A06.PR01	Procedimiento para Evaluación del impacto de las capacitaciones recibidas.	00
A06	Talento Humano	Formato	A06.F07	Formato para Evaluación del impacto de las capacitaciones recibidas.	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F23	Matriz de comunicaciones	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento	E02.PR07	Procedimiento de gestión de cambios	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F24	Programa de simulacros	00
C03	Ventas	Formato	C03.F07	Registro de revisión de requisitos nuevos de productos/servicios.	00
C03	Ventas	Procedimiento	C03.PR02	Procedimiento de cambios para los productos y servicios	00
A05	Compras	Formato	A05.F04	Listado de proveedores	00
A07	Servicios Generales	Formato	A07.F03	Registro de calibración de los equipos de toma de examen visual	00
C03	Ventas	Formato	C03.F08	Formato de registro de propiedad del cliente	00
C03	Ventas	Formato	C03.F09	Registros de control de cambios en producción/provisión del servicio	00
A05	Compras	Formato	A05.F05	Formato de registro de conformidad de producto/servicio con el criterio de aceptación	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento	E02.PR08	Procedimiento para salidas no conformes.	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F25	Formato para la identificación, registro y control de producto no conforme.	00



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F31

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Listado maestro de documentos

Página 38 de 86


Código de proceso	Nombre del proceso	Tipo de documento	Código Asignado	Nombre del documento	Versión
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F26	Plan de control de salidas no conformes	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F27	Formato para el análisis, seguimiento y medición del desempeño	00
C03	Ventas	Procedimiento	C03.PR03	Procedimiento para atención de quejas y sugerencias	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F28	Formato de informe de revisión por la dirección	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento	E02.PR09	Procedimiento para la revisión por la dirección	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F29	Proyectos de mejora	00
E02	Sistema Integrado de Gestión	Formato	E02.F30	Registro de divulgación de documentos	00

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.F01
	Ventas	Versión No. 00
	Listado de servicios e inventario de productos (aros)	Página 39 de 86

LISTADO DE SERVICIOS		
Código del servicio	Nombre del servicio	Costo del servicio

FORMATO DE INVENTARIO DE PRODUCTOS						
Artículo/ descripción	Marca/ modelo	N° de identificación	Fecha de compra	Precio unitario	Kardex en sistema	Cantidad en físico

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.F02
	Ventas	Versión No. 00
	Orden de montaje	Página 40 de 86

Nombre: _____ Edad: _____

Domicilio: _____ Teléfono: _____

Ciudad: _____ Fecha: _____

	ESF.	CIL.	EJE	BASE	ADICION
O.D.					
O.I.					

IDENTIFICACIÓN DE LOS AROS:

D.I. _____ A.D. _____ Color lente _____ BIF _____

ARO: _____ TAMAÑO _____ COLOR _____

ORDEN DE COMPRA: _____ ATENDIDO POR: _____


OBSERVACIONES:


ENTREGADO POR: _____

RECIBIDO POR: _____ FECHA: _____

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.F03
	Ventas	Versión No. 00
	Comprobante de compra	Página 41 de 86

	COMPROBANTE DE COMPRA	N°	
	Nombre:		
	Dirección:		
	Teléfono:		
Fecha de pedido:		Fecha de entrega:	
Cantidad	Concepto	Precio de adelanto	Precio
Subtotal			
Total			
Observaciones:			
Asesor visual que atendió:			

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C04.F01
	Examen Visual	Versión No. 00
	Ficha de examen visual	Página 42 de 86

Nombre: _____ Edad: _____

Domicilio: _____ Teléfono: _____

Ciudad: _____ Fecha: _____

	ESF.	CIL.	EJE	BASE	ADICION
O.D.					
O.I.					

D.I _____ A.D _____ Color lente _____ BIF _____

ARO: _____ TAMAÑO _____ COLOR _____

ORDEN DE COMPRA: _____ ATENDIDO POR: _____

OBSERVACIONES:

OPTOMETRISTA QUE ATENDIO:

PADECE: DIABETES _____ HIPERTENSION _____ DOLOR CABEZA _____


ARDOR _____ EMBARAZO _____ OTROS _____

ENTREGADO POR: _____

RECIBIDO POR: _____ FECHA: _____

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F33
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Registro integración de las brigadas de emergencia	Página 43 de 86

Ópticas Económicas

Dirección:

Total de empleados que laboran:

Actividad principal:

Integración de las brigadas de emergencia

Siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ de _____ estando reunidos ante la presencia de _____ como propietario la dependencia y/o centro de trabajo, comparecen los representantes de la dependencia, con el objeto de levantar la presente acta, a efecto de que queden formalmente integradas las Brigadas de Emergencia en cumplimiento a lo dispuesto en el procedimiento de investigación de accidentes; firmando para los efectos de constancia:

<p>Brigada de evacuación.</p> <p>Jefe de brigada:</p> <p>Brigadista:</p>	<p>Brigada de prevención y combate de incendio.</p> <p>Jefe de brigada:</p> <p>Brigadista</p>
---	--


Brigada de primeros auxilios

Jefe de brigada:

Brigadista:

Testigo de asistencia:

Nombre y firma del propietario

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F33
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Registro integración de las brigadas de emergencia	Página 44 de 86

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F24

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Programa anual de simulacros de emergencia

Página 45 de 86


N°	Fecha programada	Procesos participantes	Tipo de simulacro	Lugar del evento	Responsable de la ejecución del simulacro	Responsable del cumplimiento de la brigada	Estado	Observaciones

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN


	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F31
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Plan de emergencia	Página 46 de 86

- 1. OBJETIVO:** (Colocar el objetivo del plan.)
- 2. ALCANCE:** (Colocar cada una de las emergencias que abarcara el plan)
- 3. ABREVIATURAS:** (abreviaturas presentes en el plan)
- 4. DEFINICIONES:** (las definiciones que sean pertinentes al plan)
- 5. RECURSOS:** (financieros, humanos, infraestructura, etc.)
- 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** (leyes, reglamentos, normas, etc.)
- 7. RESPONSABLES:** (Quienes son los responsables de ejecutar este plan)
- 8. METODOLOGIA:** (se debe indicar la metodología para dar respuesta al objetivo y alcance del plan.)
- 9. CROQUIS O PLANO DE LA EMPRESA:** (Debe mostrar todas las situaciones de riesgos que puedan tener, salidas de emergencia, entre otras cosas que se consideren importantes)
- 10. NUMEROS TELEFONICOS EN CASO DE EMERGENCIA:** (colocar todos los números de las instituciones que pueden ayudar en caso de emergencia)

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F32
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Reporte de la emergencia	Página 47 de 86

Siniestro N.º:

Registro: _____

1. TIPO DE SINIESTRO (Marcar con una X)

INCENDIO	()	EPIDEMIAS	()
EXPLOSIONES	()	DERRAMES DE QUÍMICOS	()
SISMOS	()	DESASTRE TERRESTRE	()
INUNDACIONES	()	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	()
OTROS	()		

2. DE LA EMPRESA:

Razón Social: _____

Actividad: _____

3. DEL SINIESTRO:

Fecha: _____ **Hora que inicio:** _____ **Hora que Término:** _____

Lugar: _____ **Dependencia Afectada:** _____

Descripción del siniestro:

Extensión del área afectada (en m2):


Características generales del área afectada y su entorno:

4. NOMBRE DE EL (LOS) ACCIDENTADO (S), SI LO (S) HUBIERE:

5. DAÑOS MATERIALES (CUANTIFICACIÓN EN US \$, INCLUIR Y ESPECIFICAR DAÑOS A TERCEROS):

6. CUANTIFICACIÓN DE LOS DAÑOS:


7. DEL REPORTE

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F32
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Reporte de la emergencia	Página 48 de 86

Encargado del SIG: Firma: <hr/> Nombres y Apellidos: <hr/>	Jefe de brigada: Firma: <hr/> Nombres y Apellidos: <hr/>
---	---

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F06
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Reporte de evaluación de emergencia	Página 49 de 86

Siniestro N°: _____

Código: _____

1. TIPO DE SINIESTRO (Marcar con un aspa)

INCENDIO	()	EPIDEMIAS	()
EXPLOSIONES	()	DERRAMES DE QUÍMICOS	()
SISMOS	()	DESASTRE TERRESTRE	()
INUNDACIONES	()	CONTAMINACIÓN AMBIENTAL	()
OTROS	()		


2. DE LA EMPRESA

Razón Social: _____

Actividad: _____

3. DEL SINIESTRO

Fecha	Hora de inicio:	Hora de termino:
Lugar:		
Dependencia afectada:		
¿Dónde se inició?:		Extensión del área afectada:
¿Cómo se detectó?		
¿Hubo lesionados, enfermos o intoxicados? (Describir)		
Describir cómo se produjo (operación que se realizaba, descripción del área, equipos e instalaciones afectadas)		
Causas del siniestro:		
Acciones operativas de control:		

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F06
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Reporte de evaluación de emergencia	Página 50 de 86

	SI	NO (*)
¿Se pudo evitar el siniestro?		
¿Pudo ser detectado antes?		
(*) Explicar:		

4. CARACTERÍSTICAS DEL DAÑO


Descripción de las áreas afectadas
Descripción de los trabajos de mitigación realizados y condiciones finales del área:
Descripción de los equipos y materiales afectados (incluir cuantificación en US\$)

5. DEL PERSONAL

	SI	NO (*)
¿El plan de contingencias está actualizado?		
¿Su participación se indica en la descripción de los puestos?		
¿Conocen las técnicas de control de emergencias?		
(*) Explicar		

6. DE LOS EQUIPOS

Para incendios y explosiones:	SI	NO (*)
¿Funcionaron los extintores?		
¿Se encuentran los extintores en lugares de fácil uso?		
¿Se utilizaron los equipos adecuadamente?		
Fecha del último mantenimiento de equipos:		
Fecha del último entrenamiento en el uso de equipos:		
(*) Explicar:		

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F06
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Reporte de evaluación de emergencia	Página 51 de 86

7. DE LAS MEDIDAS PARA EVITAR SU REPETICIÓN (adjuntar documentación)

ACCIONES PREVENTIVAS:
ACCIONES CORRECTIVAS:

8. DEL REPORTE

Encargado del SIG: Firma: <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> Nombres y Apellidos: <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/>	Jefe de brigada: Firma: <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/> Nombres y Apellidos: <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 5px 0;"/>
---	---

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
C03.F04

Ventas

Versión No. 00

Registros de revisión de requerimientos de productos y servicios.

Página 52 de 86


Producto/servicio	Requisitos del cliente	Requisitos de Ópticas Económicas	Requisitos legales y reglamentarios	Diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados	Responsable de la revisión

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.F03
	Compras	Versión No. 00
	Solicitud de compra de productos o servicios.	Página 53 de 86

Fecha:

Proceso solicitante:


USO EXCLUSIVO DEL SOLICITANTE		Periodo para completar la compra	Uso exclusivo del <u>solicitante</u> especificar presupuesto
Descripción del producto o servicio	Descripción del producto o servicio		
Cantidad	Especificaciones técnicas o detalle del producto o servicio		

a) **Nombre, firma del solicitante:** _____

b) **Autorización de la alta dirección:** _____

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.F02
	Compras	Versión No. 00
	Ficha de evaluación de proveedores	Página 54 de 86


Para el evaluar la continuidad y el nivel del servicio de los proveedores de la compañía, se debe realizar un seguimiento de los siguientes aspectos durante cada trimestre. Lo anterior para clasificar el listado de proveedores según su cumplimiento y generar planes de acción en caso de que se llegue a requerir.

La escala de medición es la misma utilizada para la selección inicial:


5-Excelente; 4- Muy bueno; 3-Bueno; 2-Regular; 1-Malo

Cada trimestre se evaluarán los siguientes criterios, el resultado de la evaluación será comunicado al proveedor por el encargado del SIG con el fin de que puedan tomar las acciones para la mejora continua de sus procesos.

Criterio	Descripción	% en puntaje final
Calidad producto/servicio	<p>Este criterio se mide de acuerdo con la cantidad de entregas conformes o prestación de servicio conforme sobre el total de entregas en el periodo evaluado. Para asignar la calificación se debe tener en cuenta.</p> <p>5-Excelente: 95 - 100% de entregas conformes</p> <p>4- Muy bueno: 85-94% de entregas conformes</p> <p>3-Bueno: 75-84%</p> <p>2-Regular: 50-74% de entregas conformes</p> <p>1-Malo: menos del 50% de entregas conformes</p>	30%

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.F02
	Compras	Versión No. 00
	Ficha de evaluación de proveedores	Página 55 de 86

Criterio	Descripción	% en puntaje final
Tiempo en la entrega	<p>Este criterio se mide de acuerdo con la cantidad de entregas o prestación de servicio dentro de los tiempos acordados sobre el total de entregas en el periodo evaluado. Para asignar la calificación se debe tener en cuenta:</p> <p>5-Excelente: 95 - 100% de entregas a tiempo 4- Muy bueno: 85-94% de entregas a tiempo 3-Bueno: 75-84% 2-Regular: 50-74% de entregas a tiempo 1-Malo: menos del 50% de entregas a tiempo</p>	30%
Evaluación de usuario	<p>Corresponde a la satisfacción del usuario final entendido como el área de la empresa que utilizó el servicio/producto del proveedor. La calificación se realiza promediando las respuestas de los usuarios de acuerdo con la escala de 1-5.</p>	20%
Reclamaciones	<p>Corresponde a la cantidad de reclamaciones generadas al proveedor en el periodo evaluado. Para asignar la calificación se debe tener en cuenta:</p> <p>5-Excelente: 0 reclamaciones 4- Muy bueno: 1 reclamación 3-Bueno: 2 reclamaciones 2-Regular: 3 reclamaciones 1-Malo: más de 3 reclamaciones</p>	20%

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.F02
	Compras	Versión No. 00
	Ficha de evaluación de proveedores	Página 56 de 86

Aunque los criterios de evaluación para los proveedores son iguales, para facilitar el análisis de la información según el riesgo e impacto para el negocio, se categorizarán los proveedores así:

Categoría 1 - Proveedores críticos	Categoría 2 - Proveedores no críticos
Estos proveedores son aquellos cuyo servicio/producto está involucrado directamente en los productos o servicios de Ópticas Económicas.	Estos proveedores son aquellos que no están directamente involucrados en los productos/servicios de Ópticas Económicas.

De acuerdo con el puntaje total obtenido para el proveedor evaluado, se pueden obtener los siguientes resultados:

Resultado 1: Proveedor confiable	Resultado 2: Proveedor condicional	Resultado 3: Proveedor no confiable
Puntaje entre 4 - 5	Puntaje entre 3 - 4	Puntaje <3
Proveedor con buen desempeño el cual se considera que no representa riesgo para la organización.	Proveedor que tiene áreas de mejora y se deben establecer acciones para el mejoramiento de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas. Representa un problema potencial para la organización.	Proveedor que representa un riesgo para la organización. Se debe realizar una auditoría en las instalaciones del proveedor para evaluar el riesgo y tomar la decisión de continuar o no con los servicios/productos del proveedor. En caso de continuar con el proveedor se deben establecer acciones para el mejoramiento de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas

NOTA: en cada trimestre se compartirá el resultado con cada proveedor evaluado.


A continuación, el formato asociado para realizar esta evaluación.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código A05.F02
	Compras	Versión No. 00
	Ficha de evaluación de proveedores	Página 57 de 86

Nombre proveedor	Categoría	Calidad 30%	Tiempo de entrega 30%	Evaluación de usuario 20%	Reclamaciones 20%	Calificación	Estado de aprobación

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código C03.F05
	Ventas	Versión No. 00
	Seguimiento a los clientes después de la compra	Página 58 de 86

Código de cliente	Nombre	Teléfono	Producto/ servicio ofrecido	Fecha de última visita	Seguimiento por medio de llamada	Comentarios del cliente

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F10

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Programa de auditoria

Página 60 de 86

PROGRAMA DE AUDITORÍA

FECHA DE EMISIÓN

VERSIÓN

DOCUMENTO CONTROLADO

Objetivo General del programa:

Objetivos Específicos del programa:

Alcance del programa:

Riesgos de la Auditora:

Riesgos	Medida a Tomar	Riesgos	Medida a Tomar

No.	NOMBRE DEL PROCESO	EQUIPO AUDITOR	PERIODO DE EJECUCIÓN		ALCANCE (Por auditoría)	AREAS A COORDINAR PARA EJECUTAR AUDITORIA	CRITERIOS	MÉTODO	RECURSOS	ESTADO	COMENTARIOS
			INICIO	FIN							

Gerente General

Encargado del SIG

**ÓPTICAS ECONÓMICAS****Código**
E02.F10**Sistema Integrado de Gestión****Versión No. 00****Programa de auditoria****Página 61 de 86****CONTROL DE CAMBIOS**

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F11

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Plan de auditoria

Página 62 de 86

TIPO DE AUDITORIA		RESPONSABLE (AUDITOR COORDINADOR)	
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN		DIRECCION DE ORGANIZACIÓN	
GIRO		DIRECCIONES DE INSTALACIONES (Según Alcance)	
ALCANCE		REPRESENTANTE DE ORGANIZACIÓN	
OBJETIVO GENERAL		FECHA DE INICIO	
OBJETIVOS ESPECIFICOS		FECHA FIN	
		NORMAS QUE SERAN AUDITADAS	

Detalle de la Planificación

1.0 Reunión de Apertura		2.0 Detalle de Visitas a Realizar							3.0 Presentación de Informe		4.0 Reunión de Cierre.	
Equipo Auditor	Perfil	Día	Nombre de Área/Instalación	Miembros de Equipo Auditor que asistirán	Hora Inicio	Hora Fin	Método	Fecha	Medio	Equipo Auditor	Perfil	
5.0 Aclaración de dudas		6.0 Envío de Informe (Auditor líder)		7.0 Seguimiento de Informe						8.0 Recursos		
Lugar	Fecha	Fecha	Medio	Auditor Coordinador	Plazo Máximo brindado a la Organización para presentar planes de acción				Recurso	Cantidad		



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F11

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Plan de auditoria


Página 63 de 86

CONTROL DE CAMBIOS

No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.


CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F07
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Lista de verificación de procesos en auditoria interna	Página 65 de 86

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F12
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Carta de asignación de auditores	Página 66 de 86

(Ciudad, fecha)

Gerente General de Ópticas Económicas, casa matriz.

Presente.

El motivo de la presente es para comunicarle como estará integrado el equipo auditor que será el encargado de realizar la auditoria interna en Ópticas Económicas, casa matriz; en el período de: (fecha de inicio- fecha de finalización). A continuación, se detalla cómo estará conformado:

Auditor líder:

Auditor interno:

Experto técnico (llenar si aplica):

Auditor en formación (llenar si aplica):

Se solicita su presencia en todo el proceso que dure la auditoria interna, informar y recordar al personal que ellos requerirán toda la documentación que sea pertinente para desarrollar adecuadamente dicho proceso.


Sin más por el momento me despido.

Atte.

(Firma)


(nombre del encargado del SIG)

Encargado del Sistema Integrado de Gestión.

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F12
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Carta de asignación de auditores	Página 67 de 86

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F14
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Acta de reunión de apertura auditoria interna.	Página 68 de 86

Proceso a auditar:	
Fecha:	Hora de inicio:
Lugar:	Hora de terminación:
Acta N°:	

<p>1) Asistencia. (Se debe colocar asistentes y separar tanto de la parte auditada como del equipo auditor)</p>									
<p>2) Presentación. Se llevó a cabo la presentación de todo el equipo auditor y auditados. El auditor líder realizó la presentación y explico el plan de trabajo, metodología, términos y condiciones para realizar la auditoria interna recalando que él será el enlace entre el equipo auditor y auditado, así como los medios de comunicación a utilizar para tal fin.</p>									
<p>3) Objetivos y alcance de la auditoria interna. (Colocar objetivo general, objetivos específicos y alcance de la auditoria a realizar)</p>									
<p>4) Control de registro de la asistencia a la reunión de apertura.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><u>Nombres y apellidos</u></th> <th style="text-align: center;"><u>Cargos</u></th> <th style="text-align: right;"><u>Firma</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	<u>Nombres y apellidos</u>	<u>Cargos</u>	<u>Firma</u>	1.			2.		
<u>Nombres y apellidos</u>	<u>Cargos</u>	<u>Firma</u>							
1.									
2.									

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F16

Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Resumen de hallazgo.

Página 69 de 86

Código de Auditoría: _____ **Tiempo de Auditoría:** _____ **Fecha de Emisión:** _____

Proceso(s) Auditado(s): _____ **Áreas o departamentos involucrados:** _____


Responsable(s) del Proceso: _____ **Nombre del Auditor Líder:** _____ **Equipo Auditor:** _____

Código del hallazgo	Referencia del Proceso (Manuales, Procedimientos, Guías, Lineamientos, Planes, Políticas, Leyes, Reglamentos, Herramientas)	Responsable del Área	Clasificación	Evidencia Presentada	Descripción del Hallazgo	Fecha (Detección del hallazgo)	¿Presenta corrección?	Descripción de la corrección

Auditor Líder


Encargado del Sistema Integrado de Gestión

Recepción y aceptación de responsable del proceso

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F16
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Resumen de hallazgo.	Página 70 de 86


CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F15
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Acta reunión de cierre auditoría interna	Página 71 de 86


Procesos auditados:	
Fecha:	Hora de inicio:
Lugar:	Hora de terminación:
Acta N°:	

<p>1) Asistencia. (Se debe colocar asistentes y separar tanto de la parte auditada como del equipo auditor)</p>							
<p>2) Agradecimiento. Se agradeció al (los) líder (es) de proceso y al personal auditado; por la disponibilidad de los recursos físicos y logísticos que fueron ofrecidos para realizar el proceso y por la disposición del personal cuando fue requerido.</p>							
<p>3) Hechos relevantes. El auditor presenta los hechos más relevantes (fortalezas y debilidades) encontrados en la auditoría interna que se llevó a cabo:</p> <table border="1" style="width: 100%; height: 150px;"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table> <p>Igualmente se hará llegar el respectivo informe de auditoría el día (colocar día), para que los responsables de los procesos auditados puedan implementar las acciones para abordar los hallazgos encontrados.</p>							

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F15
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Acta reunión de cierre auditoria interna	Página 72 de 86

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F17
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Evaluación de auditores	Página 73 de 86

FECHA:

CÓDIGO DE AUDITORÍA:

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO A EVALUAR:

1. EVALUACIÓN DE INFORMES DEL AUDITOR INTERNO

Proceso/s y/o Criterio/s Auditado/s:

Áreas o departamento involucrados:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
1. Calidad de los hallazgos y observaciones	
2. Los hallazgos y observaciones, se encuentran debidamente soportados con evidencias	
3. Manejo y aplicación de las listas de verificación	
4. Relaciona adecuadamente los hallazgos con los requisitos de la norma afectados	
5. Redacción de hallazgos y conclusiones	
TOTAL. VALORACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CRITERIOS	

*Llenar del 0 al 100 en cada criterio de evaluación.

2. DESEMPEÑO DEL AUDITOR INTERNO

Con el objeto de conocer la percepción sobre el desempeño del auditor durante el desarrollo de la auditoría, se solicita al Auditor Líder del proceso auditado, abordar la siguiente información, con base en los criterios de desempeño, marcando con una “X”, de acuerdo con una escala de valores así: **D** = Deficiente, **R** = Regular, **B** = Bueno, **E** = Excelente

Finalmente multiplicar el número de X de cada categoría por su respectivo valor (0.1, 0.2, 0.3, 0.5) y sumar para obtener el total de percepción de criterios de desempeño.



ÓPTICAS ECONÓMICAS

Código
E02.F17


Sistema Integrado de Gestión

Versión No. 00

Evaluación de auditores

Página 74 de 86


CRITERIOS DE DESEMPEÑO	D (Cant x 0.1)	R (Cant x 0.2)	B (Cant x 0.3)	E (Cant x 0.5)
Conducta ética, es decir, imparcial, sincero, honesto y discreto.				
De mentalidad abierta, es decir, expuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos.				
Diplomático, es decir, con tacto en las relaciones con las personas				
Observador, es decir, activamente consciente del entorno físico y las actividades.				
Perceptivo, es decir, instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones.				
Versátil, es decir, se adapta fácilmente a diferentes situaciones.				
Tenaz, es decir persistente, orientado hacia el logro de los objetivos.				
Decidido, es decir, alcanza conclusiones oportunas basadas en razonamientos lógicos.				
Seguro de sí mismo, es decir, actúa				
Actúa con Fortaleza: Capaz de actuar ética y responsablemente aun cuando dichas acciones no siempre sean populares y a veces puedan resultar en desacuerdo o confrontación;				
Abierto a la mejora: Dispuesto a aprender de las situaciones, y en búsqueda de mejores resultados de auditoría;				
Colaborador: Interactúa eficientemente con otros, incluyendo los miembros del equipo auditor y el personal del auditado.				
Cumplimiento de los tiempos programados según el Plan de Auditoría				
Actitud hacia los auditados, ecuanimidad y respeto				
Los requerimientos efectuados guardan relación con el proceso auditado				
Demuestra conocimiento de las normas del sistema integrado de gestión.				

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F17
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Evaluación de auditores	Página 75 de 86

CRITERIOS DE DESEMPEÑO	D (Cant x 0.1)	R (Cant x 0.2)	B (Cant x 0.3)	E (Cant x 0.5)
La comunicación con los auditados fue clara y concreta respecto a los requerimientos efectuados.				
Apoyo al auditor líder del equipo en la elaboración del Plan de Auditoría y en la Lista de Verificación				
Apoyo al Auditor Líder del equipo en la preparación y organización de los documentos para la realización de la Auditoría Interna				
TOTAL PERCEPCIÓN CRITERIOS DE DESEMPEÑO				
ANÁLISIS				
FORTALEZAS:	ASPECTOS POR MEJORAR:			
ACCIONES A TOMAR: (Calificaciones menores a 75 puntos para el numeral 1., y menores a 2.8 puntos para el numeral 2., requieren toma de acciones).				
Auditor Líder		Encargado del Sistema Integrado de Gestión		

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F13
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Informe de auditoría interna	Página 76 de 86

Ciudad, ____ de _____ del 20 ____

Presente.

Los suscritos auditores internos informamos a usted que se ha realizado y finalizado la Auditoria Interna del SIG código N°, según el detalle siguiente:

N°	Procesos auditados	Fechas de auditoria	Auditor líder	Equipo auditor

DESCRIPCION DE LO REALIZADO:

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. CRITERIOS

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

5. METODOLOGÍA

6. RESULTADOS


a) DESCRIPCION DE LAS FORTALEZAS

b) DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDADES

c) DESCRIPCION DE OPORTUNIDAD DE MEJORA. (OBSERVACIONES)

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL EQUIPO AUDITOR (Debe totalizar el número de observaciones, oportunidades de Mejora y No Conformidades)

8. EVALUACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F13
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Informe de auditoría interna	Página 77 de 86

Evaluación realizada por el auditor líder (resumen de puntajes obtenidos en evaluación realizada)


Nombre del Auditor Interno de Calidad	Fecha de Auditoría		Promedio de evaluación del Numeral 1. (Elaboración de informes)	Calificación	Promedio de evaluación del Numeral 2. (Desempeño)	Calificación
	<i>Puntaje numeral 1</i>	<i>Puntaje numeral 2</i>				

Nombre y firma de auditores internos

*Se deben anexar a este informe: Actas levantadas de apertura y cierre, carta de designación de auditores, evidencias recolectadas (si aplica, documentos, fotografías), resumen de hallazgos debidamente firmado.

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F18
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Registro de incidentes/ accidentes	Página 78 de 86

Lugar de Trabajo:	
Proceso:	
Puesto de trabajo:	

DATOS DE LA PERSONA QUE SUFRE EL DAÑO.

Nombre:	
----------------	--

CIRCUNSTANCIAS DEL ACCIDENTE / INCIDENTE.

Lugar del accidente /incidente

Ocurrido:	
Trabajo habitual:	

Identificación accidente / incidente

Fecha del Accidente con/ sin incapacidad:	
--	--

Forma:	
Agente material:	
Testigos (si los hubiera):	

Descripción del proceso de trabajo


--

Descripción detallada de la secuencia del accidente / incidente

--

CONSECUENCIAS Y RESULTADOS LESIVOS PARA LA PERSONA.

Clase de lesión / localización:	
--	--

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F18
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Registro de incidentes/ accidentes	Página 79 de 86

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

--

ACCIONES CORRECTIVAS ADOPTADAS Y/O PROPUESTAS.

Responsable de la acción:	
----------------------------------	--

PLANIFICACION DE LAS ACCIONES CORRECTORAS PROPUESTAS.

ACCION	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN

Investigación realizada por:		Fecha	
-------------------------------------	--	--------------	--

CONTROL DE CAMBIOS


No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F19
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Solicitud de iniciación de acción correctiva y oportunidad de mejora	Página 80 de 86

DATOS GENERALES DEL CONTROL.	
<small>(Espacio reservado para quien reporta una no conformidad)</small>	
Fecha de solicitud:	Código:
Fecha de apertura:	Procedimiento:
Proceso:	Responsable:
Identificada por:	
_____	_____
Nombre.	Cargo.
SECCIÓN 1. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD DETECTADA	
<small>(Espacio reservado para quien reporta una no conformidad)</small>	
Descripción de la no conformidad	Código:
Tipo de no conformidad identificada: Real <input type="checkbox"/> Potencial <input type="checkbox"/>	
Hallazgo:	
Evidencias:	
Norma o documento afectado:	Requisito afectado:

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F19
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Solicitud de iniciación de acción correctiva y oportunidad de mejora	Página 81 de 86

SECCIÓN 2. DESCRIPCIÓN DE ORIGEN

(Espacio reservado para encargado del SIG)

Fuente de la no conformidad:

- | | | | |
|---|--------------------------|--|--------------------------|
| 1. Auditorías internas o externas. | <input type="checkbox"/> | 2. Cambios en el SIG | <input type="checkbox"/> |
| 3. Evaluación de satisfacción de clientes. | <input type="checkbox"/> | 4. Riesgos de SST | <input type="checkbox"/> |
| 5. Quejas, reclamos de personal o clientes. | <input type="checkbox"/> | 6. Detección de riesgos no identificados | <input type="checkbox"/> |
| 7. Sugerencias del personal o usuarios | <input type="checkbox"/> | 8. Detección de fallas a través de indicadores | <input type="checkbox"/> |
| 9. Resultados revisiones por la dirección | <input type="checkbox"/> | 10. Planes de tratamiento de riesgos | <input type="checkbox"/> |
| 11. Medición y control de procesos | <input type="checkbox"/> | 12. Producto no conforme | <input type="checkbox"/> |
| 13. Cumplimiento legal | <input type="checkbox"/> | 14. Ocurrencia de un incidente | <input type="checkbox"/> |
| 15. Otra ¿Cuál? | | | |


16. Ocurrencia reincidente. Código de solicitud anterior:

¿Procede la solicitud?


1. SI

2. NO

¿Por qué?

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F19
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Solicitud de iniciación de acción correctiva y oportunidad de mejora	Página 82 de 86

SECCIÓN 3. TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD DETECTADA	
(Espacio reservado para personal responsable del proceso)	
Equipo de trabajo asignado.	
Responsable del proceso para el análisis y tratamiento:	
Nombre:	Cargo:
Equipo de trabajo responsable del análisis y definición del plan de acción:	
Nombre:	Cargo:
Nombre:	Cargo:
Nombre:	Cargo:
Corrección	
(En caso que la no conformidad detectada requiera una corrección se completa este apartado)	
Requiere una corrección: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Fecha de realización:
Realizada por:	
Nombre:	Cargo:
Descripción de la corrección realizada:	
Planteamiento del problema:	
Análisis de causas	
Fecha de análisis:	Método de análisis utilizado:
Resultado del análisis:	
Causa raíz identificada:	

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F19
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Solicitud de iniciación de acción correctiva y oportunidad de mejora	Página 83 de 86

SECCIÓN 4. PLAN DE ACCIÓN.							
(Espacio reservado para personal del proceso correspondiente)							
Fecha de definición:							
Fase (*)				N°	Descripción de acciones y evidencias	Implementación	
P	H	V	A			Responsable de ejecución.	Fecha de ejecución
				1			
				2			
				3			


P: Planear **H:** Hacer **V:** Verificar **A:** Actuar.

(*) Todos los planes de acción deben tener identificada por lo menos una actividad en cada una de las fases.

Cuadro resumen de la acción correctiva o corrección.

--

SECCIÓN 5. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN				
(Espacio reservado para encargado del SIG)				
N°	Fecha	Observaciones	Evidencias presentadas	Estado % de avance
1				
2				
3				
4				

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F19
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Solicitud de iniciación de acción correctiva y oportunidad de mejora	Página 84 de 86

Cambios en el plan de acción:

N°	Fecha	Cambio realizado	Justificación	Realizado por
1				
2				
3				
4				

Fecha de inicio real del plan de acción:

Fecha de terminación real del plan de acción:


Lista de verificación:

1. ¿Se cumplió la acción de acuerdo a los criterios establecidos?


2. ¿Se realiza seguimientos establecidos en un porcentaje hasta llegar al 100% del cumplimiento de la acción, momento en el cual se cierra dicha acción?

3. ¿La ejecución del plan acción se realizó (de acuerdo a la etapa ejecución/ verificación) por el responsable de la acción?

4. ¿Detecta acción de mejora?

	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F19
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Solicitud de iniciación de acción correctiva y oportunidad de mejora	Página 85 de 86

SECCIÓN 6. CIERRE DE LA ACCION CORRECTIVA	
Fecha de cierre:	
Lista de verificación de la eficacia.	
<p>Acción correctiva.</p> <p>¿Se ejecutó el plan de acción de acuerdo a lo establecido? <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>¿El plan de acción contribuyo a mejorar la gestión del proceso? Especifique en que aspecto. <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>¿Comprobó que el hallazgo no se volvió a presentar o disminuyo su frecuencia? <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>Oportunidad de mejora.</p> <p>¿Se ejecutó el plan de acción de acuerdo a lo establecido? <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>¿El plan de acción contribuyo a mejorar la gestión del proceso? Especifique en que aspecto. <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>¿Cierre por ineficacia? <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>¿Se requiere auditoria adicional? <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>¿La acción tomada fue eficaz? <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p>	
Observaciones	
Responsable del cierre:	
Nombre de quien hace el seguimiento:	Cargo:
Nombre del responsable del proceso:	Cargo:
Nombre del encargado del SIG:	Cargo:


	ÓPTICAS ECONÓMICAS	Código E02.F19
	Sistema Integrado de Gestión	Versión No. 00
	Solicitud de iniciación de acción correctiva y oportunidad de mejora	Página 86 de 86

CONTROL DE CAMBIOS		
No. de Revisión	Fecha	Cambio Efectuado
00	No Aplica	Es importante mencionar que la revisión 00 de este formato, se debe a la estandarización de todos los documentos bajo un Sistema Integrado de Gestión.


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:			
Cargo:			
Fecha:			
Firma:			

ANEXO 1

CARTA DE ATENCIÓN A SUJETO DE ESTUDIO EMITIDA POR LA MASIG



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



San Salvador
Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173El Salvador
Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.svAmérica Central

Ciudad Universitaria, 18 de octubre de 2019

A QUIÉN CORRESPONDA:

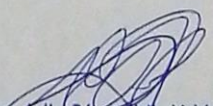
Por este medio solicito la atención de las Licenciadas **CALDERÓN SÁNCHEZ, DANIELA ASTRID (CS06015)** y **PORTILLO GONZÁLEZ, YESIKA MARISELA (PG07028)**, actualmente estudiantes próximas a egresar de la **MAESTRÍA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD (MASIG)** de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, quienes se encuentran en la **etapa preliminar de identificación y formulación de su tema de trabajo de graduación**, el cual debe considerar las siguientes características:


- a) Orientado a la realidad nacional.
- b) Con utilidad social, es decir de preferencia beneficiar a un sector del país y no a una organización en particular.
- c) Enfocado en investigación aplicada, con apego práctico.
- d) Calidad y veracidad de la información reflejada en el documento final.
- e) Con una redacción estructurada, lógica, sencilla y de fácil comprensión, según normas APA.
- f) Aplicación de una metodología adecuada y coherente con un trabajo de investigación de nivel de maestría.
- g) Libre de errores de ortografía y gramática.
- h) Apegado a criterios éticos y de profesionalismo de un trabajo de esta naturaleza.


Dicho trabajo de graduación debe enfocarse en los sistemas integrados de gestión (por ejemplo: calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, etc.), como mínimo en dos ámbitos de gestión y se desarrollará en un período mínimo de 6 meses y el documento final será de dominio público, a través de sus consultas en las bibliotecas de la Universidad de El Salvador y en la red de internet.


Como tema de su trabajo de graduación las maestrantes han identificado el siguiente tema como propuesta preliminar **"Diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión integrado con base en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 y propuesta de plan de acción para su cumplimiento, en Ópticas Económicas, casa Matriz ubicada en San Salvador"**, para lo cual, en los casos de aplicación a una organización determinada, se requiere carta formal declarando el conocimiento y aceptación de lo anterior de preferencia por un nivel de dirección o gerencial.


Atentamente,



Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental
Maestro Julio César Valle Valdez
Coordinador MASIG – FCE - UES
Teléfono 25210175 – WhatsApp 72677719 / 76766410


+503 2521 0175


julio.valle@ues.edu.sv


+503 7676 6410


Maestría en Sistema Integrados de Gestión - Facultad de Ciencias Económicas


MASIG
Universidad de El Salvador

Página 1 de 1

ANEXO 2

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL SUJETO DE ESTUDIO



San Salvador, 04 de enero de 2020

Señores Maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad

Universidad de El Salvador

A través de la presente, Yo Delmy Sánchez, en calidad de propietaria del establecimiento Ópticas Económicas casa matriz, declaro que el consentimiento para que las Licenciadas Calderón Sánchez, Daniela Astrid y Portillo González, Yesika Marisela, egresadas de la maestría en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad (MASIG), realicen su trabajo de graduación denominado PROYECTO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD UNE-EN ISO 9001:2015, Y GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018 EN ÓPTICAS ECONÓMICAS, CASA MATRIZ, SAN SALVADOR, en el cual se han considerado las siguientes características:

- a) Orientado a la realidad nacional
- b) Con utilidad social
- c) Enfocado a investigación, con apego práctico
- d) Calidad y veracidad de la información reflejada en el documento final
- e) Apegado a criterios éticos
- f) Documento final de dominio público.

Por lo que comprendo y acepto la clase de información solicitada, permitiendo a las maestrantes egresadas MASIG que realizan el proyecto para acumular la información empresarial durante el proceso de investigación en la que los resultados serán de dominio público.

Atentamente,



[Signature]
Delmy Sánchez

Propietaria.



ECONOMICA 1
Calle Arce No. 707, Teléfono: 2222-2191
San Salvador.

ECONOMICA 2
11 Av. Nte. No. 111, Teléfono: 2281-0841
San Salvador.

Maestro Julio César Valle Valdez
M. en Administración de Empresas y Consultoría Empresarial
M. en Gestión Ambiental





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



San Salvador

Teléfonos: (503) 2521-0170 / 2521-0173

El Salvador

Correo electrónico: masig.economia@ues.edu.sv

América Central

- Una vez **"Aprobado"** el anteproyecto final, adicional a colocarlo en el aula virtual del seminario de trabajo de graduación, cada grupo debe presentar dos copias en soporte papel firmadas por los maestrantes, las cuales posteriormente serán firmadas y selladas por la Coordinación de la MASIG, quedando una copia en el registro oficial de la MASIG y la otra será entregada al grupo de maestrantes.
- En caso de no emitir el correspondiente dictamen, el "asesor metodológico" finalizará en un plazo de 7 a 15 días calendario como referencia el Informe de revisión y valoración del anteproyecto de trabajo de graduación, posterior a la **"revisión exhaustiva"** y se emitirá el correspondiente dictamen preliminar o definitivo, según corresponda y se continuará el proceso acorde a lo definido en los numerales anteriores.



+503 2521 0175



julio.valle@ues.edu.sv



+503 7676 6410



Maestría en Sistema Integrados de
Gestión - Facultad de Ciencias
Económicas



MASIG
Universidad de El Salvador