

**DISEÑO DEL MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN E INTEGRACIÓN DE  
LOS SISTEMAS DE GESTIÓN NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO/IEC 27001:2013  
EN EL PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN  
LA EMPRESA JEST LTDA.**

**Autores**

**GLADYS MARGARITA QUIROZ BOTELLO  
MARITZA JEANETTE GASPAR SOTTO**

**ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN INTEGRADA QHSE  
COHORTE 30  
BOGOTÁ D.C  
2015**

**DISEÑO DEL MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN E INTEGRACIÓN DE  
LOS SISTEMAS DE GESTIÓN NTC ISO 9001:2008 Y NTC ISO/IEC 27001:2013  
EN EL PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN  
LA EMPRESA JEST LTDA.**

**Autores**

**GLADYS MARGARITA QUIROZ BOTELLO  
MARITZA JEANETTE GASPAR SOTTO**

**TRABAJO DE GRADO**

**ASESORA TRABAJO DE GRADO  
ING. ALEXANDRA BUSTAMANTE HERRERA**

**ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA JULIO GARAVITO  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN INTEGRADA QHSE  
COHORTE 30  
BOGOTÁ D.C  
2015**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del Presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

**BOGOTÁ, 30 DE ENERO DE 2015**

## **RECONOCIMIENTO Y AGRADECIMIENTOS**

El presente trabajo de grado como requisito para obtener el título de Especialistas en Gestión Integrada QHSE de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito fue dirigido y supervisado por la Ingeniera Alexandra Bustamante Herrera y el Ingeniero Ricardo Vásquez director del programa de la especialización, a quienes nos gustaría expresar nuestro más profundo agradecimiento , por hacer posible la realización de este proyecto, por su paciencia, tiempo y dedicación para que esto saliera de manera exitosa.

A nuestros maestros de la Especialización que durante el periodo cursado nos fueron dictando las clases y compartieron con nosotras sus conocimientos para convertirnos en mejores profesionales, por su tiempo, dedicación y su pasión por la actividad docente.

A nuestros padres, por darnos la vida y apoyarnos en todo lo que nos hemos propuesto ya que sin ellos no hubiéramos logrado nuestras metas y sueños.

Al Creador, por brindarnos la oportunidad de vivir, por permitirnos disfrutar cada momento de nuestras vidas y mostrarnos el camino que ha trazado para nosotras.

## **SINOPSIS**

En el presente trabajo se busca diseñar un modelo para implementar e integrar un Sistema de Gestión con las normas ISO 9001:2008: Sistemas de Gestión de la Calidad y la ISO/IEC 27001:2013: Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información para la empresa JEST LTDA, empresa dedicada a la prestación de servicios y consultorías.

Nos enfocamos básicamente en el proceso: GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, lo que le permitirá mantenerse en el mercado de una manera eficiente, eficaz y confiable.

Debido al diseño y desarrollo que se realizara ,si así lo requiere la empresa, lo podrá implementar y adquirir la certificación en las normas citadas, con lo cual se pretende posicionar en el mercado y tener mayor prestigio en la prestación de servicios que ofrece la empresa, ya que se busca garantizar que la seguridad de la información recibida de los distintos clientes de la Costa Atlántica que se tiene, estará a salvo brindando confianza a las partes interesadas con confidencialidad, integridad, disponibilidad y calidad, y se implementará a un bajo costo desempeñando así la mejor labor por profesionales altamente calificados.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Este trabajo de grado se realiza para la empresa JEST LTDA que fue creada el 04 de Abril de 2009, en la Ciudad de Valledupar – Cesar, es diseñada para prestar servicios de Asesoría Jurídica y de Salud y Seguridad en el Trabajo en la Costa Atlántica.

La empresa JEST LTDA en la actualidad se encuentra desarrollando e implementando los SG – SST y se quiere que para el 2015 se pueda llevar a cabo la implementación del modelo diseñado.

Debido a la competitividad que se está presentando actualmente se vuelve más exigente en el momento de las contrataciones, razón por la cual es necesario que se lleve a cabo una certificación obteniendo como resultado los cumplimientos de ley siendo muy específicos en el proceso operacional de la Salud y Seguridad en el Trabajo.

Una de las desventajas con las que cuenta la empresa JEST LTDA actualmente es el no estar certificada con ninguna de las norma situación que la hace poco competente en relación a otras empresas de la región.

Con base a lo anterior se busca que el sistema de Gestión Integrado aborde y cumpla con los temas de forma proactiva adquiriendo así el crecimiento de la empresa siendo competitiva y se puedan tomar decisiones estratégicamente.

La metodología está basada en la información de la empresa, en el diseño del modelo de los Sistemas de Gestión para la empresa JEST LTDA, creando cuadros de diagnósticos iniciales, Check List , tablas de correspondencia de las Normas; para procesar la información dándole como respuesta al problema planteado y el alcance especificado.

Se entregará el documento de Trabajo de Grado en medio magnético titulado: **“DISEÑO DEL MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN NTC-ISO 9001:2008 Y NTC-ISO-IEC 27001:2013 EN EL PROCESO: GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA JEST LTDA”** como requisito de Grado a la Universidad; y a la empresa, para que le permita implementar este diseño y así mejorar y posicionarse en el mercado de servicios de consultoría y asesoría de seguridad y salud en el trabajo bajo los lineamientos de estas dos Normas trabajadas en este documento.

Así mismo, éste Trabajo de Grado contiene la siguiente información:

- Diagnóstico del estado actual de la empresa.
- Mapa de Procesos con sus respectivas fichas de caracterización.
- Propuesta de Plan de Trabajo para la implementación e integración del Sistema de Gestión Integrado.
- Manual de los Sistema de Gestión Integrado: Calidad y Seguridad de la Información navegable como parte interactiva y aplicable para la empresa JEST LTDA.

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 0. INTRODUCCIÓN**
- 0.1. OBJETIVOS**
- 0.2. GESTIÓN DEL MANUAL**
- 0.2.1. INTRODUCCIÓN A LA NTC ISO 9001: 2008 Y NTC ISO-IEC 27001:2013**
- 0.2.2. APROBACIÓN DEL MANUAL**
- 0.3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**
- 0.4. MISIÓN Y VISIÓN**
- 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 1.1. GENERALIDADES**
- 1.2. APLICACIÓN**
- 2. REFERENCIAS NORMAATIVAS**
- 3. TÉRMINOS Y DEFICIONES**
- 4. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA**
- 5. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**
- 5.1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**
- 5.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA**
- 5.3. MAPA DE PROCESOS**

**5.4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

**6. INTEGRACIÓN DE LOS REQUISITOS**

**7. CONCLUSIONES**

**8. RECOMENDACIONES**

**9. CONCLUSIÓN GENERAL**

**BIBLIOGRAFÍA**

**ABREVIACIONES**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Check List NTC- ISO 9001:2008 .....	17
Tabla 2. Check List NTC- ISO/IEC 27001:2013.....	24
Tabla 3 . Caracterización: Gerencia.....	37
Tabla 4 . Caracterización: Negociación del Contrato .....	38
Tabla 5 . Caracterización: Elaboración de Propuestas.....	39
Tabla 6. Caracterización: Contratación de Servicios .....	40
Tabla 7. Caracterización: Gestión de la Calidad y Seguridad de la información.....	41
Tabla 8. Caracterización: Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	42
Tabla 9. Caracterización: del Proceso Administrativo .....	43
Tabla 10 . Relación Normas.....	45

## LISTA DE FIGURAS

Figura1: Estructura Organizacional JEST LTDA.....	32
Figura 2: Mapa de Procesos.....	34

## 0. INTRODUCCIÓN

Actualmente la sociedad es consciente de los problemas que se están presentando por el mal manejo de la información y la poca calidad en los productos y/o servicios que son prestados por las empresas, donde los más afectados terminan siendo los mismos clientes.

Estos requerimientos que hace algún tiempo comenzaron a solicitar los clientes es lo que hoy en día nos permite implementar un Sistema de Gestión Integrado en la empresa JEST LTDA para ofrecer un servicio altamente calificado bajo los estándares de NTC ISO 9001:2008, aumentar el grado de satisfacción de los clientes, obtener beneficios en la productividad y garantizar la confidencialidad, la integridad, y la disponibilidad de la información mediante la gestión del riesgo bajo los parámetros de la NTC ISO/IEC 27001:2013, pretendiendo desarrollar diferentes procesos de manera eficiente y eficaz.

En el siguiente trabajo se tratará de explicar que se obtiene al diseñar y desarrollar un Sistema de Gestión Integrado que incluirá las normas NTC ISO 9001:2008 y NTC ISO-IEC 27001:2013 y, en donde la empresa JEST LTDA desarrolla su actividad en la prestación de servicios de consultoría para los SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO en el sector público y privado de la Costa Atlántica. Las siguientes normas comparten principios sistemáticos comunes de gestión basada en la mejora continua, en el compromiso por parte de la dirección de la organización y en el cumplimiento de las normatividades legales para ser aplicada en las diferentes empresas que se les presta el servicio.

El sistema que se elige para la empresa sigue un proceso estandarizado que se compone en elaborar los manuales de gestión y de procedimientos que permitan a

la empresa conseguir la certificación correspondiente y con ello realizar un balance de las mejoras alcanzadas una vez implantado el sistema.

Este sistema busca un beneficio tanto para la empresa como para los clientes y es de:

- Asegurar la información del cliente.
- Agilidad para desarrollar el trabajo
- Mejorar la eficiencia y productividad.
- Participación y seguimiento del control de las actividades.

De esta manera se pretende organizar la empresa y crear la conciencia de lo importante y lo seguro que es salvaguardar la información del cliente de una manera eficaz y eficiente a un menor costo con mayor calidad.

## 0.1. OBJETIVOS

- **Objetivo General:**

Elaborar el Diseño del Modelo del Sistema de Gestión Integrado bajo los Sistemas de Gestión ISO 9001:2008 e ISO 27001:2013 en el proceso de DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO en la Empresa JEST LTDA con el fin de crear una base para la implementación.

En el anteproyecto se tenían unos objetivos específicos planeados, pero de acuerdo al desarrollo del proyecto según los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la especialización, éstos se modificaron y los actuales dan respuesta a los resultados generados.

Los posibles nuevos Objetivos Específicos son:

- **Objetivo Específico 1:** Conocer El Estado Actual De La Empresa JEST LTDA para identificar los requisitos del Sistemas de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad de la Información (9001 – 27001) que se deben implementar.
- **Objetivo Específico 2:** Diseñar y caracterizar el Mapa de Procesos que describa el Sistemas de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad de la Información de la Empresa JEST LTDA.
- **Objetivo Específico 3:** Crear el Manual del Sistemas de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad de la Información de la Empresa JEST LTDA.

## **0.2. GESTIÓN DEL MANUAL**

### **0.2.1. Introducción a la NTC ISO 9001: 2008 y NTC ISO-IEC 27001:2013**

En las siguientes normas se pretende establecer un SGI para garantizar el servicio prestado a los clientes y preservar la información con mayor calidad, donde se permitirá ver de manera clara y precisa lo que se diseñara y desarrollara.

La responsabilidad de la revisión y la implementación del SGI de la empresa es el Gerente/Director.

### **0.2.2. Aprobación del manual del SGI**

El SGI deberá estar sometido a cambios según lo sugiera y sea necesario por los siguientes parámetros:

- Cambios en la empresa
- Actualización de normatividad,
- Cambios en la prestación del servicio

Los cuales deben estar aprobados por la Gerencia/Director y se deberán documentar en un registro llamado control de cambios, ya que se realizara una nueva edición y este también deberá ser documentado.

Para todo lo anterior hay que tener en cuenta que las normas cuentan con una actualización de cada 3 años lo que implica que debe ser modificado el SGI debido a la nueva normatividad.

### **0.3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

La empresa JEST LTDA fue creada el 04 de Abril de 2009, en la Ciudad de Valledupar – Cesar, la cual es creada para prestar servicios de Asesoría Jurídica y de Salud y Seguridad Laboral en la Costa Atlántica.

La empresa JEST LTDA en la actualidad se encuentra desarrollando e implementando los SG – SST en la Costa Atlántica y se quiere que para un futuro se pueda llevar a cabo la implementación del modelo diseñado a nivel nacional.

Debido a la competitividad que se está presentando actualmente se vuelve más exigente en el momento de las contrataciones, razón por la cual es necesario que se lleve a cabo una certificación obteniendo como resultado los cumplimientos de ley siendo muy específicos en el proceso operacional de la Salud y Seguridad en el Trabajo.

Con base a lo anterior se busca que el sistema de Gestión Integrado aborde y cumpla con los temas de forma proactiva adquiriendo así el crecimiento de la empresa siendo competitiva y se puedan tomar decisiones estratégicamente.

## **0.4. MISIÓN Y VISIÓN**

### **Misión**

JEST LTDA es diseñada para prestar servicios de asesorías jurídicas y servicios de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, de manera eficiente, eficaz y oportuna satisfaciendo la necesidad del cliente para así contribuir al desarrollo de entidades públicas y privadas, empleadores y trabajadores, gremios y sindicatos preservando la seguridad de la información con la que se trabaja.

Proporcionando de este manera el bienestar y solución a las necesidades de los cliente con calidad a través de un equipo de profesionales especializados y comprometidos en la costa Atlántica.

### **Visión**

JEST LTDA, Visiona ser la empresa eficiente, eficaz y oportuna que con lealtad, honestidad, responsabilidad y transparencia dispondrá del mejor talento humano especializado para destacarse en los objetivos trazados y la disciplina asignada en las diferentes áreas, para así competir de una manera sana y honesta a la par de mejores empresas de la Costa Atlántica con calidad y salvaguardando la información del cliente.

## **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **1.1. GENERALIDADES**

La finalidad del manual es detallar el SGI, el cual está basado en las normas NTC ISO 9001:2008 e NTC ISO-IEC 27001:2013, donde una de las actividades principales de la empresa JEST LTDA es diseñar, desarrollar e implementar los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Este sistema tiene relación en Calidad y Seguridad de la información debido a que se pretende cumplir los requisitos mínimos como lo son la satisfacción al cliente por medio de la seguridad que se le otorgara a la información recibida del cliente, con el propósito de demostrar la capacidad de la empresa de cumplir con los requisitos del cliente donde se busca la mejora continua.

### **1.2. APLICACIÓN**

JEST LTDA, de acuerdo con el numeral 1.2 de las NTC ISO 9001:2008 y la establece que cuando uno o varios requisitos no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión. Por lo anterior se ha decidido excluir los siguientes numerales:

#### **NTC ISO 9001:2008**

**7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio:** JEST LTDA puede controlar el proceso de la prestación del servicio ya que puede hacer control sobre los servicios que presta.

**7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición:** JEST LTDA. no desarrolla actividades relacionadas con el control de equipos de seguimiento y de medición.

De acuerdo al numeral 1.2 de la Norma NTC ISO-IEC 27001:2013 no se excluye ningún numeral debido a su aplicación.

La empresa JEST LTDA diseña, desarrolla e implementa los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo a diferentes empresas de la costa atlántica, ya sean públicas o privadas a lo que les aplica el Sistema de Gestión Integrado en este manual dándole conformidad a las normas ISO 9001:2008 e ISO-IEC 27001:2013.

## 2. REFERENCIA NORMATIVA

Para la realización de este manual de Gestión Integral se han tenido en cuenta las siguientes normas:

- **NTC ISO 9001:2008**
- **NTC ISO-IEC 27001:2013**

Y para los principios y vocabulario se ha tenido en cuenta las siguientes normas:

- **NTC ISO 9000:2005**
- **NTC ISO - IEC 27001:2006**

Y para el éxito sostenido y la mejora continua en la empresa de acuerdo a la ISO 9001 se tuvo en cuenta la norma:

- **NTC ISO 9004:2010**

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Debido a los términos y definiciones encontradas en las normas se utilizan:

**Aceptación del riesgo:** Decisión de asumir un riesgo.

**Alcance:** Describe la amplitud de la aplicación del proceso, desde donde inicia y hasta donde termina, de acuerdo al objetivo definido.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**Análisis de Riesgo:** Uso sistemático de la información para identificar las fuentes y estimar el riesgo.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

**Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

**Cliente:** Para JEST LTDA son aquellos a los que se les han realizado los Sistemas de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo

**Cliente 2:** Hace referencia a los clientes externos o a los procesos (clientes internos) que reciben las salidas de este proceso

**Competencia:** Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

**Confidencialidad:** Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

**Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

**Disponibilidad:** Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada.

**Documentos:** Relacionar los documentos (planes, procesos, procedimientos, instructivos y formatos), requeridos para la ejecución de las actividades del proceso, incluye los documentos de origen externo.

**Entradas:** Constituidas por las salidas (productos) que deben entregar los proveedores para llevar a cabo las actividades de este proceso, relacionadas con información y documentos.

**Evaluación del riesgo:** Proceso de comparar el riesgo estimado contra criterios de riesgos dados, para determinar la importancia del riesgo.

**Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**Gestión del riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización relación con el riesgo.

**Indicadores:** Establecer los indicadores del proceso que permiten medir la eficacia frente al logro del objetivo

**Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud y estados completos de los activos.

**Mapa de procesos:** Diagrama que representa la secuencia e interacción de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, donde la fuente de entrada son los requisitos del cliente (necesidades y expectativas) y el resultado final son los productos y servicios prestados para superación de las expectativas de los clientes.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos. El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifica oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoria, las conclusiones de la auditoria, análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conducen un acción correctiva o preventiva.

**Objetivo:** Describe la finalidad del proceso, lo que se quiere lograr, basado en las directrices de la organización

**Participantes:** Se definen los cargos responsables por la ejecución de las actividades del proceso.

**Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Producto:** Resultado de un proceso, para JEST LTDA, los servicios que ofrece a sus clientes son los sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Proveedor:** Hace referencia a los clientes externos o a los procesos (proveedores internos) que suministran las entradas a este proceso.

**Recursos:** Determinar las necesidades de recursos (Humano, Infraestructura y Ambiente de trabajo) para implantar y mantener el proceso.

**Registros:** Relacionar los documentos que presentan los resultados obtenidos o proporcionan evidencia de la ejecución de las actividades del proceso.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

**Requisitos:** Necesidades o expectativas establecidas por Normas, leyes o por la Organización.

**Responsable:** Se define el cargo responsable por el funcionamiento del proceso

**Salidas:** Constituidas por el resultado (producto) obtenido durante la ejecución del proceso (documentos, reportes, listados, planillas, entre otros). Hacen parte de las entradas a los procesos clientes.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Seguimiento al proceso y al producto:**

**A.** Establecer los métodos de seguimiento apropiados para demostrar la capacidad del proceso para alcanzar el objetivo.

**B.** Establecer los métodos de seguimiento a las características de los productos o salidas\_ para verificar que cumplen con los requisitos de los mismos

**Seguridad de la Información:** Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información; además, puede involucrar otras propiedades tales como: Autenticidad, trazabilidad, no repudio y fiabilidad.

**Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI):** Parte del sistema de gestión global, basada en un enfoque hacia los riesgos globales de un negocio, cuyo fin es establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información.

**Tratamiento del riesgo:** Proceso de selección e implementación de medidas para modificar el riesgo.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

**Valoración del riesgo:** Proceso global de análisis y evaluación del riesgo.

#### **4. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA**

Para iniciar el proceso de la implementación e integración de los Sistemas de Gestión en Calidad y Seguridad de la Información para JEST LTDA, se ha realizado un diagnóstico inicial para ver en qué estado se encuentra la empresa de acuerdo a los requisitos exigidos por las dos normas y saber con qué cuenta de los Sistemas de Gestión a aplicar. Se mostrarán las tablas respectivas con los Check List de las dos normas para ver el Estado Inicial de ésta.

Es muy importante este diagnóstico porque a medida que se va llenando este documento se puede ver realmente las necesidades de la empresa y lo que tiene que trabajar más del Sistema de Gestión.

Tabla 1. Check List NTC- ISO 9001:2008

Check List ISO 9001:2008	Respuesta		Observaciones
<b>4. Sistema de gestión de la calidad</b>			
<b>Generalidades</b>			
<b>1-</b> Existe un manual de calidad	SI	NO	
<b>Procedimiento del Sistema</b>			
<b>2-</b> Se encuentran los procedimientos documentados y son coherentes?	SI	NO	Estan documentados los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo
<b>Planificación de la calidad</b>			
<b>3-</b> Existe un plan de calidad?	SI	NO	
<b>4-</b> Se identifican y se adquieren medios de control?	SI	NO	
<b>5-</b> Se asegura la compatibilidad del proceso de Diseño	SI	NO	
<b>6-</b> Se actualizan las técnicas de control de la Calidad?	SI	NO	
<b>7-</b> Se identifican las verificaciones necesarias en las etapas convenientes de la realización del producto, dentro de los planes de control?	SI	NO	
<b>8-</b> Se aclaran las normas de aceptación?	SI	NO	
<b>9-</b> Se identifican y se preparan los registros de la calidad?	SI	NO	
<b>10-</b> Existe control de documentos?	SI	NO	
<b>11-</b> Existe control de registros?	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 1. (Continuación)**

<b>5. Responsabilidad de la dirección</b>			
<b>Política de calidad</b>			
<b>12-</b> Existe compromiso por parte de la dirección?	SI	NO	
<b>13-</b> Existe una política de calidad?	SI	NO	
<b>14-</b> Se encuentra dicha política de calidad difundida en	SI	NO	
<b>15-</b> Se han definido los objetivos de la calidad?	SI	NO	
<b>16-</b> Existe planificación del sistema de gestión de la calidad?	SI	NO	
<b>Organización</b>			
<b>17-</b> Existe un organigrama funcional de la organización?	SI	NO	
<b>18-</b> Se encuentran establecidas las responsabilidades de cada miembro De la organización?	SI	NO	
<b>19-</b> Se ha definido el representante de la dirección?	SI	NO	
<b>20-</b> Existen procesos de comunicación interna apropiados dentro de la Organización?	SI	NO	
<b>Revisión por la dirección</b>			
<b>21-</b> Se llevan a cabo reuniones del sistema?	SI	NO	
<b>22-</b> Existen resultados de la revisión por la dirección?	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 1. (Continuación)**

<b>6. Gestión de los recursos</b>			
<b>Provisión de los recursos</b>			
<b>23-</b> Se encuentran establecidos los recursos de la organización?	SI	NO	
<b>Competencia, formación y toma de conciencia.</b>			
<b>24-</b> Existe un procedimiento adecuado para la formación?	SI	NO	
<b>25-</b> Se encuentran descritos los puestos de trabajo?	SI	NO	
<b>26-</b> Existen fichas de datos personales de los miembros de la organización?	SI	NO	
<b>27-</b> Existe la matriz de formación del personal?	SI	NO	
<b>28-</b> Existe un plan anual de formación?	SI	NO	Se hace la capacitación pero no hay un
<b>Infraestructura.</b>			
<b>29-</b> Existe la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los Requisitos del producto?	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 1. (Continuación)**

<b>7. Realización del producto.</b>			
<b>Planificación de la realización del producto.</b>			
<b>30-</b> Existe planificación de la realización del producto?	SI	NO	Si esta pero no se encuentra documentado
<b>Procesos relacionados con el cliente</b>			
<b>31-</b> Se determinan los requisitos relacionados con el producto?	SI	NO	Si esta pero no se encuentra documentado
<b>32-</b> Se revisan los requisitos relacionados con el	SI	NO	Si esta pero no se encuentra
<b>33-</b> Existe comunicación con el cliente?	SI	NO	
<b>34-</b> Existe un procedimiento para la revisión de contrato?	SI	NO	
<b>35-</b> Existe un procedimiento para la modificación del contrato?	SI	NO	
<b>Diseño y desarrollo</b>			
<b>36-</b> Existe la planificación del diseño y desarrollo?	SI	NO	
<b>37-</b> Se determina los elementos de entrada para el diseño y desarrollo?	SI	NO	
<b>38-</b> Se dispone de resultados del diseño y desarrollo?	SI	NO	
<b>39-</b> Se llevan a cabo revisiones del diseño y desarrollo?	SI	NO	
<b>40-</b> Se llevan a cabo verificaciones del resultado del diseño y desarrollo?	SI	NO	
<b>41-</b> Se realiza la validación del diseño y desarrollo, de acuerdo con lo Planificado?	SI	NO	
<b>42-</b> Se llevan a cabo controles de los cambios del diseño y desarrollo?	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 1. (Continuación)**

<b>Compras.</b>			
<b>43-</b> Existe un procedimiento de compras?	SI	NO	
<b>44-</b> Describe la información de las compras “el producto a comprar”?	SI	NO	Si esta pero no se encuentra documentado
<b>45-</b> Se verifican los productos comprados?	SI	NO	
<b>46-</b> Se valoran los proveedores?	SI	NO	
<b>Producción y prestación de servicio.</b>			
<b>47-</b> Se lleva a cabo el control de la producción y de la prestación del servicio?	SI	NO	
<b>48-</b> Existe un procedimiento de validación de los procesos de la producción Y de la prestación del servicio?	SI	NO	Si esta pero no se encuentra documentado
<b>49-</b> Se identifica y se traza el producto por medios	SI	NO	
<b>50-</b> Se cuidan los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control u o uso de la organización?	SI	NO	
<b>51-</b> Se preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?	SI	NO	
<b>52-</b> Se determina el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición?	SI	NO	
<b>53-</b> Existe un procedimiento para controlar, calibrar y mantener los equipos de inspección y ensayo?	SI	NO	N/A
<b>54-</b> Existe un plan anual de calibración y verificación de los equipos de inspección y ensayo?	SI	NO	N/A

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 1. (Continuación)**

<b>8. Medición, Análisis y Mejora.</b>			
<b>Generalidades</b>			
<b>55-</b> Planifica e implementa la organización los procesos	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>Seguimiento y medición</b>			
<b>56-</b> Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente (encuesta de satisfacción del cliente)?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>57-</b> Se lleva a cabo un registro de reclamaciones?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>58-</b> Se lleva a cabo auditorías internas de calidad a intervalos planificados (Plan de auditorías)?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>59-</b> Existe el procedimiento adecuado para planificar	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>60-</b> Se utilizan auditores internos calificados?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>61-</b> Existen registros de informes de auditorias internas?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>62-</b> Existen métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos?	<b>SI</b>	<b>NO</b>	

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 1. (Continuación)**

<b>63-</b> Existen métodos apropiados para el seguimiento y la medición del producto?	SI	NO	
<b>64-</b> Existen procedimientos para el control de los	SI	NO	
<b>65-</b> Se recogen, registran e identifican no conformidades de productos no conformes?	SI	NO	
<b>66-</b> Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar su idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	SI	NO	
<b>67-</b> Existe un procedimiento de análisis por técnicas estadísticas?	SI	NO	
<b>Mejora</b>			
<b>68-</b> Mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	SI	NO	
<b>69-</b> Se toman acciones correctivas para eliminar las	SI	NO	
<b>70-</b> Se determinan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

Tabla 2. Check List NTC- ISO/IEC 27001:2013

<b>4. Contexto de la organización</b>			
<b>4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto</b>			
1- La empresa determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes al conocimiento de esta y de su contexto.	SI	NO	
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>			
2- La empresa determina las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	SI	NO	Están documentados los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la seguridad de la información</b>			
3- La empresa tiene determinado el alcance del sistema de gestión y se encuentra documentado	SI	NO	
<b>4.4 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información</b>			
4- La empresa tiene establecido e implementado un sistema de gestión de la seguridad de la información	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 2. (Continuación)**

<b>5. Liderazgo</b>			
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>			
5- Hay liderazgo y compromiso por parte de la alta dirección con respecto al sistema de gestión de seguridad de la información. Como lo demuestra?	SI	NO	
<b>5.2 Política</b>			
6- La empresa tiene establecida una política del sistema de gestión de la seguridad de la información que se encuentre documentada y disponible para las partes interesadas.	SI	NO	Si esta pero no se encuentra documentado
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>			
7- La empresa tiene asignado la responsabilidad y autoridad para el funcionamiento del sistema?	SI	NO	Tiene asignado responsabilidades independientemente del requisito de esta norma

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 2. (Continuación)**

<b>6. Planificación</b>			
<b>6.1 Acciones para tratar riesgos y oportunidades</b>			
<b>6.1.1 Generalidades</b>			
8- La empresa planifica acciones para tratar riesgos y oportunidades. Como lo hace?	SI	NO	
<b>6.1.2 Valoración de riesgos de la seguridad de la información</b>			
9- La empresa tiene definido y aplicado un proceso de valoración de riesgo de la seguridad de la información. Como lo hace? Conserva información documentada?	SI	NO	
<b>6.1.3 Tratamiento de riesgo de la seguridad de la información</b>			
10- La empresa cuenta con un procedimiento para el tratamiento de riesgo para la seguridad de la información. Como lo hace, está documentado?	SI	NO	
<b>6.2 Objetivos de la seguridad de la información y planes para lograrlos</b>			
11- La empresa tiene establecidos objetivos de la seguridad de la información, como los mide, están divulgados y documentados?	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 2. (Continuación)**

<b>7. Soporte</b>			
<b>7. 1 Recursos</b>			
12- La empresa proporciona los recursos necesarios para establecer e implementar el sistema de gestión?	SI	NO	Si pero no para el sistema de gestión de seguridad de la información por no existe
<b>7. 2 Competencia</b>			
13- Existe un procedimiento adecuado para la formación del personal?	SI	NO	
<b>7. 3 Toma de Conciencia</b>			
14- La empresa ha generado la conciencia en los trabajadores para la eficacia del sistema de gestión?	SI	NO	
<b>7. 4 Comunicación</b>			
15- La empresa cuenta con procesos de comunicación?	SI	NO	
<b>7. 5 Información documentada</b>			
<b>7.5.1 Generalidades</b>			
16- La empresa cuenta con la información documentada de acuerdo a los lineamientos de esta norma?	SI	NO	La empresa cuenta con información documentada independientemente de que no tiene el sistema implementado
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>			
17- La empresa cuenta con un procedimiento para la actualización de la información documentada, como lo hace?	SI	NO	La empresa cuenta con información documentada independientemente de que no tiene el sistema implementado
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>			
18- Como se hace control sobre la información documentada, que métodos utiliza?	SI	NO	La empresa cuenta con información documentada independientemente de que no tiene el sistema implementado

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 2. (Continuación)**

<b>8. Operación</b>			
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>			
19- La empresa cuenta con un proceso establecido para la planificación y el control operacional, como lo hace, tiene algún plan para lograrlo?	SI	NO	
<b>8.2 Valoraión de riesgos de la seguridad de la información</b>			
20- La empresa tiene una metodología para valorar riesgos de la seguridad de la información?	SI	NO	
<b>8.3 Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información</b>			
21- La empresa tiene implementado un plan para el tratamiento de riesgos de la seguridad de la información?	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 2. (Continuación)**

<b>9. Evaluación del desempeño</b>			
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>			
22- La empresa tiene un procedimiento pR evaluar el desempeño y la eficacia del sistema, como se hace y como lo documenta?	SI	NO	
<b>9.2 Auditoría Interna</b>			
23- Existen registros de informes de auditorías internas?	SI	NO	
24- Se utilizan auditores internos calificados?	SI	NO	
25- Existe el procedimiento adecuado para planificar auditorías internas de calidad?	SI	NO	
<b>9.3 Revisión por la dirección</b>			
26- Existen resultados de la revisión por la dirección?	SI	NO	
27- La dirección evalúa el cumplimiento de los objetivos del sistema?	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 2. (Continuación)**

<b>10. Mejora</b>			
<b>10.1 No conformidades y acciones correctivas</b>			
28- La empresa tiene cuenta con un plan de acción para la subsanación de las no conformidades?	SI	NO	
29- Se toman acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir?	SI	NO	
30- Se determinan acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?	SI	NO	
<b>10.2 Mejora continua</b>			
31- La empresa cuenta con un plan para contribuir a la mejora continua del sistema de gestión de la información, como evalúa su eficacia?	SI	NO	

Fuente: JEST LTDA

## 5. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

### 5.1. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

JEST LTDA tiene para la región Caribe a sus entidades públicas y privadas, empleados y trabajadores, gremios y sindicalista un grupo de profesionales a disposición en el momento requerido para cumplir con su portafolio de servicios y se adecua a los principios básicos de los sistemas de gestión de calidad y seguridad de la información como lo son:

- El uso racional de los recursos en la planificación de los servicios que presta.
- El desarrollo de cultura de la seguridad de la información a las personas que trabajan en la empresa.
- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información de la empresa que permitan la mejora continua.
- Promover y fortalecer la participación de todas las personas tanto miembros de la empresa como los externos a ella.
- Cumplir los lineamientos legales establecidos por la norma y tener una actualización que nos sean aplicables en los sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad en la información.
- Proteger y preservar la información del cliente.

Debido a la finalidad de poder detallar el Sistema de Gestión Integrado, se establece un **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO** aprobado por la Gerencia en el cual se espera que todo el personal se encuentre comprometido para el cumplimiento del mismo.

El alcance de este sistema va desde el diseño del modelo de gestión integrado donde solo abarca los procesos de salud y seguridad laboral en la empresa JEST LTDA. Dejando decidir a la empresa si quiere aplicarlo o no.

## 5.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

A continuación mostraremos la estructura organizacional de la empresa JEST LTDA, la cual creimos conveniente realizar porque ayuda a la implementación de los Sistemas De Gestión Integrados dando cumplimiento a los requisitos de las normas tratadas.

*Figura1: Estructura Organizacional JEST LTDA*



Fuente: JEST LTDA

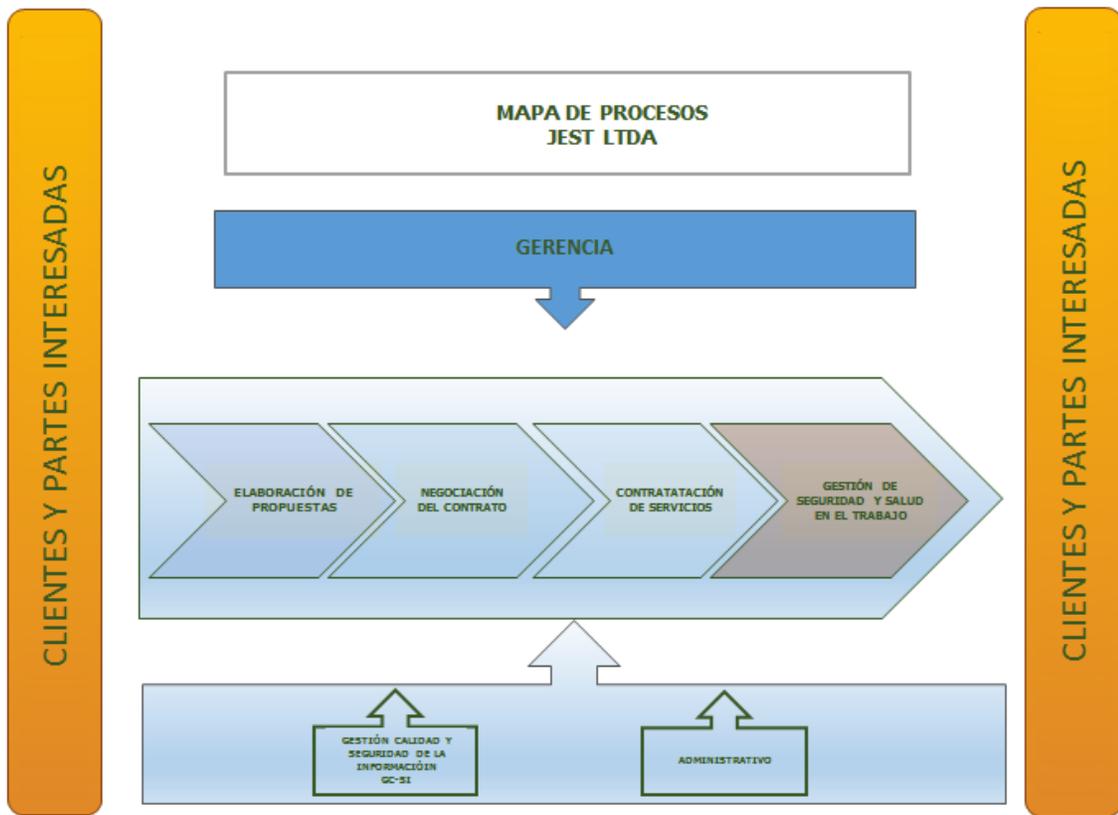
### 5.3. MAPA DE PROCESOS

Igualmente, fue necesario ponernos en la tarea de realizarle a la empresa JEST LTDA el mapa de procesos, para tener apoyo a los Sistemas de Gestión y para identificar la estructura y funcionamiento de los procesos de la organización. Se crearon varios procesos de acuerdo a la razón de ser de la empresa y se definieron sus roles y sus actividades y es de mucha importancia para el desarrollo de los Sistemas Integrados.

- **Procesos Misionales:**  
Gerencia
  
- **Procesos Operativos**  
Elaboración de Propuestas  
Negociación del Contrato  
Contratación de Servicios  
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
  
- **Procesos de Apoyo**  
Gestión Calidad y Seguridad de la Información  
Administrativo

Con base en esto se armaron las caracterizaciones de los respectivos procesos creados.

Figura 2: Mapa de Procesos



Fuente: JEST LTDA

#### **5.4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Para asegurar la mejora continua de JEST LTDA es necesario establecer, documentar, implementar y en un futuro mantener el Sistema de Gestión Integrado para garantizar el desarrollo y funcionamiento de éste.

Tuvimos la necesidad de crear las caracterizaciones de todos los procesos de la empresa ya que fue indispensable identificar y documentar los procesos que le permiten cumplir la misión que se ha trazado la empresa.

A continuación mostraremos las caracterizaciones que salieron del mapa de procesos planteado a la empresa:



Tabla 3 . Caracterización: Gerencia

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GERENCIA		
<b>1. OBJETIVO:</b>	<b>2. ALCANCE:</b>	
Planear, dirigir y controlar estratégicamente la organización, suministrando los recursos necesarios para su funcionamiento, asegurando el mejoramiento de su eficacia, posicionamiento competitivo y crecimiento.	Desde la necesidad de un cliente hasta la satisfacción del cliente y todos los procesos involucrados en el cumplimiento de este.	
<b>3. RESPONSABLE:</b>	<b>4. PARTICIPANTES:</b>	
Gerente General	*Gerencia *Gestión de Calidad y Seguridad de la Información. *Administrativo * Elaboración de Propuestas * Negociación del Contrato * Contratación del Servicio	
<b>5. PROVEEDOR:</b>	<b>7. SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO</b>	<b>8. CLIENTE:</b>
Todos los procesos de la empresa Entidades Privadas Entidades publicas Comunidad	Planeación estratégica. Realización del Informe de Gestión de la Organización. Elaboración de propuestas presentadas a los clientes. Presentación de propuestas elaboradas a los clientes. Aprobación de la propuesta elaborada. Ejecución de las propuestas Planificación de las revisiones por la dirección Revisión por Dirección Seguimineto a los procesos. Preparación de informes de gerencia Revisión al Sistema de Gestión Integrado. Asignación de responsabilidades y funciones. Identificación de no conformidades y generación de las acciones pertinentes. Establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora segun sea el caso.	Contratante
<b>6. ENTRADAS:</b>		<b>9. SALIDAS</b>
*Solicitudes de requerimietos de los clientes. *Requerimientos legales *Requerimiento de los procesos * Informe de Gestión de los procesos *Documentos del SIG. *Necesidades de capacitación y divulgación de los SIG. * Informes de auditoría.	*Misións *visión *Informes de Gerencia *No conformidades. *Planes de mejoramiento. *Programas de auditorias internas. *Identificación de requistos legales aplicables al negocio *Elaboración de presupuesto *Políticas de la organización	
<b>10. REQUISITOS:</b>	<b>11. RECURSOS:</b>	
<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 27001</b>	
4.1 - 4.2 - 4.2.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5 -5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 5.5 - 5.5.1 - 5.5.2 - 5.5.3 - 5.6 - 5.6.1 - 5.6.2 - 5.6.3 - 6.3 -7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.3.4 -7.5.4 - 8.2.1 - 8.2.4 - 8.5.1	4 - 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 5 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6 - 6.1 - 6.1.2 - 6.2 - 7.4 - 7.5.3 - 9.2 F - 9.3	*Gerencia *Gestión de Calidad y Seguridad de la Información. *Personal competente y capacitado * Financiero *Técnico *Computadores. *Papelería, *Impresoras fotocopadoras *Software. *Red de Internet. *Teléfonos
<b>12. DOCUMENTOS:</b>	<b>14. INDICADORES:</b>	
*Procedimiento de direccionamiento estratégico *Programa de Auditoría Interna SGIC-SI *Procedimiento de Control del Producto no Conforme *Plan de trabajo *Manual de los Sistema de Gestión Integrado : Calidad y Seguridad de la Información	*ROE *Cumplimiento de la Estrategia * Desempeño del Sistema de Gestion Integrado	
<b>13. REGISTROS:</b>		
*Plan estratégico *Acciones de mejoramiento *Resultados de la revisión por parte de la dirección *Actas de reuniones *Resultados de las auditorías internas SGIC-SI *Informe de Gestion del Sistema Integrado		

Fuente: JEST LTDA

Tabla 4 . Caracterización: Negociación del Contrato

<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE NEGOCIACIÓN DEL CONTRATO</b>		
<b>1. OBJETIVO:</b> Establecer negociación por partes interesadas del negocio en marcha por el cual se está contratando, dejando claro los requisitos necesario para la culminación del contrato y los procedimientos para los respectivos pagos y garantías ofrecidas por las partes y de acuerdo a las decisiones tomadas en el contrato especificado.		<b>2. ALCANCE:</b> Inicia con la aceptación de la elaboración de la propuesta por parte de la gerencia y termina en Contratación de Servicios.
<b>3. RESPONSABLE:</b> Gerente Administrativo		<b>4. PARTICIPANTES:</b> Gerencia Administrativo
<b>5. PROVEEDOR:</b>  <u>Procesos Internos:</u> Gerencia Administrativo	<b>7. SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO</b>  * Analisis de los recursos necesarios que se asignaron en la elaboración de la propuesta al cliente. *Elaboración de un presupuesto al servicio a contratar. *Revisión por la dirección del presupuesto *Aprobación del presupuesto por parte de la Gerencia. *Aceptación del contrato por parte del cliente. *Recepción de los pagos propuestos en el contrato *Puesta en marcha de la prestación de l servicio contratado.	<b>8. CLIENTE:</b>  <u>Procesos Internos:</u> Gerencia Contratante Gestión Calidad y Seguridad d ela Información
<b>6. ENTRADAS:</b>  *Solicitudes de requerimientos de los clientes. * Listados de chequeo * Normas. * Leyes. * Decretos. * Resoluciones. * Acuerdos.		<b>9. SALIDAS:</b>  *Contrato del servicio *Pagos correspondientes al contrato realizado. *Presupuesto de los recursos para la prestación del servicio a contratar.
<b>10. REQUISITOS:</b>		<b>11. RECURSOS:</b>
<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 27001</b>	*Gerencia. Administrativo *Personal competente y capacitado *Computadores. *Papeleria *Impresoras fotocopadoras *Software. *Red de Internet. *Teléfonos
4 - 4.1 - 4.2 - 4.2.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.4 - 5.4.1 - 5.4.2 - 5.5 - 5.5.1 - 5.5.3 - 5.6.1 - 5.6.2 - 7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.5.4 - 8.2.1 - 8.2.4 - 8.4	4 - 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1.1 - 6.1.2 - 6.2 - 7.1 - 7.4 - 7.5.1 - 9.3 - 10.2	
<b>12. DOCUMENTOS:</b> *Presupuesto Servicio *Procedimiento de Control de Documentos *Procedimiento de Control de *Programa de Auditoría Interna SGIC-SI *Procedimiento de Produto No Conforme *Procedimiento de Acción Corretiva *Procedimiento de Acción Preventiva *Manual de los Sistema de Gestión Integrado : Calidad y Seguridad de la Información		<b>14. INDICADORES:</b>  *Nivel de competencia de los empleados
<b>13. REGISTROS:</b> *Contrato *Facturas de pagos		

Fuente: JEST LTDA

Tabla 5 . Caracterización: Elaboración de Propuestas

<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE PROPUESTAS</b>		
<b>1. OBJETIVO:</b> Elaborar estratégicamente propuestas adecuadas al trabajo contratado asegurando su desarrollo y éxito al terminarse lo acordado por el cliente o las partes interesadas.		<b>2. ALCANCE:</b> Inicia desde la elaboración de una propuesta hasta donde comienza la negociación del contrato.
<b>3. RESPONSABLE:</b> Gerente Administrativo		<b>4. PARTICIPANTES:</b> Proceso Gerencia Proceso Administrativo
<b>5. PROVEEDOR:</b> <u>Procesos Internos:</u> Gerencia Administrativo	<b>7. SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO</b>	<b>8. CLIENTE:</b> <u>Procesos Internos:</u> Gerencia Contratante
<b>6. ENTRADAS:</b> *Solicitudes de requerimientos de los clientes. * Listados de chequeo * Normas. * Leyes. * Decretos. * Resoluciones. * Acuerdos.	*Reunión con el cliente. *Identificación de necesidades del Cliente *Análisis de los requerimientos de los clientes *Elaboración de propuesta para presentar a los clientes. *Presentación de la propuesta al cliente *Aceptación de la Propuesta por el Cliente *Revisión de la Gerencia de la Propuesta aceptada por el cliente *Aceptación de la Gerencia de la propuesta aceptada por el cliente	<b>9. SALIDAS:</b> *Propuesta cumpliendo requerimientos del cliente para satisfacción de éste. * Aceptación de la Elaboración de la Propuesta por parte del cliente. * Aceptación de la Elaboración de la Propuesta por parte de Gerencia
<b>10. REQUISITOS:</b>		<b>11. RECURSOS:</b>
<b>ISO 9001</b>  4 - 4.1 - 4.2 - 4.2.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.4 - 5.4.1 - 5.4.2 - 5.5 - 5.5.1 - 5.5.3 - 5.6.1 - 5.6.2 - 7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.5.4 - 8.2.1 - 8.2.4 - 8.4	<b>ISO 27001</b>  4 - 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 5.3 - 6.1.1 - 6.1.2 - 6.2 - 7.1 - 7.4 - 7.5.1 - 9.3 - 10.2	*Gerencia. Administrativo *Personal competente y capacitado *Técnico *Computadores. *Papelería *Impresoras fotocopadoras *Software. *Red de Internet. *Teléfonos
<b>12. DOCUMENTOS:</b> Portafolio de servicios * Procedimiento de Control de Documentos *Procedimiento de Control de Registros *Programa de Auditoría Interna SGIC-SI *Procedimiento de Control del Producto no Conforme *Procedimiento Acción Preventiva *Procedimiento de Acción Correctiva *Manual de los Sistema de Gestión Integrado : Calidad y Seguridad de la Información		<b>14. INDICADORES:</b> * Requerimientos del cliente *Cumplimiento Propuestas * Satisfacción del cliente
<b>13. REGISTROS:</b> Actas de reuniones Formato Propuesta Servicio		

Fuente: JEST LTDA

Tabla 6. Caracterización: Contratación de Servicios

<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>		
<b>1. OBJETIVO:</b> Tramitar la contratación de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión que se realice en cada uno de los procesos de la organización de acuerdo a la normatividad vigente del país.		<b>2. ALCANCE:</b> Inicia con la terminación de la Negociación del Contrato y finaliza con la terminación del Diseño de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>3. RESPONSABLE:</b>  Gerente Administrativo		<b>4. PARTICIPANTES:</b> Gerencia Administrativo Gestión Calidad y Seguridad de la Información
<b>5. PROVEEDOR:</b>  <u>Procesos Internos:</u> Personal Profesional contratado Administrativo	<b>7. SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO</b> * Elaboración de los contratos de los servicios profesionales requeridos para la prestación del servicio contratado. * Recepción del número de trabajadores que fueron seleccionados para recolectar la documentación y realizar el trámite para la contratación. * Revisión de la documentación solicitada	<b>8. CLIENTE:</b> <u>Procesos Internos:</u> *Personal profesional encargado de realizar los Sistemas de Gestión. *Gerencia *Administrativo *Diseño de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>6. ENTRADAS:</b>  *Solicitudes de requerimientos de los clientes. * Necesidad de contratación * Normatividad aplicable .	* Realización de la apertura de cuentas bancarias para el pago de la nómina al empleado.  * Realización de afiliaciones de los empleados contratados a la EPS, ARL, Cesantías y Caja de Compensación Familiar.  *Reunión para firma de contrato de servicios profesionales.	<b>9. SALIDAS:</b>  Exámenes médicos ocupacionales. Contratos Certificaciones de afiliaciones
<b>10. REQUISITOS:</b>		<b>11. RECURSOS:</b>  *Gerencia *Administrativo. *Personal competente y capacitado * Financiero *Técnico *Computadores. *Papelería, *Impresoras fotocopadoras *Software. *Red de Internet. *Teléfonos
<b>ISO 9001</b>  4- 4.1 - 4.2 - 4.2.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 6.2.1 - 7.2 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.5 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5 - 8.2.1	<b>ISO 27001</b>  4 - 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 5 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6 - 6.1 - 6.1.2 - 6.2 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 7.5.3 - 9.2 F - 9.3 - 10.2	
Ley 80 de 1993 ley 1150 de 2007 decreto 2474 de 2008 Manual de contratación de Personal de JEST Ltda.		
<b>12. DOCUMENTOS:</b> *Manual de contratación de Personal de JEST Ltda * Procedimiento de Control de Documentos *Procedimiento de Control de Registros *Programa de Auditoría Interna SGIC-SI *Procedimiento de Control del Producto no Conforme *Manual de los Sistema de Gestión Integrado : Calidad y Seguridad de la Información		<b>14. INDICADORES:</b> * Capacitación * Afiliaciones de seguridad social *Personal calificado
<b>13. REGISTROS:</b>  Contratos. Certificaciones de afiliaciones Resultados exámenes medicos ocupacionales		

Fuente: JEST LTDA

Tabla 7. Caracterización: Gestión seguridad y Salud en el Trabajo

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		
<b>1. OBJETIVO:</b>		<b>2. ALCANCE:</b>
Diseñar los Sistemas de Seguridad y Salud Laboral con eficiencia y eficacia con el fin de cumplir con la satisfacción del cliente y dar cumplimiento a los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de la información aplicables al proceso.		El proceso se ejecuta desde la visita a la empresa hasta la implementación del SGS-ST en las diferentes empresas del sector comercial
<b>3. RESPONSABLE:</b>		<b>4. PARTICIPANTES</b>
Coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo		Diseño de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>5. PROVEEDOR:</b>	<b>7. SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO</b>	<b>8. CLIENTE:</b>
<u>Procesos Internos:</u> * Clientes * Profesionales Especializados	*Elaborar propuestas para el desarrollo de los diseños de los SGS-ST *Gestionar los recursos para el SGS-ST * Elaborar los diseños de los SGS-ST *Elaborar el SGS-ST *Elaborar el Reglamento de trabajo del SGS -ST. *Elaborar Cronograma de trabajo para el SGS-ST Elaborar el Vigía/Copasst del SGS-ST *Realizar la implementación del SGS-ST *Realizar el seguimiento a los procesos *Control de los documentos *Control periodico del SGS-ST mediante capacitaciones	<u>Procesos Internos:</u> * Gerencia *Administrativo *Diseño del SGS-ST
<b>6. ENTRADAS:</b>		<b>9. SALIDAS:</b>
*Solicitudes de los clientes		*Entrega del SGS-ST
<b>10. REQUISITOS:</b>		<b>11. RECURSOS:</b>
<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 27001</b>	*Gerencia. *Administrativo *Personal competente y capacitado *Computadores. *Papelería *Impresoras fotocopadoras *Software. *Red de Internet. *Teléfonos
4.1 - 4.2 - 4.2.1 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 5.5 - 5.5.1 - 5.5.2 - 5.5.3 - 5.6 - 5.6.1 - 5.6.2 - 5.6.3 - 6.3 - 7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.3.4 - 7.5.4 - 8.2.1 - 8.2.4 - 8.5.1	4 - 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4 - 5 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6 - 6.1 - 6.1.2 - 6.2 - 7.1 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 7.5 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 8.1 - 9.1 - 9.2 - 9.3 - 10.2	
<b>12. DOCUMENTOS:</b>		<b>14. INDICADORES:</b>
* Cronograma de actividades * Procedimientos del Sistema de Gestión Integrado * Planes de emergencia *Manual de los Sistema de Gestión Integrado : Calidad y Seguridad de la Información * Reglamento de trabajo		* Satisfacción del cliente * Cumplimiento de los requisitos legales y otros. * Cumplimiento de los Programas del SGS -ST * Personal calificado
<b>13. REGISTROS:</b>		
*Resultados médicos * Matriz de requisitos legales, normativos y contractuales * Matriz de riesgos * Carta Remisoria * Actas		

Fuente: JEST LTDA

Tabla 8. Caracterización: Gestión Calidad y Seguridad de la Información

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
<b>1. OBJETIVO:</b> Garantizar con eficiencia y eficacia la administración del Sistema de Gestión Integrado específicamente en los modelos de gestión de Calidad y Seguridad de la información aplicables al negocio cumpliendo con todos los requisitos aplicables de las normas a la empresa.		<b>2. ALCANCE:</b> El proceso aplica a todas las actividades ejecutadas por la empresa.	
<b>3. RESPONSABLE:</b> Coordinador de Gestión Calidad y Seguridad de la Información		<b>4. PARTICIPANTES:</b> Todos los procesos de la empresa Clientes	
<b>5. PROVEEDOR:</b> Procesos Internos:  Todos los procesos Clientes		<b>7. SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO</b>	
<b>6. ENTRADAS:</b>  *Solicitudes de requerimientos de los clientes. * Listados de chequeo *Información		*Elaborar sistemas de gestión de Calidad y Seguridad de la Información * ElaborarManual de los SGIC-SI *Elaborar los controles operacionales para el Sistema de gestión y Seguridad de la Información. *Elaborar el cronograma de actividades. *Elaborar manuales de perfil y funciones. * Realizar la matriz de requisitos legales. * Gestionar recursos para el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información. *Realizar valoraciones y tratamientos de riesgos de la seguridad de la información. *Programar actividades de promoción y divulgación. *Hacer seguimiento a los procesos. *Hacer evaluación del desempeño de la Seguridad de la Información. *Control de documentos y registros. *Ejecución de programas de auditorías. *Informar a la gerencia. *Establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora según sea el caso. *Realizar acciones de mejoramiento en el Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información	
<b>10. REQUISITOS:</b> <b>ISO 9001</b> 4 - 4.1 - 4.2 - 4.2.1 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 5.5 - 5.5.1 - 5.5.2 - 5.5.3 - 5.6 - 5.6.1 - 5.6.2 - 5.6.3 - 6 - 6.1 - 6.2 - 6.2.1 - 6.2.2 - 6.3 - 6.4 - 7 - 7.1 - 7.2 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.3 - 7.3.1 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.3.4 - 7.3.5 - 7.3.6 - 7.3.7 - 7.4 - 7.4.1 - 7.4.2 - 7.4.3 - 7.5 - 7.5.1 - 7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5 - 8 - 8.1 - 8.2 - 8.2.1 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.4 - 8.5 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3		<b>8. CLIENTE:</b> Procesos Internos:  *Gestión Calidad y Seguridad de la Información *Administrativo * Elaboración de Propuestas  * Negociación del Contrato  * Contratación del Servicio * Diseño del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo <b>9. SALIDAS:</b> * Entrega Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información. *hojas de vida de equipos *Indicadores de Gestión *Manuales de perfil y funciones *La matriz de requisitos legales. *Documentos y registros del SGI. *Informes. *No conformidades. *Acciones de mejoramiento. *Programas de auditorías internas. *Identificación de requisitos legales aplicables al negocio	
<b>11. RECURSOS:</b> <b>ISO 27001</b> 4 - 4.1 - 4.2 - 4.3- 4.4- 5 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6 - 6.1 - 6.1.1 - 6.1.2 - 6.1.3 - 6.2 - 7 - 7.1 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 7.5 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 8 - 8.1 - 8.2 - 8.3 - 9 - 9.1 - 9.2 - 9.3 - 10 - 10.1 - 10.2		*Personal competente y capacitado *Computadores. *Papelería, *Impresoras fotocopadoras *Software. *Red de Internet. *Teléfonos	
<b>12. DOCUMENTOS:</b> *Política y objetivos del SGIC-SI *Alcance del SGIC-SI *Caracterización Gerencia *Manual de los Sistema de Gestión Integrado : Calidad y Seguridad de la Información(SGIC-SI) *Caracterización Proceso: Elaboración de Propuestas *Caracterización Proceso: Negociación del Contrato *Caracterización Proceso: Contratación de Servicios *Caracterización Proceso: Diseño del Sistema de Seguridad y Salud Laboral *Caracterización Proceso: Administrativo *Mapa de Procesos *Organigrama * Procedimiento de Control de Documentos *Procedimiento de Control de Registros *Procedimiento creación cuentas de acceso *Programa de Auditoría Interna SGIC-SI *Manual de contratación de Personal de JEST Ltda *Tabla relacion de normas *Procedimiento selección de proveedores * Procedimiento evaluación de proveedores *Procedimiento de Control del Producto no Conforme *Plan del tratamiento del riesgo de la Información * Metodología de evaluación y tratamiento de Riesgos de la Información *Cronograma de actividades		<b>14. INDICADORES:</b> * Fidelización de clientes * Satisfacción del cliente * Calidad del servicio *Eficacia del Sistema de Gestión Integrado * Desempeño del Sistema de Gestión Integrado	
<b>13. REGISTROS:</b> * Formato de las acta de reuniones. * formato de encuesta de satisfacción del cliente * formato base de datos clientes *Resultados de las auditorías internas SGIC-SI * Formato de Contratos *Registros de capacitación, habilidades, experiencia y calificaciones *Resultados de acciones correctivas del SGI *Informe sobre evaluación y tratamiento de riesgos de la Información *Listado Maestro de registros *Resultados de la revisión por parte de la dirección del SGI * Matriz de requisitos legales, normativos y contractuales del SGI *Check List NTC ISO 9011:2008 * Check list NTC ISO/IEC 27001/2013 *Diagnóstico NTC ISO 9011:2008 *Diagnóstico NTC ISO 9011:2008			

Fuente: JEST LTDA

Tabla 9. Caracterización: del Proceso Administrativo

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO		
<b>1. OBJETIVO:</b>		<b>2. ALCANCE:</b>
Aumentar la competencia y asegurar las condiciones laborales de nuestro personal , contratistas y asociados cumpliendo los tiempos planificados y los requisitos exigidos en materia de Calidad y Seguridad de la Información, optimizando los recursos asignados , asegurando la satisfacción del cliente y contribuyendo a la mejora continua.		Toda la organización
<b>3. RESPONSABLE:</b>		<b>4. PARTICIPANTES:</b>
Gerente Administrativo.		Partes interesadas Todos los procesos
<b>5. PROVEEDOR:</b>	<b>7. SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO</b>	<b>8. CLIENTE:</b>
<u>Procesos Internos:</u>	Caracterización Gerencia	<u>Procesos Internos:</u>
*Gerencia	Caracterización Gestión Calidad y Seguridad de la Información	*Gerencia
* Elaboración de Propuestas	Caracterización Elaboración de Propuestas	* Elaboración de Propuestas
* Negociación del Contrato	Caracterización Negociación del Contrato	* Negociación del Contrato
* Contratación del Servicio	Caracterización Contratación de Servicios	* Contratación del Servicio
* Diseño del Sistema de Seguridad y Salud Laboral.	Caracterización Diseño del Sistema de Seguridad y Salud Laboral	* Diseño del Sistema de Seguridad y Salud Laboral.
<b>6. ENTRADAS:</b>		<b>9. SALIDAS:</b>
*Solicitudes de los clientes		*Entrega Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad de la Información.
*Normas		*El manual de calidad
*Leyes		*Cronograma de actividades.
*Decretos		*Manuales de perfil y funciones
*Resoluciones		*La matriz de requisitos legales.
*Acuerdos		*Documentos y registros del SIG.
*Documentos del SGS-ST		*Informes.
*Capacitación y Divulgación del SGS-ST		*No conformidades.
		*Acciones de mejoramiento.
		*Programas de auditorías internas.
		*Identificación de requisitos legales aplicables al negocio
<b>10. REQUISITOS:</b>		<b>11. RECURSOS:</b>
<b>ISO 9001</b>	<b>ISO 27001</b>	
4 - 4.1 - 4.2 - 4.2.1 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 5.5 - 5.5.1 - 5.5.2 - 5.5.3 - 5.6 - 5.6.1 - 5.6.2 - 5.6.3 - 6 - 6.1 - 6.2 - 6.2.1 - 6.2.2 - 6.3 - 6.4 - 7 - 7.1 - 7.2 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.2.3 - 7.3 - 7.3.1 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.3.4 - 7.3.5 - 7.3.6 - 7.3.7 - 7.4 - 7.4.1 - 7.4.2 - 7.4.3 - 7.5 - 7.5.1 - 7.5.3 - 7.5.4 - 7.5.5 - 8 - 8.1 - 8.2 - 8.2.1 - 8.2.3 - 8.2.4 - 8.3 - 8.4 - 8.5 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3	4 - 4.1 - 4.2 - 4.3- 4.4- 5 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6 - 6.1 - 6.1.1 - 6.1.2 - 6.1.3 - 6.2 - 7 - 7.1 - 7.2 - 7.3 - 7.4 - 7.5 - 7.5.1 - 7.5.2 - 7.5.3 - 8 - 8.1 - 8.2 - 8.3 - 9 - 9.1 - 9.2 - 9.3 - 10 - 10.1 - 10.2	*Financiero *Técnico *Software *Infraestructura *Gerente *Contador *Auxiliar Contable
<b>12. DOCUMENTOS:</b>		<b>14. INDICADORES:</b>
* Procedimiento de Control de Documentos		* Calidad del servicio
*Procedimiento de Control de Registros		* Rendimiento de personal
*Procedimiento de Auditoría Interna		
*Procedimiento de Control del Producto no Conforme		
*Procedimiento Acción Preventiva		
*Manual de los Sistema de Gestión Integrado : Calidad y Seguridad de la Información		
*Procedimiento de Acción Correctiva		
Planes de Capacitación.		
<b>13. REGISTROS:</b>		
*Nómina		
*Declaraciones		
*Hojas de vida		
*Informe del Sistema de Gestión Integrado		
*Acciones de mejoramiento		
*PQR'S		
*Listado Maestro		

Fuente: JEST LTDA

## 6. INTEGRACIÓN DE LOS REQUISITOS

Se realizó una relación de las dos normas con sus respectivas numerales en común y los numerales que no tienen relación entre ellos para hacer una mejor asimilación al Sistema de Gestión Integrado que la empresa JEST LTDA implementará en futuro.

Esta tabla puede irse mejorando para el Sistema Navegable que se le brindó a la empresa, teniendo en cuenta que puede cambiar al poner el cumplimiento de estos numerales, siendo una fuente de información para encontrar los requisitos exigidos por las dos normas.

Tabla 10 . Relación Normas

ISO/IEC 27001:2013		ISO 9001:2008		COMENTARIOS
0	Introducción	0	Introducción	Estas cláusulas tienen los mismos requisitos para ambas normas.
0.1	Generalidades	0.1	Generalidades	
0.2	Compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión	0.4	Compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión	
1	Objeto y campo de aplicación	1	Objeto y Campo de Aplicación	En ISO/IEC 27001:2013 no se permite la exclusión de cláusulas, mientras que la ISO 9001: 2008 permite exclusiones de la norma respectiva cuando uno varios requisitos no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto
2	Referencias Normativas	2	Referencias Normativas	Este requisito es idéntico para ambas normas
3	Terminos y definiciones	3	Terminos y Definiciones	Ambas normas se refieren a sus propios "Fundamentos y vocabulario" estándares
4	Contexto de la organización			
4.1	Conocimiento de la organización y de su contexto			No hay similitud con la ISO 9001:2008
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	5.1.a)	Compromiso de la Dirección	Se puede utilizar el mismo documento para lista de los requisitos legales y reglamentarias concernientes a la empresa.
4.3	Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información	4.2.2.a)	Manual de Calidad	Los requisitos son los mismos y se pueden satisfacer a través del mismo documento.
4.4	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información	4.1	Requisitos Generales	Los requisitos son los mismos; cada sistema debe establecer, implementar, documentar y hacer mejora continua.

Fuente: JEST LTDA

**Tabla 10. (Continuación)**

Liderazgo	5	Responsabilidad de la Dirección	Sólo título
Liderazgo y Compromiso	5.1	Compromiso de la Dirección	Los requisitos son los mismos y la gestión tiene que tratar tanto las normas de la misma manera con respecto a la aplicación de las políticas, provisión de recursos, la mejora continua, la asignación de roles, responsabilidades y autoridades en la empresa.
Política	5.3	Política de la Calidad	Los requisitos son los mismos, y se podría dar cumplimiento a través de un único documento. El objetivo de éstas políticas es definir el propósito, dirección, principios y normas básicas para la gestión de los sistemas y se escriben de acuerdo con los requisitos de cada norma.
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.5.1	Responsabilidad y autoridad	Los requisitos son los mismos, por lo que las funciones, responsabilidades y autoridades para ambas normas se pueden comunicar de la misma manera.
Planificación	5.4	Planificación	Sólo Título
Acciones para tratar riesgos y oportunidades Generalidades	8.5.3	Acción Preventiva	Abordar los riesgos pueden ser considerados como una acción preventiva.
Valoración de riesgos de la seguridad de la información			No hay similitud con la ISO 9001:2008
Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información			No hay similitud con la ISO 9001:2008
Objetivos de seguridad de la información y planes para lograrlos	5.4.1	Objetivos de la calidad	Estas cláusulas tienen los mismos requisitos para ambas normas.

**Fuente: JEST LTDA**

**Tabla 10. (Continuación)**

7.1	Recursos	6.1 6.2 6.2.1 6.3 6.4	Provisión de recursos Recursos humanos Generalidades Infraestructura Ambiente de trabajo	La empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la ejecución de los procesos con el fin de satisfacer los requisitos de ambas normas. Puede utilizar los mismos procesos para cumplir con los requisitos si así lo desea.
7.2 7.3	Competencia Toma de conciencia	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	Los requisitos son los mismos, se puede utilizar un solo plan de entrenamiento para ambos estándares para reducir los registros si así lo desea la empresa en una integración de estos sistemas de gestión
7.4	Comunicación	5.5.3 7.2.3	Comunicación interna Comunicación con el cliente	El requisito es el mismo y se puede cumplir a través de los mismos procesos
7.5 7.5.1 7.5.2 7.5.3	Información documentada Generalidades Creación y actualización Control de la información documentada	4.2 4.2.1 4.2.3 4.2.4	Requisitos de la documentación Generalidades Control de documentos Control de registros	Se puede aplicar el mismo procedimiento para satisfacer los requisitos de ambas normas y establecer un sistema de documentación si la empresa lo quiere.
8	Operación			
8.1	Planificación y control operacional	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	Una forma de realizar y cumplir con este requisito podría ser con Los indicadores de rendimiento (KPI) y se pueden establecer para los procesos de ambas normas y descritos en un mismo documento si la empresa lo desea
8.2	Valoración de riesgos de la seguridad de la información			No hay similitud con la ISO 9001:2008
8.3	Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información	8.5.3	Acción Preventiva	Las acciones preventivas como término, no se mencionan en la norma ISO 27001:2013, pero en el plan de tratamiento de riesgos pueden ser consideradas como medidas preventivas. La salida del proceso de tratamiento del riesgo se podría introducir en las acciones preventivas si así lo desea la empresa

**Fuente: JEST LTDA**

**Tabla 10. (Continuación)**

9	Evaluación del desempeño			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	8 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto		La empresa u organización debe demostrar la eficacia del sistema a través del monitoreo de los parámetros que ésta identifica desde un principio como importante para la realización de los procesos. Estos requisitos se pueden satisfacer a través de un mismo documento si así la empresa lo decide para el Sistema de Gestión integrado de estas dos normas tratadas.
9.2	Auditoría interna	8.2.2 Auditoría interna		Este requisito es idéntico para ambas normas
9.3	Revisión por la dirección	5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 Generalidades 5.6.2 Información para la revisión 5.6.3 Resultados de la revisión		Este requisito es idéntico para ambas normas. Hay que tener en cuenta los elementos de entrada y salida para ambos estándares y efectivamente pueden plasmarse en un mismo documento si la empresa lo desea para su sistema integrado en caso que lo implemente.
10	Mejora	8.5 Mejora		
10.1	No conformidades y acciones correctivas	8.3 Control del producto no conforme 8.5.2 Acción correctiva		Éstas dos cláusulas de la ISO 9001:2008 se unen en la norma ISO 27001:2013, pero los requisitos son los mismos y se pueden alcanzar mediante el mismo procedimiento si la empresa lo quiere adoptar.
10.2	Mejora continua	8.5.1 Mejora continua		Al igual que en todos los sistemas de gestión, el énfasis está en la mejora continua, la cual se llevó a cabo a través de un procedimiento conjunto de acciones correctivas junto con un plan programado.

**Fuente: JEST LTDA**

## 7. CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico aplicando los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008 y la NTC ISO/IEC 27001/2008, para saber cuál era el estado inicial de la empresa JEST LTDA y los resultados fueron que había unos requisitos que independientemente la empresa no contaba con ninguno de los dos Sistemas de Gestión implementados cumplía con éstos, pero la mayoría de los requerimientos exigidos por estas normas no los cumplía, estos resultados se encuentran en las tablas llamadas Check List NTC ISO 9001:2008 y Check List NTC ISO/IEC 27001/2013.
- Durante el desarrollo de este proyecto fue necesario crear una red de procesos para la empresa JEST LTDA, el cual no la tenía. Así mismo nos vimos en la necesidad de realizar las caracterizaciones respectivas de la organización aportando más herramientas para el diseño e implementación del Sistema de Gestión Integrado que la empresa puede adoptar si así lo desea.
- Al ir realizando el trabajo de grado nos vemos en la necesidad de crear un Manual del Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad de la Información para la Empresa JEST LTDA, el cual nos apoya ,complementa y facilita poder implementarlo al Sistema de Gestión quedando como soporte, cumpliendo con los requisitos exigidos y como forma verídica del Diseño del Modelo para la implementación e integración de estas dos normas que se escogieron para integrar en la empresa JEST LTDA

## 8. RECOMENDACIONES

- Al realizar el diagnóstico inicial de la empresa JEST LTDA para la implementación de los dos Sistemas de Gestión realizado en nuestro trabajo de grado se recomienda a la empresa hacer una revisión periódica de éste documento para irlo actualizando y así la empresa saber en qué grado de cumplimiento respecto a los requisitos de las normas está incumpliendo. Sirve como apoyo y soporte a la implementación de la Gestión de Calidad y Seguridad de la Información y como es un procedimiento progresivo y de mejoramiento continuo ayudará mucho para la revisión de las auditorías internas que programe la empresa para su beneficio y constante evaluación del desempeño del Sistema. Optar por la implementación de estos dos Sistemas de Gestión, las tablas de los Check List que se realizarían al ir modificándolas cada vez que sea necesario, estarán dando las pautas principales de cómo se encuentra en cumplimiento de requisitos exigidos por las normas ISO 9001:2008 e ISO 27001:2013 y así, darse cuenta de lo que tiene que hacer al respecto de lo evaluado.
- Al Diseñar y caracterizar el Mapa de Procesos que describe el Sistemas de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad de la Información para la Empresa JEST LTDA se observó lo fundamental que es estructurar la empresa ya que por medio de este mapa de procesos se es más eficiente desarrollar e implementar el Sistema de Gestión Integrado así como fue mencionado anteriormente, siempre y cuando la empresa lo requiera.
- Crear el Manual del Sistemas de Gestión Integrado de Calidad y Seguridad de la Información de la Empresa JEST LTDA fue todo un reto pero aun así se llevó a finalidad cumpliendo con los requisitos y quedara a disposición dela empresa si es su decisión implementar.

## CONCLUSIÓN GENERAL

Muchas organizaciones en nuestro país han visto la gran ayuda que les brinda la implementación de cualquier Sistema de Gestión independientemente del sector económico en que se desarrolle, de allí la gran importancia de dar este primer paso, porque como todo, siempre se requerirá de una inversión inicial, donde generalmente los directores de las Organizaciones no siempre están dispuestos a correr este riesgo siempre y cuando genere rentabilidad al negocio, y no lo ven de la forma que tiene que ser que es para enfrentar los desafíos del cambiante mercado global de hoy (gestión del cambio), y darle herramientas a sus organizaciones para su desarrollo sostenible (gestión de mejora) de la mejor forma durante su ciclo de vida. Nos damos cuenta en este trabajo de grado realizado que todas las partes interesadas que una empresa pueda tener, deben involucrarse y ser partícipes de la mejora continua y debe desarrollarse una cultura de buenas prácticas, de lo contrario un Sistema de Gestión implementado no funciona porque hay que hacer un seguimiento continuo programado para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión; de allí la importancia de identificar las necesidades de las organizaciones y alinear los objetivos del negocio con los estratégicos y darles el rumbo adecuado.

Un Sistema de Gestión bien implementado logra cumplir con estándares altamente calificados generando valor añadido a las organizaciones, permitiendo hacer las cosas mejor, de forma más económica o más rápida a medida que el Sistema se desarrolla y dan la oportunidad de centrarse en optimizar y fortalecer las áreas más convenientes estratégicamente establecidas e importantes al negocio y su entorno.

Diseñar e implementar los Sistemas de Gestión en las organizaciones de nuestro país es un reto y nosotros como profesionales especialistas en Sistemas de

Gestión Integrado QHSE de la Escuela Colombiana de Ingeniera Julio Garavito, estamos dispuestos a enfrentarlos y contribuir al desarrollo de Colombia y reportar grandes beneficios a nuestras Organizaciones colombianas.

## BIBLIOGRAFÍA

- NTC ISO 9000 (2005-12-22): Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 (2008-11-14): Sistema de Gestión de la Calidad.
- NTC ISO 9004 (2010-02-17): Gestión para el Éxito Sostenible de una Organización. Enfoque de Gestión de la Calidad.
- ISO/TC 176/SC 2/N 836 Octubre 2008: Orientación para la Implementación de la Norma ISO 9001:2008
- NTC ISO 27001 (2013-12-11) Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos
- GTC ISO IEC 27003 (2013-12-11) Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Guía de Implementación de un Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- COSTAS SANTOS Jesús, Seguridad Informática, Editorial: Ra-Ma, 2011.

## ABREVIACIONES

- **SGIS-ST:** Sistema de Gestión Integrado de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **SGI:** Sistema de Gestión Integrado
- **GC-SI:** Gestión Calidad y Seguridad de la Información