

Implementación del sistema integrado de gestión mediante el software KAWAK

Implementation of the integrated management system using KAWak software.

 Eddy Emanuel González Puerta¹
 Cesar Augusto Quintero²

DOI: <https://doi.org/10.26495/icti.v9i2.2272>



RESUMEN

En la actualidad hay exigencias y normas empresariales que obligan a las organizaciones a suplir las necesidades de las partes interesadas tales como proveedores, accionistas, ambiente, entre otros. Dichas necesidades se han estandarizado internacionalmente con nuevas versiones, en este caso se habla de la norma ISO 9001 la cual busca ser integrada en la empresa Nova Seguridad LTDA. Para una recertificación por parte del ente certificador ICONTEC, esto debido a que, en una auditoría externa realizada por el mismo ente mencionado, encontraron una oportunidad de mejora la cual va dirigida al sistema integrado de gestión. El proceso investigativo comienza a partir de encuestas de satisfacción, sensibilización y capacitación del personal, de manera que la retroalimentación quede clara y haya una puesta en marcha productiva a la hora de desempeñarse en la nueva plataforma la cual busca aprovechar los conocimientos previos de éxito de un área de gestión específica de manera que se obtenga una ventaja empresarial que promueva a la organización; esta investigación se apoya en la información documental explicativa debido a que interpreta los elementos teórico-prácticos del sistema integrado de gestión, también se apoya de fuentes bibliográficas con el fin de ampliar y profundizar el conocimiento de la temática, por lo cual se quiere que el nuevo método sea sostenible en el tiempo, enfocándose en los procesos y las metodologías ingenieriles que conllevan a la mejora continua.

PALABRAS CLAVE:

Estandarización, mejora continua, ISO 9001, sistema integrado de gestión, software Kawak.

ABSTRACT

Nowadays there are requirements and business standards that force organizations to meet the needs of stakeholders such as suppliers, shareholders, environment, among others. These needs have been standardized internationally with new versions, in this case we are talking about the ISO 9001 standard which seeks to be integrated in the company Nova Seguridad LTDA. For a recertification by the certifying entity ICONTEC, this is because, in an external audit conducted by the same entity mentioned, they found an opportunity for improvement which is directed to the integrated management system. The research process starts with satisfaction surveys, sensitization and training of personnel, so that the feedback is clear and there is a productive implementation at the time of performing in the new platform which seeks to take advantage of the previous knowledge of success of a specific management area so that a business advantage that promotes the organization is obtained; this research is supported by explanatory documentary information because it interprets the theoretical-practical elements of the integrated management system, it is also supported by bibliographic sources in order to broaden and deepen the knowledge of the subject, so that the new method is sustainable over time, focusing on the processes and engineering methodologies that lead to continuous improvement.

KEYWORDS: Continuous improvement, ISO 9001, integrated management system, Kawak software, standardization

¹ Corporación Universitaria Americana, Medellín-Antioquia, Colombia, gonzalezeddy9684@americana.edu.co.

² Corporación Universitaria Americana, Medellín-Antioquia, Colombia, cquintero@americana.edu.co

1. INTRODUCCIÓN

KAWAK es un software en la nube desarrollado por el grupo VIDAWA que permite a la empresa llevar el sistema integrado de gestión de manera digital, su importancia radica en la facilitación a la hora de documentar todo el sistema de gestión de manera sencilla y remota, la principal razón es que se evidencia una oportunidad de mejora en una auditoría por parte de ICONTEC, la cual señala falta de orden el sistema integrado de gestión, debido a esto, la empresa busca una alternativa para organizar de manera eficaz el sistema integrado de gestión, pues el software permite realizar de manera automática tareas cotidianas como el control de documentos, el seguimiento a acciones de mejora y correctivas, el seguimiento de compromisos (actas, planes de acción, etc.), crea, administra y consulta de manera ágil la documentación del sistema de gestión y permite obtener información en línea para la toma de decisiones.

El presente proyecto describe detalladamente y da a conocer cómo el uso del software KAWAK permite a la empresa Nova Seguridad LTDA. Establecer de manera eficaz un proceso de mejora continua y una cultura de gestión de riesgos de acuerdo con los requisitos reglamentarios gubernamentales, como la implementación de sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional SG-SST.

La finalidad es documentar todo el sistema integrado de gestión por medio del software KAWAK para cumplir su promesa de valor de manera innovadora (recertificación en la norma ISO 9001:2015), y así obtener información centralizada y herramientas de operaciones del sistema con toda la información en la nube y darle cumplimiento al Decreto 1072 de 2015, el cual “regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. La implementación del SG-SST es de obligatorio cumplimiento. Las empresas, sin importar su naturaleza o tamaño, deben implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.” Y obtener la certificación en la norma ISO 9001 (Ministerio de Trabajo, 2015).

Para ello, inicialmente se hace una revisión a fondo de la funcionalidad actual frente a los medios por los cuales se estaban documentando los archivos, diligenciando indicadores, gestión de actas, tareas pendientes y los medios de divulgación de la información en general. Posteriormente, se procede a escalar la solicitud para la aprobación de la implementación del software KAWAK. (Grupo Vidawa, 2020).

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó la migración de toda la información del sistema integrado de gestión al software KAWAK, en donde se encuentran los indicadores de todas las áreas, la gestión documental actualizada y las actividades que cada empleado debe realizar. De esta forma se logra aportar positivamente en el sistema integrado de gestión, ya que al momento de ascender en las diferentes áreas no se estaría afectando la adaptabilidad y visualización del software, al contrario, optimiza el proceso volviéndolo dinámico, adaptable y sencillo.

Finalmente, se realiza la divulgación del software al personal administrativo con el fin de asegurar la mejora del proceso por medio de toma de tiempos, gestión de proceso y cumplimiento de actividades, de igual forma, se realiza la comparación frente a los tiempos que se empleaban con el método anterior, observándose que la implementación de este software es efectivo y que la realización de los objetivos establecidos a nivel organizacional son propicios para la mejora continua mediante este nuevo método.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Para llevar a cabo este plan de trabajo, se emplean diferentes métodos cualitativos para la recopilación de información, los cuales van desde la recolección y análisis de datos hasta mecanismos que se ocupan de la medición de la satisfacción del personal administrativo en cuanto al uso de la plataforma, estos métodos se han definido a lo largo de la investigación y durante su ejecución. Dichos métodos son:

2.1. Investigación

Este trabajo tiene como base fundamental la investigación que se realiza mediante encuestas a los trabajadores y chequeos acerca de la efectividad del Sistema Integrado de Gestión, cuáles son las falencias más frecuentes que se presentan en la metodología actual implementadas y cuáles son las oportunidades de mejora identificadas en el sistema. Dichas encuestas se hicieron mediante un formulario de Google Drive, para lo cual se tomaron en cuenta las personas del área administrativa que en total son 27.

Se realiza el estudio de la funcionalidad actual frente a los medios por los cuales se documentan los archivos, diligenciando indicadores, gestión de actas, tareas pendientes y los medios de divulgación, finalmente, el estudio a las listas de verificación de la auditoría interna, donde se evalúan todos los procesos de la organización de acuerdo con los requisitos aplicables de la NTC ISO 9001:2015.

2.2. Análisis de la información

Teniendo en cuenta los resultados de la investigación se realiza un análisis detallado de los resultados obtenidos por medio de reuniones semanales con gerencia, donde se evalúa la efectividad, la eficiencia y la eficacia del Sistema de Gestión y la satisfacción de las partes interesadas. A partir de esto se define por medio de lluvia de ideas los posibles métodos a implementar en el proceso de migración de información.

2.3. Intervención:

Una vez realizado el análisis y teniendo una visión más clara sobre cómo proceder con la migración del Sistema Integrado de Gestión se define un plan de trabajo para la ejecución del proyecto, teniendo en cuenta todos los aspectos tratados desde la revisión del Sistema de Gestión actual, el proceso de migración y la divulgación del mismo, consecutivamente se tienen en cuenta los tiempos, dificultades, retos y riesgos generados al usar la plataforma de KAWAK, durante la migración y ajuste de métodos o procedimientos requeridos para uso del software, realizando el seguimiento y encuestas a los líderes de cada proceso de la empresa y sus clientes.

2.4. Medición:

Para evaluar la efectividad de implementar estos cambios, se realiza una nueva encuesta de satisfacción del colaborador para determinar si las mejoras implementadas tuvieron un impacto positivo en sus procesos. Se realiza una auditoría externa por parte del organismo de certificación Icontec. La auditoría evaluó todos los procesos de la organización incluidos en el sistema de gestión integrado de gestión. Con base en los resultados obtenidos, se evalúan las ventajas y no conformidades. Icontec utiliza esto como base para tomar una decisión final sobre si el sistema de gestión integrado implementado en la organización está en cumplimiento. Si está en cumplimiento, la certificación continuará, de lo contrario, se procederá con la suspensión del certificado.

3. RESULTADOS

Se realizó una reunión con la gerencia para exponer dichos resultados, se explica la metodología implementada y los medios para llevar a cabo una buena divulgación del contenido para que las personas visionaron la nueva opción, y al ver que todas las personas respondieron de manera positiva para efectuar el cambio de software, se concluye que la mejor decisión es implementar el Sistema Integrado de Gestión mediante KAWAK.

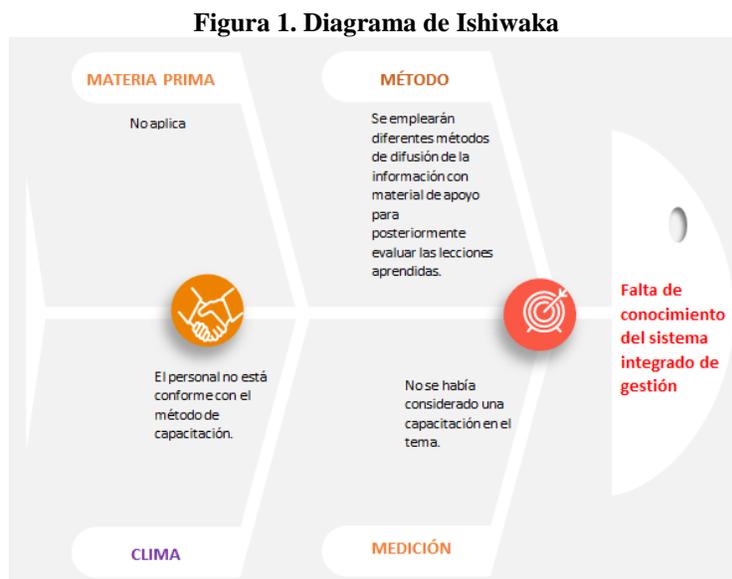
Posterior a esto, cada persona diligencia el formato de capacitación en donde se valida que reciben la información, sensibilización, capacitación y retroalimentación de los temas tratados como también evaluando si el objetivo es alcanzado, para ello se crea el siguiente formato.

Los empleados deben diligenciar el formato de asistencia una vez se haya realizado alguna actividad, a su vez que califica el desempeño de esta, siendo una manera fácil y sencilla de evidenciar que las actividades se llevan a cabo en el tiempo estimado.

Luego se comienza la migración para cargar los archivos y ajustar los procedimientos, en este punto se tienen en cuenta los tiempos, dificultades, retos y riesgos generados al usar la plataforma de KAWAK, para cada uno de ellos toma una medida preventiva y de esta manera se resuelven, las metodologías ingenieriles implementadas para ello son:

3.1. Diagrama de Ishikawa

En el diagrama de causa y efecto se evidencia que la principal falencia es que el personal no tiene el conocimiento sobre el sistema integrado de gestión, allí se implementan las medidas pertinentes para ver la manera más adecuada para solucionar dicho problema, estas son:



Fuente: elaboración propia a partir de resultados obtenidos

Posterior a realizarlo, se toman medidas como una capacitación más profunda y con material de apoyo que sea más dinámico con el fin de poder hacer una sensibilización más bien estructurada y de fácil comprensión, también se tienen en cuenta los medios de difusión para hacer llegar esta información,

pues debido a que se está pasando por una emergencia sanitaria por la COVID-19, se hacen reuniones por Meet de Microsoft, allí en la reunión virtual se imparte toda la información.

3.2. Métodos y tiempos

Al igual que con la primera fase y el sistema integrado de gestión antiguo, se toman los tiempos cronometrados en segundos y la frecuencia de búsqueda de cada documento, obteniendo de esta manera una suma de tiempos diarios para la búsqueda, mirando así una mejora significa en la eficiencia al momento de buscar y encontrar un documento.

Tabla 1. Métodos y tiempos

Búsqueda de Documento	Tiempo Empleado (Segundos)
Documento 1	120
Documento 2	100
Documento 3	90
Documento 4	90
Documento 5	45
Documento 6	60
Documento 7	70
Documento 8	100
Documento 9	110
Documento 10	80
Total	865

. Fuente: Elaboración propia basado en los resultados

En comparación con el anterior estudio de tiempos, se observa que hay una mejoría notable con una diferencia de 1410 segundos, lo que equivale a 23.5 minutos de diferencia al anterior, cumpliendo con el objetivo de mejora establecido en la auditoría anterior. Con esto se evidencia que, al implementar Kawak como medio de almacenamiento de documentos, hay una mejora significativa a la hora de buscar documentos, pues se emplea un tiempo bastante corto en comparación al método que ya se venía implementando en la empresa, mostrando que la mejora continua se está implementando a su vez que la eficiencia a la hora de hacer una búsqueda, se tendrá un resultado más rápido.

3.3. Matriz DOFA:

Basado en el análisis general que se realizó del nuevo software KAWAK se obtienen las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que están presentes en la organización.

Se evidencia por medio de la matriz DOFA que hay apoyo y buen recibimiento del nuevo software por parte del personal encargado, hay mejoras significativas en cuanto al sistema integrado de gestión ya que habrá una retroalimentación hacia el personal y se va a optimizar todo el sistema integrado de gestión en general, en cuanto a las debilidades, debido a que es tanta información puede llegar a ser un proceso algo extenso tanto cambiar de servidor el sistema como divulgarlo, y al ser de un tercero, se puede complicar al momento de presentarse una posible falla del software para solucionarlo.

Figura 2. Matriz DOFA

FOR TAL EZ AS	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas de apoyo capacitadas para llevar a cabo la implementación • Compromiso de la operación por parte de todo el personal • Cambios en pro de la mejora continua por parte del personal 	DE BI LI DA DES	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue de la información • Funcionalidad de los canales de búsqueda y procesos • Dependier de un tercero
OP OR TU NI DA DES	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento del SIG • Aumento en indicadores de satisfacción • Fácil comprensión del manejo del software 	A M E N A Z AS	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad del personal • El aumento de procesos mal diligenciados • Dificultad de búsqueda entre los diferentes procesos

Fuente: Elaboración propia basado en los resultados

4.3. Las 5s:

Posterior a la identificación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, se hace un formato que habla de una inducción específica del desarrollo del trabajo que se lleva a cabo en el sistema integrado de gestión, pues es de suma importancia que la empresa conozca sus políticas y de qué manera se opera, así sus contribuyentes tienen una visión muy amplia y detalladas de los temas que son tratados, con toda esta información recolectada, es más sencillo tener la documentación organizada, para evidenciar que se cumple con la debida socialización al personal, algunos de los temas tratados son: rutas de evacuación, cómo actuar en caso de emergencia, comité primario de seguridad y salud en el trabajo(copasst), matriz de riesgos, política SIPLAFT, entre otros que apuntan al bienestar de la empresa, una vez divulgado, el formato se entrega a cada empleado y es diligenciado con los temas dados, observaciones, la firma del trabajador y firma del encargado. (ISO Tools, 2015).

Figura 3. Inducción específica

III. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN																	
6. INDUCCIÓN ESPECÍFICA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO																	
<input type="checkbox"/> Política SIG, Objetivos SIG. <input type="checkbox"/> Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Ambiental, Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad para la cadena de suministro). <input type="checkbox"/> Rutas de evacuación y puntos de encuentro / Plan de Emergencias <input type="checkbox"/> Como actuar en caso de emergencia <input type="checkbox"/> Como actuar en caso de emergencias ambientales <input type="checkbox"/> Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) <input type="checkbox"/> Comité de Convivencia Laboral <input type="checkbox"/> Accidente Laboral / Incidente de trabajo / Enfermedad Laboral <input type="checkbox"/> Matriz de Riesgos, fuentes y medios de control para los Accidentes Laborales <input type="checkbox"/> Política de socialización y actualización de la información, Política SIPLAFT <input type="checkbox"/> Política SIPLAFT <input type="checkbox"/> Gestión Ambiental y cómo actuar en caso de emergencia Ambientales <input type="checkbox"/> Que hacer en caso de una ruptura luminaria <input type="checkbox"/> Campaña "Pilas por el Ambiente" "Tapas para sanar" <input type="checkbox"/> Matriz de aspectos e impactos ambientales <input type="checkbox"/> Reglamento higiene, seguridad y salud en el trabajo <input type="checkbox"/> Política de prevención del Consumo de Alcohol, tabaco y drogas. <input type="checkbox"/> Política de uso de Elementos de Protección Personal	Observación:	Firma del Empleado que ingresa: _____ C.C. Nombre(s) y firma(s) responsable(s) de la inducción, reinducción o entrenamiento: _____ C.C.															
<input type="checkbox"/> Responsabilidad Social Empresarial <input type="checkbox"/> Plan Estratégico de Seguridad Vial <input type="checkbox"/> Política de Seguridad Vial <input type="checkbox"/> Política del uso del Cinturón de Seguridad <input type="checkbox"/> Política de Regulación de la Velocidad <input type="checkbox"/> Política de Administración de Administración de rutas <input type="checkbox"/> Política de no uso de equipos de comunicación bidireccional <input type="checkbox"/> Política de regulación de horas de conducción y descanso <input type="checkbox"/> Política de señalización y demarcación <input type="checkbox"/> Guía de ejercicios antes de iniciar su actividad <input type="checkbox"/> Otras (indique): _____		Firma del Empleado que ingresa: _____ C.C. Nombre(s) y firma(s) responsable(s) de la inducción, reinducción o entrenamiento: _____ C.C.															
7. INDUCCIÓN ESPECÍFICA PARA ADMINISTRATIVO																	
<table border="0"> <tr> <th style="text-align: left;">Procesos administrativos y financieros</th> <th style="text-align: left;">Talento Humano</th> <th style="text-align: left;">Bienestar laboral</th> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Procesos administrativos y financieros	Talento Humano	Bienestar laboral	<input type="checkbox"/>		Nombre(s) y firma(s) responsable(s) de la inducción, reinducción o entrenamiento: _____ C.C.											
Procesos administrativos y financieros	Talento Humano	Bienestar laboral															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
Observación:																	

Fuente: Elaboración de Nova Seguridad LTDA.

Debido a la emergencia sanitaria a causa del COVID-19 se realiza un formato de censo en donde se explica ampliamente los métodos de desinfección, circulares vigentes que son dirigidas a las empresas para que cumplan con los nuevos lineamientos que surgen conforme avanza la pandemia mundial, también se tiene en cuenta la información de los familiares con que el trabajador reside, pues las políticas de la empresa son claras y quieren el bienestar tanto para los trabajadores como para sus familiares ya que el bienestar laboral para la empresa viene desde casa.

Por último, se actualiza el formato de entrega de exámenes médicos, el cual es un registro con los nombres y apellidos del trabajador el cual da constancia que se ha realizado los exámenes correspondientes y se tiene el aval para trabajar al contar la aptitud para desarrollar las labores correspondientes del cargo, una vez diligenciados todos estos formatos son cargados a la nube y allí se tiene el historial completo del trabajador con la información correspondiente.

En conjunto, estos documentos organizan la información de manera detallada, la ordenan y archivan para que el historial del trabajador se encuentre completo, se eliminan archivos que estén repetidos y se escanean para que sean digitales, ayudando no solo a la facilitar su búsqueda sino disminuyendo el consumo de papel, estandarizándose el modelo el cual es sostenible en el tiempo, todo lo anterior da cumplimiento a las 5s y su principio de mantener una empresa organizada y estandarizada.

4.4. Ciclo de Deming:

En la actualidad, las empresas tienen una competitividad y el sector de la vigilancia al ser tan amplio cuenta con un índice alto de accidentalidad, por lo que se debe mantener actualizada la matriz de riesgos de cada área, para ello, el área de calidad realiza reuniones con cada una de las áreas y por medio del ciclo PHVA, allí se estandariza este modelo en general para todas las áreas:

Planificar:

Es la etapa inicial en donde se encuentra la planificación, allí se establecen objetivos y se identifican los procesos necesarios para lograr los resultados de acuerdo con las políticas de la empresa Nova Seguridad LTDA. En esta etapa se determinan también los parámetros de medición que se van a utilizar para controlar y seguir el proceso.

Hacer:

Se procede a la implementación de los cambios o acciones necesarias para lograr las mejoras planteadas. Con el objeto de ganar en eficacia y poder corregir fácilmente posibles errores y fallas en la ejecución.

Verificar:

Posterior a que sea puesto en marcha el plan de mejoras, se establece un periodo de prueba para medir y valorar la efectividad de los cambios.

Actuar:

Una vez llevadas a cabo las mediciones, en el caso de que los resultados no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, se realizan las correcciones y modificaciones necesarias. También se toman las decisiones y acciones pertinentes para la mejora continua de la empresa y el desarrollo de los procesos.

Tabla 2. Matriz de riesgos.

SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA																	
No.	Clase	Fuente	Etapas	Tipode Riesgo	Descripción (Que puede pasar y como puede ocurrir)	Consecuencia de ocurrir	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	AQUIENSE ASIGNA	TRATAMIENTO/CONTROL A SER IMPLEMENTADO	IMPACTO DESPUÉS DEL TRATAMIENTO			MONITOREO Y REVISIÓN	
													PROBABILIDAD	IMPACTO	CATEGORIA	AFECTA LA EJECUCION DEL CONTROL	RESPONSABLE POR IMPLEMENTAR EL TRATAMIENTO

Fuente: Elaboración por Nova Seguridad LTDA.

Se identifican todos los factores involucrados que contribuyen a la generación de los riesgos, para finalmente registrarlos en la matriz, con el fin de relacionar las actividades de la empresa y los riesgos existentes; pues la gestión de riesgos es un factor imprescindible para el área de calidad dentro de una empresa y la importancia de su planificación es precisamente para evitarlos o saber reaccionar antes ellos porque se tienen en cuenta situaciones previsibles como también las que no lo son.

4.5. Nuevo modelo

Con el fin de recopilar la información para esta investigación se toma como punto de partida los procesos de implementación del sistema integrado de gestión en la empresa Nova Seguridad LTDA. Con los que ya se venía trabajando comparado con las nuevas funciones que ofrece el software Kawak, las cuales han adquirido la funcionalidad para optimizar su sistema integrado de gestión y asesorar a la organización en la implementación de este.

Antes de la etapa de transferencia de conocimiento, se hace un perfil de la empresa, el nivel de implementación, el personal clave y los métodos actuales de su desarrollo sistema integrado de gestión, a partir de esto se puede concluir que los documentos en el sistema de gestión se realizan mediante

carpetas compartidas. Servicios como Dropbox o Drive, y todos en el servidor local. El usuario puede modificar o eliminar el documento implementado, o debido al uso de este, la posibilidad de encontrar versiones desactualizadas es alta método, el estudio encuentra que, aunque las responsabilidades se determinan en el perfil del puesto colaboradores, esta información no siempre se comparte con colaboradores, no hay trazabilidad de cambios o versiones de perfiles de trabajo.

En algunos casos, la matriz de riesgos se implementaba de manera muy general. Asimismo, la mayoría de los indicadores aún no se han determinado o su medición y análisis no se ha establecido del todo. Se adelantaba registros de entrega de EPP y exámenes médicos de ingreso, sin embargo, no han sido determinados mediante análisis del profesiograma. Las auditorías y medidas de mejora e inspecciones realizadas se realizan manualmente en formato Excel. Una vez analizados los métodos de gestión actuales del sistema integrado de gestión, se anuncian las funciones de la plataforma Kawak a los líderes de proceso, quienes inician la migración de información y la configuración de la plataforma con el apoyo de consultores designados durante la fase de transferencia de conocimiento, luego de esto, los resultados son los siguientes:

4.6. Indicadores de gestión

Para verificar el logro de las metas establecidas y el desempeño previsible de la organización, cada área de proceso debe seguir las métricas de gestión para poder realizar mediciones. Para realizar un seguimiento, debe completar el siguiente formato:

Figura 4. Indicador de gestión.



Fuente: (Kawak, 2020)

En la plataforma KAWAK se encuentra el módulo de indicadores, como se evidencia anteriormente (ver figura 4); los indicadores de cada proceso se pueden diseñar los a partir de variables y fórmulas, también se definen metas y las zonas de cumplimiento son tipo semáforo, es decir, mediante colores se evidencia el cumplimiento o no de la meta establecida, al momento de analizar los resultados, se pueden adjuntar acciones correctivas de ser necesario, también se pueden comparar varios indicadores de la misma naturaleza, por otra parte, se puede hacer un análisis histórico de datos muy completo porque se pueden comparar los períodos de un mismo indicador y los resultados pueden ser llevados a Excel, así que se puede consolidar resultados precisos.

4.7. Medición

Se hizo una nueva encuesta de satisfacción a las 25 personas que respondieron la anterior encuesta de satisfacción del cambio de software, con el objetivo de tener una información simplificada debido a que las preguntas son más puntuales con el fin de medir y calificar el nuevo software y su desempeño con las funciones que allí se emplean, el resultado obtenido es que aumenta la satisfacción en todos los aspectos como se había previsto en la encuesta inicial, donde las personas están con un nivel de satisfacción superior, pues al hallar el promedio se encuentra en un 89% lo cual es una medida positiva y se evidencia una adaptabilidad bastante eficaz, de esta manera se cumple la meta propuesta de una buena adaptabilidad frente al nuevo software.

Con el fin de motivar a las personas por el buen uso de la plataforma, la empresa brinda diferentes opciones para dar un reconocimiento por su buen desempeño, entre ellas se encuentran refrigerios y bonificaciones para que las personas continúen desempeñando bien su labor en un entorno cambiante.

4.8. Auditoría de certificación

Una vez terminada toda la migración de datos, se da la auditoría y debido a la emergencia sanitaria se hace de manera virtual, en esta oportunidad, se dan a conocer todas las funciones que se pueden hacer mediante KAWAK, pues allí, encontrar documentos es mucho más fácil, sencillo y dinámico, un punto a favor ya que se estandariza un orden en todos los documentos, también en el diligenciamiento de indicadores, en donde se encuentra el histórico de la empresa, arrojando un resultado más dinámico y sencillo el cual es generado por el software; a su vez que todos los requerimientos estaban a un solo clic en la plataforma, también se deja el registro de las actas de los comités que se presentan en la empresa, generando un documento en papel membrete y de fácil acceso. Disminuir la cantidad de pasos para dar gestión a los diferentes procesos, disminuyendo el impacto negativo de las oportunidades de mejora. Una vez terminada la auditoría, la empresa consigue la recertificación en la norma ISO 9001:2015.

5. CONCLUSIONES

La funcionalidad de la aplicación cumple con los otros requisitos establecidos por el decreto 1072 de 2015, pero algunos de ellos parecen ser demasiado operativas para los líderes funcionales, por lo que dichos procedimientos deben continuar con necesidades específicas. continúa el proceso de mejora para que la operación del aplicativo sea más simple.

Se evidencia una disminución considerable en la cantidad de pasos para dar gestión a los diferentes procesos que hay en la empresa por medio del software Kawak, pues este fortalece las debilidades que anteriormente se tenían y consolida una buena gestión

El número de las oportunidades de mejora bajó en comparación a la auditoría anterior debido a la implementación del software Kawak, optimizando el sistema integrado de gestión, ayudando a mejorar los tiempos de búsqueda de archivos, la alimentación de los indicadores y la gestión de las actas, impulsando a la empresa un fortalecimiento el cual cumple los principios de mejora continua (PHVA), gestión de la empresa, gestión de calidad (ISO 9001) y mantiene la adaptabilidad.

Algunos requerimientos para el uso de la plataforma surgen de la necesidad de adaptar el software a las ejecuciones actuales de algunas operaciones, pues la ejecución de algunas de las actividades del sistema integrado de gestión no tiene la posibilidad de adaptarse debido a las funcionalidades de la plataforma. En este caso se piensa en la posibilidad de adaptarlo a futuro.

Al implementar metodologías ingenieriles y seguir las pautas requeridas por ISO 9001: 2015, puede establecer un sistema de gestión de calidad eficaz y estandarizado para la organización. En la fecha del informe, el cumplimiento se define como un sistema de gestión evaluado por el organismo de certificación Icontec.

REFERENCIAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020). Elaboración de actas de reunión en SDS. Obtenido de Salud capital:http://saludcapital.gov.co/Lineamientos/2016-2020/57_SDS_PYC_LN_011_Elaboracion_Actas_Reunion_SDS.pdf
- Bembibre, V. (enero de 2009). Definición ABC. Obtenido de Definición de Formato: <https://www.definicionabc.com/tecnologia/formato.php>
- Geovictoria. (2020). ¿Qué son los indicadores de gestión? Obtenido de Geovictoria: <https://www.geovictoria.com/cl/indicadores-de-gestion/>
- Grupo Vidawa. (2020). La evolución de tu sistema de gestión. Obtenido de <https://www.kawak.net/>
- ISO Tools. (20 de febrero de 2015). ¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua? Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>
- Kawak. (2020). Kawak. Obtenido de <https://www.kawak.net>
- Kawak. (noviembre de 2020). Kawak. Obtenido de <https://www.kawak.net/modulo-indicadores/>
- Kawak. (2020). Software de gestión de calidad para fomentar una cultura de gestión ISO simple y efectiva. Obtenido de Kawak: <https://www.kawak.net/software-de-gestion-de-calidad/>

Kyocera. (2021). KYOCERA Document Solutions. Obtenido de La gestión documental. Definición, conceptos clave e importancia:

<https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/business-challenges/paperless/la-gestion-documental-definicion-conceptos-clave-e-importancia-en-la-actualidad.html>

Ministerio de Trabajo. (25 de mayo de 2015). Decreto Número 1072 de 2015. Obtenido de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Novasep. (2021). Obtenido de <https://www.novaseguridad.com.co/nosotros/>

Novasep. (2021). Política de Gestión Integral. Obtenido de

<https://www.novaseguridad.com.co/nosotros/>

Nueva ISO 9001:2015. (s.f.). Información documentada. Obtenido de [https://www.nueva-iso-9001-](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/7-5-informacion-documentada/)

[2015.com/7-5-informacion-documentada/](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/7-5-informacion-documentada/)

Saraclip. (15 de junio de 2017). Requerimientos de un proyecto. Obtenido de

<https://www.saraclip.com/requerimientos-de-un-proyecto/>

Torres, I. (26 de septiembre de 2019). Qué es mejora continua y cómo aplicarlo en tu negocio. Obtenido

de Iveconsultores: <https://iveconsultores.com/mejora-continua/>