



Convivencia

Caso de éxito en Sistemas Integrados de Gestión.

ISOTools
EXCELLENCE





Conviventia

Automatización de los Sistemas de Gestión de Calidad y Salud y Seguridad en el Trabajo.

Conviventia es una organización privada enmarcada en el ámbito de las organizaciones sin ánimo de lucro. Su objetivo es promover el desarrollo social en Colombia en cuatro líneas de acción distintas:

- » **Infancia y juventud:** en protección de la juventud, la educación y la niñez. En este sentido cuentan con distintos centros donde desarrollan su programa educativo y acciones de fortalecimiento para estos colectivos.
- » **Familia y liderazgo:** donde trabajan por el fortalecimiento familiar y el liderazgo comunitario para ambientes más seguros, sin abuso, maltrato o explotación.
- » **Inclusión productiva:** donde se promueve a la persona y sus capacidades de desarrollo profesional, ayudando a conseguir oportunidades mediante la capacitación y orientación.
- » **Ayuda humanitaria:** mediante acciones que aumenten la capacidad de las poblaciones para cubrir sus necesidades básicas y recuperarse de los incidentes que puedan sufrir.

En su historia, desde hace 25 años, están fundamentados en **fuertes valores y convicciones** que los han ayudado a contar actualmente con una organización eficiente que aporta verdadero valor a la sociedad en sus **7 sedes distribuidas en Cartagena, Barranquilla, Bogotá y Soacha.**

Cuentan con certificados en **ISO 9001** desde 2008, así como otras Normas Técnicas Colombianas como **NTC 5581, NTC 555, NTC 5666 y NTC 665.**

En 2020 decidieron automatizar su **Sistema de Gestión** con ISOTools y desde entonces la organización ha mejorado su gestión y capacidad de **mejoramiento continuo**, lo que ha aportado a su vez a un mejor servicio a la comunidad.

Problemas que impulsaron a Conviventia a decidirse por la automatización de sus sistemas de gestión con una plataforma tecnológica:

- ✘ La gestión del SGC se desarrollaba de forma manual, en papel y algunos documentos excel.
- ✘ Disponían de demasiados formatos distintos con múltiples versiones y esto causaba duplicidades de trabajo en toda la organización.
- ✘ El sistema de reportes manual, basado en indicadores contenidos en excel y apoyado por otros reportes narrativos para contextualizar la información dispersa. Esta situación repercutió en un exceso de tiempo para la generación de la información necesaria para la toma de decisión y la dificultad añadida de no tener información en tiempo real para la toma de decisiones, algo que aumenta el riesgo de error.
- ✘ Los indicadores se gestionaban en un documento excel, lo que implicaba actualizar este archivo constantemente con información actual y la necesidad de acudir siempre a la fuente original para contrastar información y obtener trazabilidad para la mejora continua.
- ✘ Los objetivos se gestionaban mediante un excel, estableciendo en distintos formatos lo necesario para el cumplimiento de su plan estratégico, esto ocasionaba que su correcta gestión y seguimiento ocupará excesivos recursos y que el grado de cumplimiento no fuera el deseado.
- ✘ El equipo de 20 auditores requería de mucho esfuerzo para consolidar los registros y obtener información para la toma de decisión.
- ✘ Pérdida del know-how cuando una persona salía de la institución, no quedando constancia completa de la trazabilidad de las acciones, procedimientos, documentos y otros activos.
- ✘ La recogida y tratamiento de evidencias requería excesivo esfuerzo y desgaste por parte de los responsables para la entrega correcta de informes y evidencias.
- ✘ La gestión de riesgos y oportunidades en procesos se desarrollaba también en documentos de ofimática, necesitando incluso apoyo externo para la definición de las mismas y los cálculos necesarios para una correcta gestión. Esta situación hacía perder oportunidades de mejora y no extraer el máximo rendimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✘ El registro y uso de Equipos de Protección Personal era deficiente, no existiendo un control eficaz de la capacitación para su uso ni registro eficiente de su gestión, entrega y renovación.

- ✘ Excesiva inversión económica y en tiempo para la gestión de EPP.
- ✘ Inseguridades y riesgos generados por un mal uso de los EPP por parte de los colaboradores, causado por la falta de capacitación y la gestión eficiente del inventario EPP.
- ✘ La gestión de incidentes y accidentes ocupaba demasiado tiempo, recursos y reprocesos, necesitando acceder en primer lugar a la información documental correcta para completar los formatos y su posterior digitalización.
- ✘ La gestión de riesgos de Seguridad y Salud Laboral se realizaba de forma manual, dando como resultado la materialización de riesgos que de otro modo se podrían haber evitado mediante una gestión más eficiente.



Soluciones que ha aportado ISOTools:

- ✓ Solución de Auditorías con el cual gestionar el ciclo completo de mejora continua tras una buena gestión del resto de fases del ciclo PHVA.
- ✓ Solución de Gestión de Riesgos y Oportunidades, gracias al cual poder hacer un aprovechamiento completo de las oportunidades de mejora detectadas, así como de los planes de acción definidos y puestos en marcha para su consecución.
- ✓ Solución para la Gestión de Riesgos de Salud y Seguridad Laboral que permite una gestión sencilla y automatizada de las matrices de riesgos. Desde la detección de los riesgos hasta la evaluación de las acciones puestas en marcha para minimizar su impacto o probabilidad de materialización el proceso se automatiza para maximizar su eficacia.
- ✓ Transformación Digital completa del SG, consiguiendo eliminar el papel y la gestión mediante archivos excel.
- ✓ Gestor documental automatizado, gracias al cual todo el know how se encuentra centralizado, libre de interpretaciones y bajo sistemas de gestión del cambio eficaces y eficientes.
- ✓ Solución para la generación de informes y reportes integrada con el resto del SG, gracias a la que se puede generar informes y reportes en relación a cualquier otro módulo, dato y tipo de registro.
- ✓ Completo sistema de indicadores con múltiples formas de registro y alimentación, gracias al cual disponer de forma sencilla de la información necesaria para la toma de decisión en tiempo real.
- ✓ Módulo para la gestión de auditorías, conectada con el resto de módulos para una trazabilidad y agilidad completa. Gracias a este módulo el equipo puede administrar de forma eficaz todo el proceso de mejora continua, desde la planificación de las auditorías hasta la gestión de hallazgos y oportunidades de mejora, pudiendo añadir tantas evidencias y análisis de causas como necesiten.
- ✓ Completo módulo para la gestión de EPP, gracias al cual hacer una gestión eficaz y eficiente de los equipos de protección personal, la capacitación de las personas al respecto y su renovación periódica.
- ✓ Módulo para la gestión de incidentes y accidentes, conectado con el resto de aplicativos del sistema gracias al cual hacer una gestión eficaz de los mismos, promoviendo un entorno de trabajo cada vez más seguro.
- ✓ Gracias a ISOTools, Convivencia cuenta con una completa gestión de objetivos, conectada con indicadores, reportes, planes de acción, personas y la gestión

de avisos y alertas, lo que ha permitido automatizar en gran medida las tareas administrativas y burocráticas necesarias para asegurar el cumplimiento de lo establecido.

- ✓ ISOTools ha aportado una plataforma tecnológica con la que gestionar, no solo ISO 9001, también otros sistemas normalizados y de excelencia en los que Conviventia se encuentra certificada, como es el caso de NTC 5581, NTC 555, NTC 5666 y NTC 665.
- ✓ ISOTools aporta un software de gestión cuya seguridad de la información está acreditada bajo las normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000, garantizando así que la información sensible que pueda albergar Conviventia cuente con los máximos estándares de seguridad.
- ✓ Gracias al sistema de gestión de usuarios y agenda de actividades integrada, las actividades relacionadas con la gestión del sistema de calidad, SST y las NTC, ya no se olvidan y cada responsable tiene la información precisa acerca de lo que debe hacer en cada momento.
- ✓ ISOTools se ha adaptado fácilmente a las metodologías empleadas por Conviventia, gracias al alto nivel de parametrización que ayuda a satisfacer todas las necesidades de sus usuarios.

Mejoras que se han alcanzado gracias a la Automatización del Sistema de Gestión Integrado:

- ↑ Gracias a ISOTools el tiempo invertido en las auditorías, tanto externas como internas se ha reducido aproximadamente un 75%, ganando además en eficacia y capacidad de aprovechamiento de las oportunidades de mejora detectadas.
- ↑ La capacidad de generación de valor a la comunidad por parte de Conviventia se ha visto multiplicada con la automatización de procesos, gracias a que sus gestores pueden centrarse en ello en lugar de en operar los distintos sistemas de gestión y otros aspectos de gran carga burocrática y administrativa.
- ↑ Gracias a la gestión de riesgos y oportunidades automatizada Conviventia consigue avanzar rápidamente hacia la excelencia, así como detectar y gestionar los riesgos de forma más eficiente.
- ↑ Los incidentes de Salud y Seguridad en el trabajo se han visto reducidos en gran medida gracias a una gestión de riesgos eficaz que permite la mejora continua del Sistema de Gestión.
- ↑ El equipo de auditores cuenta con las herramientas más eficaces para desarrollar su trabajo de forma eficiente, centralizando la información y gestión para el ahorro de reprocesos.
- ↑ La información para la toma de decisión se encuentra disponible en tiempo real y no es necesario acudir a distintas fuentes para extraerla.
- ↑ La documentación se encuentra digitalizada y cuenta con un flujo completo de trabajo para la gestión del cambio. Esto ha permitido a Conviventia ahorrar en errores humanos, fallas por desinformación y tiempos de gestión.
- ↑ Se ha reducido al mínimo el tiempo y esfuerzo para la gestión de la documentación gracias a la automatización de procesos para la elaboración, validación, publicación y comunicación de la documentación.
- ↑ Se han reducido errores humanos por el uso de distintas versiones de documentos y la no actualización de los mismos.
- ↑ Los recursos necesarios para la generación de reportes se ha reducido al máximo, consiguiendo informes pertinentes para la gestión y toma de decisión en tiempo real, facilitando además su distribución.
- ↑ Se dispone de información actualizada en tiempo real para la toma de decisión gracias a la actualización fácil de indicadores y su integración con otras soluciones.

- ↑ Los objetivos son gestionados de forma eficiente, teniendo una visión clara del estado de situación de cada uno en tiempo real, lo que permite una toma de decisiones rápida clave para la adaptación al cambio en el entorno actual.
- ↑ La gestión de EPP y el uso de los mismos por parte de los colaboradores se ha optimizado, evitando el desperdicio y mejorando la seguridad, gracias a un control exhaustivo de los EPP y las capacitaciones necesarias para su correcta utilización.
- ↑ ISOTools ha ayudado en el proceso de transformación digital de Conviventia, haciéndola más ágil, competitiva y sostenible.



ISOTools
EXCELLENCE

