

	FR-DE-02 INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	02-07-2021 / V1
---	--	------------------------

LUGAR: Bogotá
FECHA REVISION: 19-enero-2026
PERIODO: 2025
SISTEMA DE GESTIÓN: Gestión Calidad - ISO 9001:2015

ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Diego Javier Gaitán Montero	Representante Legal	
Fredy Sánchez	Gerente de Sostenibilidad y Gestión Integral	
Doralid Rojas	Líder HSEQ - Calidad	

1. ASPECTOS REVISADOS

Durante la reunión se revisaron los siguientes aspectos, con base a los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y requisitos legales aplicables, así:

Marque el recuadro con una X dependiendo del Sistema de Gestión:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD <input checked="" type="checkbox"/>	SISTEMA DE GESTIÓN SST <input type="checkbox"/>
	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL <input type="checkbox"/>
a) Estado y seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones por la dirección realizadas previamente, verificando su cumplimiento, eficacia y cierre oportuno.	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
b) Cambios en las cuestiones internas y externas que puedan afectar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo aspectos organizacionales, operativos, normativos y del entorno que influyan en la prestación del servicio.	b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la SST/Ambiental, incluyendo: 1) las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 2) los requisitos legales y otros requisitos. 3) los riesgos y oportunidades.

<p>c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad. 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. 4) las no conformidades y acciones correctivas. 5) los resultados de seguimiento y medición. 6) los resultados de las auditorías. 7) el desempeño de los proveedores externos. 	<p>c) el grado en el que se han cumplido la política de la SST/Ambiental y los objetivos de la SST/Ambientales.</p> <p>Definir los aspectos e impactos ambientales significativos para la organización.</p>
<p>d) la adecuación de los recursos.</p>	<p>d) la información sobre el desempeño de la SST/Ambientales, incluidas las tendencias relativas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) los incidentes, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. 2) los resultados de seguimiento y medición. 3) los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos. 4) los resultados de la auditoría. 5) la consulta y la participación de los trabajadores. 6) los riesgos y oportunidades.
<p>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1)</p>	<p>e) la adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión eficaz.</p>
<p>f) las oportunidades de mejora.</p>	<p>f) las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas.</p> <p>g) las oportunidades de mejora continua.</p>

2. DESARROLLO:

La Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad hace parte del Mejoramiento continuo ya que permite asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad y la alineación continua con la Alta Dirección de la empresa.

Es fundamental que la Alta Dirección realice revisiones periódicas para evaluar el logro de los objetivos y resultados y con ello anticipar situaciones que puedan generar una discontinuidad de la empresa o una inviabilidad del sistema de gestión.

La evaluación de la Gestión es en esencia una herramienta para el control de la gestión empresarial, que se basa en información y resultados de un sistema para revisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, asignar recursos y apoyos suficientes para tomar acciones en procura de la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas.

La Dirección debe emplear métodos eficaces para sacarles el máximo provecho a estos datos al fin de determinar si el sistema de gestión ejecuta estrategias para el logro de los resultados esperados y genera beneficios cuantificables. En este informe se relacionan cada una de las entradas que son exigidas en los numerales 9.3 de la ISO 9001:2015, las cuales deben servir a la Alta Dirección para concluir, corregir y tomar acciones de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las necesidades de recursos.

I. ELEMENTOS DE ENTRADA

1. DATOS GENERALES:

Alcance: El presente documento hace referencia al Informe de Revisión para la Alta Dirección y se constituye en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones del SGC de INTEGRA SAS BIC. periodo evaluado: enero - diciembre 2025.

Objetivos: Revisar la integridad e idoneidad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia empresarial.

2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS:

De la Revisión por la Dirección realizada en el año 2025, quedan (5) cinco actividades las cuales se realizaron en su totalidad.

COMPROMISO ESTABLECIDO	RESPONSABLE	AVANCE
Generar informes mensuales a la Alta Gerencia del resultado del reporte de indicadores de gestión emitido por cada proceso, para verificar el cumplimiento y comportamiento de los mismos.	Líder HSEQ - Calidad	Se realiza la revisión periódica de los indicadores de todos los procesos de la empresa con el fin de verificar que dichos indicadores sean pertinentes y midan la gestión real de cada proceso. Los reportes son presentados en las reuniones de jefatura que se realizan con la alta dirección.
Generar informes mensuales a la Alta Gerencia del cierre de hallazgos/no conformidades y emisiones de planes de acción para seguimiento y control de los procesos.	Líder HSEQ - Calidad	Los reportes son presentados en las reuniones de jefatura que se realizan con la alta dirección.
Evaluación periódica de riesgos y oportunidades plasmadas en matriz establecida de cada proceso para garantizar el seguimiento y evitar la ocurrencia del riesgo o generar la probabilidad de la oportunidad	Líderes de proceso Líder HSEQ - Calidad	Se realizan validación y control con espacios programados para los diferentes procesos de Riesgos y oportunidades identificados para evitar su ocurrencia o mejorar su probabilidad.
Creación de cuestionarios para evaluar la eficacia de las capacitaciones dadas por el SGC.	Líderes de proceso Colaboradores Líder HSEQ–Calidad	Validación y control por medio de cuestionarios de evaluación en las capacitaciones brindadas, sin embargo, se debe fortalecer la participación.
Consolidar plan de trabajo para seguimiento del sistema	Líder HSEQ – Calidad	Consolidación de las actividades para el área de Calidad en documento denominado plan de Calidad 2025

	FR-DE-02 INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	02-07-2021 / V1
---	--	------------------------

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

3.1 MISIÓN

<p>INTEGRA SAS BIC es una compañía experta y reconocida en el mercado nacional por la estructura de sus procesos y profesionalización de su personal que contribuye a la productividad y aseguramiento de la calidad del servicio de sus clientes en el sector TIC en proyectos de despliegue y operación de redes.</p>
ANÁLISIS
<p style="text-align: center;">Se garantiza el reconocimiento de la empresa en el sector telecomunicaciones, se trabaja bajo los mismos mecanismos iniciales por lo anterior no requiere cambios. Se considera válida para la empresa.</p>
OPORTUNIDAD DE MEJORA
<p>No requiere</p>

3.2 VISIÓN

<p>INTEGRA SAS BIC en 2027 será un aliado estratégico para operadores, fabricantes de tecnología y gobierno; en proyectos de construcción y mantenimiento de redes de telecomunicaciones. Contará con contratos de vigencia superior a dos años y participará en proyectos de cierre de la brecha digital a nivel nacional, duplicará su participación en el mercado de interventoría para proyectos de ingeniería en el sector TIC público y privado</p>
ANÁLISIS
<p style="text-align: center;">La visión sigue centrándose en el avance del sector telecomunicaciones, al participar activamente en los proyectos de la cámara de comercio de Bogotá, ha abierto puertas en el conocimiento de nuevos proyectos empresariales y en el fortalecimiento empresarial. Se considera válida para la empresa.</p>
<p style="text-align: center;">De acuerdo con los resultados del 2025, la alta dirección planteara una nueva visión para la organización.</p>
OPORTUNIDAD DE MEJORA

3.3 POLITICA DE CALIDAD

<p>Prestamos servicios profesionales en telecomunicaciones y suministros industriales, buscamos aumentar la satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas, controlando y reduciendo los riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios dando cumplimiento a la normatividad legal y reglamentaria aplicable.</p>
<p>La Alta dirección con la revisión periódica de su gestión estratégica respalda sus compromisos con los recursos que sean necesarios buscando garantizar el mejoramiento continuo, el manejo adecuado y seguro de la información con un talento humano calificado y una infraestructura apropiada.</p>

ANÁLISIS

De la política se desprenden los 4 objetivos de calidad; los cuales son medidos a través de los indicadores de gestión de los procesos, la política es apropiada al propósito y contexto de Integra SAS BIC, incluye el compromiso de requisitos legales y reglamentarios y la mejora continua de los procesos.

Se encuentra disponible y documentada para que sea consultada y comunicada a las partes interesadas a través de la página web, cartelera en la sede, inducción y reinducción empresarial, correos electrónicos.

Se considera válida para la empresa.

OPORTUNIDAD DE MEJORA

No requiere

4. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SGC

La organización realizó la revisión del contexto organizacional mediante la actualización de la matriz DOFA, en la cual se analizan los factores internos y externos que pueden influir en el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

La actualización del análisis se realizó el 02 de diciembre de 2024, con una nueva revisión realizada el 10 de diciembre de 2025, con el fin de evaluar los cambios en entorno organizacional.

ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
Capacidad de gestión	Factores económicos
Capacidad tecnológica	Factores políticos y legales
Capacidad del talento humano	Factores sociales y culturales
Capacidad competitiva	Factores tecnológicos
Capacidad financiera	Factores competitivos

Teniendo en cuenta cada uno de los componentes mencionados, se identifican los siguientes resultados Frente al análisis de los factores internos:

DEBILIDADES – D
(Interno)

D1	Alta concentración en pocos clientes
D2	Gestión de proveedores en proceso de maduración
D3	Bajo posicionamiento de marca nacional
D4	Sistema de indicadores estratégicos en consolidación
D5	Integración tecnológica aún en curva post-ERP
D6	Baja capacitación en habilidades duras (técnicas)
D7	Gestión e integración interprocesos (Operaciones y Administración)
D8	Limitada conversión de oportunidades comerciales en contratos adjudicados

FORTALEZAS – F
(Interno)

F1	Velocidad de respuesta al cambio
F2	Efectividad operativa
F3	Experiencia en el sector telecomunicaciones
F4	Control gerencial de los recursos
F5	Clima Organizacional
F6	Condición BIC como diferenciador reputacional
F7	Certificaciones ISO 9001, 14001 y 45001 vigentes
F8	Relación con operadores privados y sector público
F9	Cultura de seguridad consolidada (baja accidentalidad)

De los cuales se generan las siguientes estrategias

ESTRATEGIAS FO (Fortalezas + Oportunidades)	
Estrategias ofensivas de crecimiento y expansión	
FO1	Expansión en programas de conectividad pública
<p>Apalancar la experiencia en telecomunicaciones (F3), certificaciones ISO (F8) y relación con sector público (F9) para participar activamente en programas gubernamentales de cierre de brecha digital y proyectos regionales (O1, O4, O9).</p>	
FO2	Diferenciación reputacional en licitaciones con componente HSE
<p>Capitalizar la cultura de seguridad consolidada (F10) y certificaciones ISO (F8) para competir en procesos con alta exigencia HSE (O6), posicionándose como proveedor de bajo riesgo operativo.</p>	
FO3	Diversificación hacia sectores emergentes
<p>Utilizar la efectividad operativa (F2), control gerencial (F4) y condición BIC (F7) para ingresar a sectores diferentes al core telcos (O8), especialmente en proyectos con impacto social y ambiental.</p>	
FO4	Consolidación de alianzas estratégicas estructuradas
<p>Aprovechar la velocidad de respuesta (F1) y el clima organizacional (F5) para estructurar un modelo formal de alianzas y uniones temporales (O2, O5), aumentando capacidad técnica y cobertura geográfica.</p>	
FO5	Optimización fiscal y financiera mediante beneficios BIC
<p>Apalancar la condición BIC (F7) para acceder a incentivos tributarios y beneficios estatales (O9), fortaleciendo el flujo de caja para reinversión estratégica.</p>	

**ESTRATEGIAS DO
(Fortalezas + Oportunidades)**
Estrategias de reorientación y fortalecimiento interno
DO1
Estrategia de diversificación comercial estructurada

Reducir la alta concentración de clientes (D1) mediante ingreso a nuevos sectores y proyectos estatales (O4, O8), estableciendo metas de participación sectorial.

DO2
Plan de posicionamiento de marca institucional

Superar el bajo posicionamiento nacional (D3) apalancando la participación en proyectos gubernamentales y exigencias HSE (O4, O6), fortaleciendo marketing corporativo y reputacional.

DO3
Profesionalización del proceso comercial y conversión de oportunidades

Corregir la limitada conversión comercial (D8) mediante alianzas estratégicas (O2) y estructuración de inteligencia de mercados públicos y privados.

DO4
Fortalecimiento técnico del talento humano

Cerrar brechas de capacitación técnica (D6) alineando formación con requerimientos de subcontratación especializada (O5) y nuevos sectores (O8).

DO5
Consolidación del sistema de indicadores estratégicos

Acelerar la maduración del sistema de indicadores (D4) integrándolo con oportunidades de crecimiento nacional (O4, O9) para medir rentabilidad por la línea de negocio.

Así mismo, se realiza el análisis de los factores externos así:

OPORTUNIDADES – O (Externo)	
O1	Programas gubernamentales de cierre de brecha digital
O2	Alianzas estratégicas (Uniones temporales, consorcios)
O3	Ubicación geográfica
O4	Proyectos nacionales y regionales de conectividad rural
O5	Subcontratación especializada por grandes operadores
O6	Mayor exigencia HSE en licitaciones privadas y públicas
O7	Apertura de sectores emergentes diferentes al TIC con demanda de servicios de ingeniería y gestión de proyectos
O8	Planes de desarrollo e inversión del Estado
O9	Incentivos a empresas BIC (exenciones tributarias)

AMENAZAS – A (Externo)	
A1	Inseguridad en zonas de operación
A2	Impacto de la inflación y devaluación
A3	Cambios regulatorios y normativos (laborales, tributarios, SST, ambientales)
A4	Características de los competidores (bajo costo)
A5	Escasez de talento técnico especializado en zonas aisladas
A6	Inestabilidad política
A7	Entrada de nuevos competidores
A8	Aumento en costos logísticos y combustibles
A9	Riesgos reputacionales en contratación pública

Se han establecido estrategias para que las acciones implementadas tengan cumplimiento:

ESTRATEGIAS FA (Fortalezas + Amenazas)	
Estrategias de protección y blindaje competitivo	
FA1	Diferenciación por calidad frente a competencia de bajo costo
Utilizar certificaciones ISO (F8), cultura de seguridad (F10) y experiencia sectorial (F3) para contrarrestar competidores de bajo precio (A4), posicionándose en valor agregado y gestión del riesgo.	
FA2	Gestión proactiva del riesgo regulatorio
Apoyarse en el control gerencial (F4) y relación con sector público (F9) para anticipar cambios normativos y regulatorios (A3), fortaleciendo cumplimiento y vigilancia legal.	
FA3	Estrategia de fidelización de clientes estratégicos
Usar velocidad de respuesta (F1) y efectividad operativa (F2) para blindar contratos frente a entrada de nuevos competidores (A8).	
FA4	Optimización operativa ante presión inflacionaria
Apalancar control gerencial (F4) para mitigar impacto de inflación, devaluación y aumento logístico (A2, A9), mediante control presupuestal y eficiencia en costos.	
FA5	Reputación como mitigador de riesgos en contratación pública
Capitalizar condición BIC (F7) y cultura ética para reducir exposición a riesgos reputacionales (A9).	

**ESTRATEGIAS DA
(Debilidades + Amenazas)**

Estrategias defensivas y de sostenibilidad

DA1

Plan estructurado de diversificación de ingresos

Mitigar la concentración de clientes (D1) frente a inestabilidad política y riesgos en contratación pública (A7, A9), ampliando portafolio y sectores atendidos.

DA2

Fortalecimiento de la cadena de suministro

Madurar la gestión de proveedores (D2) para enfrentar inflación y aumento de costos logísticos (A2, A9), incluyendo acuerdos marco y evaluación de riesgo financiero.

DA3

Programa de atracción y retención de talento técnico

Contrarrestar baja capacitación técnica (D6) y escasez de talento especializado (A5) mediante planes de formación dual, incentivos y retención estratégica.

DA4

Integración tecnológica y eficiencia interprocesos

Acelerar integración post-ERP (D5) y gestión interprocesos (D7) para aumentar resiliencia frente a entornos competitivos y regulatorios cambiantes (A3, A8).

DA5

Fortalecimiento del posicionamiento institucional preventivo

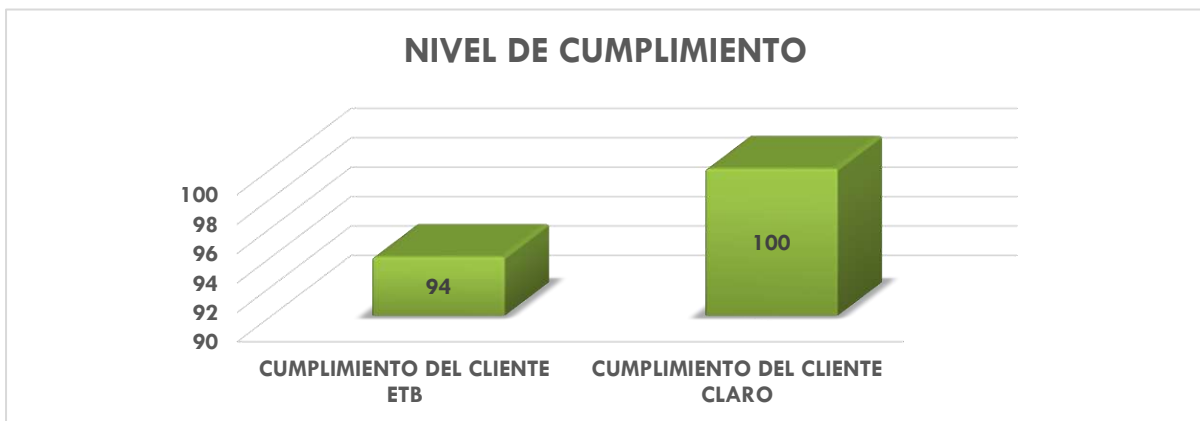
Reducir bajo reconocimiento de marca (D3) como mecanismo de protección ante entrada de nuevos competidores (A8).

5. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, INCLUIDAS LAS TENDENCIAS RELATIVAS A

5.1 Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes:

Durante la vigencia 2025 se realizó la medición de satisfacción de los clientes estratégicos, con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento frente a los requisitos contractuales, calidad del servicio y tiempos de respuesta.

Cliente	Resultado	Nivel
ETB	100 %	Excelente
Claro	94 %	Satisfactorio



5.1.1 Canal PQRS

La organización mantiene habilitados diferentes canales de comunicación con el fin de facilitar la interacción con colaboradores, clientes y demás partes interesadas.

Entre los principales canales se encuentran:

- Correo electrónico institucional
- Página web corporativa
- Buzón de sugerencias

PÁGINA WEB:

intēgra

Ver certificaciones >>>
Ver informes de Gestión 2024 (SGC - SST - SGA) >>>
Ver reporte de Gestión BIC 2024 >>>

INICIO SOMOS SERVICIOS ▾ NOTICIAS **PQRS** CONTÁCTENOS TRABAJA CON NOSOTROS

PQRS

Envíenos sus felicitaciones y comentarios con gusto las atenderemos lo más pronto posible:

Nombre

Email

Teléfono

Felicitaciones
 Peticiones
 Quejas
 Reclamos
 Sugerencias

Mensaje

No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad - Términos

ENVIAR

BUZÓN DE SUGERENCIAS

El buzón de sugerencias se encuentra disponible de forma **impresa en la cartelera del proceso HSEQ ubicada en el quinto piso de la sede administrativa**, permitiendo a los colaboradores registrar sugerencias, felicitaciones, peticiones o reclamos.

Durante el periodo evaluado correspondiente al año 2025 **no se registraron PQRS**, lo cual evidencia un adecuado desempeño en la prestación de los servicios y una adecuada gestión de los procesos organizacionales.



5.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

El sistema de gestión de calidad cuenta con 4 objetivos en virtud del cumplimiento de la política de calidad. Los mismos son revisados y validados por la Alta Dirección de INTEEGRA SAS BIC, al igual que desde el área de Calidad y Mejora continua se cuenta con **FR-CM-14 PLAN DE ACCIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD** en donde se realiza el seguimiento a cada uno de los objetivos.

5.2.1 ACCIONES PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS

Nro.	OBJETIVOS DE CALIDAD	ACCIONES	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION
1	Prestar un servicio con calidad que cumpla con la normativa legal y requisitos exigidos por el cliente, los usuarios y demás partes interesadas.	Realizar la planificación adecuada a los proyectos	Líder del proyecto	Se actualiza el documento de planeación para los proyectos de acuerdo con la renovación del contrato.
		Realizar el plan de calidad de los proyectos	Gerente de Sostenibilidad y Gestión Integral/ Líder HSEQ - Calidad	
		Mantener los procedimientos o formas	Líder del proyecto	
		de trabajo de acuerdo con el alcance del proyecto.		Renovación del contrato.

Usuarios y demás partes interesadas.	Identificar la normatividad legal vigente aplicable a la misionalidad y al proyecto	Gerente de Sostenibilidad y Gestión Integral /Lider HSEQ- Calidad	Se mantienen los procedimientos para proyecto, son Revisados sin Generación de cambios en el mes de diciembre.
	Identificar los posibles servicios no conformes y establecer el tratamiento	Gerente de Sostenibilidad y Gestión Integral/Lider HSEQ -Calidad	
	Medir u hacer seguimiento a los servicios no conformes identificados en los proyectos	Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Lider HSEQ - Calidad	Se establece ficha de indicador para establecer las mediciones de indicadores que se deben presentar al proyecto.
	Realizar auditorías internas a cada uno de los proyectos	Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Lider HSEQ -Calidad	Se mantienen los seguimiento y control por parte de gerente de proyecto y auditoría interna a las operaciones Realizadas en zona
	Realizar encuesta de satisfacción y hacer cierre de los hallazgos u observaciones del cliente	Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Lider HSEQ - Calidad	Se realiza envío de la encuesta de satisfacción.
	Mantener la metodología y seguimiento de las PQRS	Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Lider HSEQ- Calidad	Al cliente, no se presentan hallazgos al respecto.

<p>2</p>	<p>Asegurar e Incrementar la satisfacción del cliente cumpliendo con los requisitos de acuerdo a las características de nuestros productos y servicios.</p>	<p>Participar en los procesos de auditorías del cliente y hacer seguimiento al cierre de los hallazgos.</p>	<p>Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Lider HSEQ - Calidad</p>	<p>Se mantienen los canales de comunicación para recibir las PQRS, y se crea buzón digital por QR para optimización de la recepción de quejas y reclamos en la empresa, así como correo de recepción. Se mantienen control del correo de recepción se da tramite de manera</p>
				<p>oportuna a las PQRS recibidas. Envío de comunicado al personal del proyecto para garantizar comunicación empresarial</p> <p>Se realiza auditoría interna al SGC y auditoría de seguimiento de ente certificador con resultado satisfactorio.</p>
	<p>Asegurar la competencia en los funcionarios y promover la gestión del conocimiento para afrontar los</p> <p>Nuevos retos en el mercado de telecomunicaciones</p>	<p>Mantener la aplicación de manuales de funciones y perfiles de cargo</p> <p>Diseñar y ejecutar un programa de entrenamiento y formación enfocado a fortalecer las competencias del personal</p> <p>Identificar los conocimientos claves dentro de la organización (identificar, transferir y retener)</p> <p>Realizar la evaluación de desempeño</p>	<p>Líder Talento Humano</p> <p>Líder Talento Humano</p> <p>Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Lider HSEQ - Calidad</p> <p>Líder Talento Humano</p>	<p>Se realiza la Evaluación del desempeño de los empleados.</p> <p>Se encuentra establecido el cronograma de capacitaciones para el año en vigencia.</p> <p>Se mantienen las firmas digitales en perfiles de</p>

3	cumpliendo con los requerimientos de nuestra empresa, los clientes y partes interesadas.	Realizar seguimiento al cumplimiento del Programa e Capacitaciones y evaluación de desempleo	Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Analista Sr. HSEQ Calidad	Trabajador y representante legal con las responsabilidades de los sistemas de Gestión.
4	Detectar señales de alerta en el Sistema de Gestión de Calidad, que permitan reducir y controlar los riesgos generando un mejoramiento continuo de sus procesos, sus	Aplicar la gestión de riesgos en los procesos	Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Lider HSEQ - Calidad	Se realizan auditorías internas de calidad a los procesos críticos de la empresa
		Realizar auditorías de gestión a los procesos	Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Lider HSEQ -Calidad	Validación de planes de acción por
		Hacer seguimiento a los planes de acción generados de la matriz de riesgos, auditorías,	Gerente de Sostenibilidad y Gestión /Lider HSEQ –Calidad	

	proveedores y el desempeño general de la Compañía.	revisión y comportamiento de indicadores		cada proceso que presenta novedades en sus actividades.
		Hacer seguimiento a los indicadores de cada uno de los procesos.	Lideres de proceso	Se realice cargue en drive de indicadores de gestión. controlando la entrega de cada proceso en las fechas establecidas y seguimiento para garantizar el cumplimiento de los mismos.

Los objetivos han sido divulgados al personal y tienen las siguientes características:

- Son coherentes con la política de Calidad.
- Son medibles.
- Tienen en cuenta los requisitos aplicables.
- Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente
- Se encuentran actualizados

5.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y

SERVICIOS:

El desempeño de los procesos se evalúa mediante el seguimiento a los indicadores de gestión establecidos en la Matriz de Indicadores de Gestión **MT-CM-04 MATRIZ DE MANDO INDICADORES DE GESTIÓN.**

El seguimiento a los indicadores permite evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos para cada proceso, así como identificar oportunidades de mejora y establecer acciones correctivas cuando sea necesario.

De manera general, los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 evidencian un adecuado desempeño de los procesos organizacionales y un cumplimiento satisfactorio de las metas establecidas.

OBJETIVO CALIDAD 1

Prestar un servicio con calidad que cumpla con la normativa legal y requisitos exigidos por el cliente, los usuarios y demás partes interesadas.

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	INDICADOR DE GESTIÓN	FORMULA	FRECUENCIA	META	PROCESO
La Alta dirección con la visión periódica de su gestión estratégica respalda compromisos	Cumplimiento de Revisiones por la Dirección:	$\frac{\text{(Número de revisiones realizadas)}}{\text{(Número de revisiones planeadas)}} \times 100$	Anual	100%	Direccionamiento Estratégico
Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios dando cumplimiento a la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Frecuencia de accidentalidad	$\frac{\text{Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes}}{\text{Número de trabajadores en el mes}} * 100 < 3\%$	Mensual	<3%	Gestión HSE/SST
Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos e los productos y servicios cumplimiento la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Severidad de accidentalidad	$\frac{\text{(Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes)}}{\text{Número de trabajadores en el mes}} * 100 < 5\%$	Mensual	<5%	Gestión HSE/SST
Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios dando cumplimiento la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Proporción de accidentes mortales	$\frac{\text{(Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año)}}{\text{Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año}}$	Anual	0%	Gestión HSE/SST

) * 100			
Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios dando cumplimiento la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Prevalencia de la Enfermedad laboral	(Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo "Z" / Promedio de trabajadores en el periodo "Z") * 100.000	Annual	0%	Gestión HSE/SST
Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos e los productos y servicios dando cumplimiento la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Incidencia de la enfermedad laboral	(Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo "Z" / Promedio de trabajadores en el periodo "Z") * 100.000	Annual	0%	Gestión HSE/SST
Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios dando cumplimiento la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Ausentismo por causa medica	(Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / Número de días de trabajo programados en el mes) * 100 <5%	Mensual	<5%	Gestión HSE/SST
Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios dando cumplimiento la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Cobertura de capacitacion de SST	Numero de personal capacitado / Numero de personal convocado a la capacitación *100 >=80%	Semestral	80%	Gestión HSE/SST
Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios dando cumplimiento la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Cumplimiento del programa de capacitacione s en SST	Numero de capacitaciones ejecutadas / Numero de capacitaciones programadas *100 >=80%	Semestral	80%	Gestión HSE/SST

Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios dando cumplimiento la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Cumplimiento de requisitos legales en SST.	Numero de requisitos legales cumplidos / Numero de requisitos legales identificados *100 >=90%	Anual	90%	Gestión HSE/SST
Recursos que sean ecesarios busca ndo arantizar el mejoramiento ntinuo	Cumplimiento de los objetivos de calidad	Nro acciones terminadas para cumplir objetivos/Nro total de acciones establecidas para cumplir objetivos	Anual	90%	Gestión de calidad
Recursos que sean ecesarios buscando arantizar el mejoramiento ntinuo	Eficacia de acciones correctivas y de mejoras implementadas	Nro total de acciones cerradas como eficaz/Nro total de acciones reportadas a los proceso para cierre.	Anual	90%	Gestión de calidad
Recursos que sean ecesarios buscando arantizar el mejoramiento ntinuo	Nivel de satisfacción del cliente	Encuesta de satisfaccion del cliente	Anual	100%	Gestión de calidad
Controlando y reduciendo s riesgos que puedan afectar la conformidad con los quisitos de los productos y rvicios dando cumplimiento la normatividad legal y glamentaria aplicable.	Ahorro y uso eficiente de energia eléctrica	Consumo de energía / Número de empleados que asisten a la sede	Trimestral	<=9 Kwh/p	Gestión HSE-Ambiental
Controlando y reduciendo s riesgos que puedan afectar la conformidad con los quisitos de los productos y rvicios dando cumplimiento	Ahorro y uso eficiente de agua	Consumo de agua periodo / Número de empleados que asisten a la sede	Trimestral	<=0,03 m3/p	Gestión HSE-Ambiental

la normatividad legal y glamentaria aplicable.					
Controlando y reduciendo riesgos que puedan afectar la conformidad con los requisitos de los productos y servicios dando cumplimiento la normatividad legal y	Gestión manejo de residuos aprovechables	Residuos aprovechables/tot al de residuos generados*100	Trimestral	>20 %	Gestión HSE-Ambiental

glamentaria aplicable.					
------------------------	--	--	--	--	--

OBJETIVO DE CALIDAD 2

Asegurar e incrementar la satisfacción del cliente cumpliendo con los requisitos de acuerdo a las características de nuestros productos y servicios.

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	INDICADOR DE GESTIÓN	FORMULA	FRECUENCIA	META	PROCESO
Recursos que sean necesarios buscando garantizar el mejoramiento continuo	Cumplimiento de acuerdos de compras	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Total de acuerdos ejecutados del mes.}}{\text{N}^\circ \text{ de Acuerdos o solicitudes de compra.}} * 100$	Mensual	90%	Gestión compras
Recursos que sean necesarios buscando Garantizar el mejoramiento continuo	Eficacia de evaluación de proveedores	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de proveedores evaluados con calificación óptima}}{\text{Total de proveedores}}$	Anual	100 %	Gestión compras
Recursos que sean necesarios buscando garantizar el mejoramiento continuo	Compras con garantías	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de proveedores evaluados}}{\text{Total de proveedores activos.}} * 100$	Semestral	70%	Gestión compras
Infraestructura apropiada	indicadores de variables de conducción	total indicadores de variables de conducción de accidentes viales del periodo/ calculo mensual	Mensual	90%	Transporte y logística
Prestamos servicios profesionales en telecomunicaciones y suministros industriales	Salidas no conformes/ conformidad del producto	$\frac{\text{No. de servicios satisfactorios (conformes u oportunos)}}{\text{total de servicios desarrollados}} * 100 / > 90\%$	Anual	90%	Ingeniería y proyectos

OBJETIVO CALIDAD 3

Asegurar la competencia en los funcionarios y promover la gestión del conocimiento para afrontar los nuevos retos en el mercado de telecomunicaciones cumpliendo con los requerimientos de nuestra empresa, los clientes y partes interesadas

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	INDICADOR DE GESTIÓN	FORMULA	FRECUENCIA	META	PROCESO
--------------------------	----------------------	---------	------------	------	---------

Talento humano calificado	Rotación de personal	No. Renuncias en el periodo/ No. total de empleados en el periodo $\leq 5\%$	Mensual	5%	Talento Humano
Talento humano calificado	Tiempos de Reclutamiento	No de procesos de reclutamiento ≤ 5 días hábiles/ Total de procesos en el Periodo	Mensual	70%	Talento Humano
Talento humano calificado	Tiempos de selección	No de procesos de selección ≤ 3 días hábiles/ Total de procesos de selección en el periodo	Mensual	70%	Talento Humano
Talento humano calificado	Cumplimiento de plan de bienestar	No. Actividades y/o beneficios planeados/ No. Actividades y/o beneficios ejecutados	Trimestral	80%	Talento Humano
Talento humano calificado	Cumplimiento de Capacitación	No. Capacitaciones ejecutadas/ No. capacitaciones programadas	Trimestral	65%	Talento Humano
Talento humano calificado	No conformidades en liquidación de nómina	N. No conformidades evidenciadas/ N. novedades procesadas en el mes	Mensual	100%	Talento Humano
Talento humano calificado	Tiempos de contratación	Número de contrataciones ≤ 3 días hábiles/ n° de contrataciones	Mensual	90%	Talento Humano

OBJETIVO DE CALIDAD 4

Prestar un servicio con calidad que cumpla con la normativa legal y requisitos exigidos por el cliente, los usuarios y demás partes interesadas

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	INDICADOR DE GESTIÓN	FORMULA	FRECUENCIA	META	PROCESO
Aumentar la satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas	Generación de oportunidades	# de leads / meta establecida bi mensual	BiMensual	100%	Gestión comercial
Aumentar la satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas	Ventas realizadas	(# de ofertas adjudicadas/ de ofertas entregadas) *100	Annual	100%	Gestión comercial
Recursos que sean necesarios buscando garantizar el mejoramiento continuo	Impuestos	Impuestos presentados /Impuestos programados según calendario Tributario	Mensual	100%	Gestión contable
Recursos que sean necesarios buscando garantizar el mejoramiento continuo	Estados Financieros	cantidad de informes entregados dentro de los primeros 15 días de cada mes /total de informes entregados	Mensual	100%	Gestión contable
Recursos que sean necesarios buscando garantizar el mejoramiento continuo	Legalización de costos y gastos	Recursos legalizados en el mes / Recursos transferidos en el Mes	Mensual	60%	Gestión contable
Recursos que sean necesarios buscando garantizar el mejoramiento continuo	Cumplimiento de ejecución presupuestal.	Presupuesto Costos - Ejecución Costos.	Seguimiento Trimestral – Objetivo Anual	90%	Gestión Financiera
Recursos que sean necesarios buscando garantizar el mejoramiento continuo	Cumplimiento en objetivos de facturación.	Presupuesto Ingresos - Ejecución Ingresos.	Seguimiento Trimestral - Objetivo Anual	90%	Gestión Financiera
Recursos que sean necesarios buscando garantizar el mejoramiento continuo	Cumplimiento en objetivos de rentabilidades.	Ejecución Costos - Ejecución Ingresos.	Seguimiento Trimestral - Objetivo Anual	9.88%	Gestión Financiera
Manejo adecuado y seguro de la información	Solicitudes atendidas	Total Solicitudes Hechas / Total Solicitudes Atendidas	Mensual	80%	Gestión IT

5.4 NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

De 01-01-2025 a 31-12-2025, no se presentaron acción durante el periodo relacionado. La implementación efectiva de acciones correctivas no solo ayuda a corregir las desviaciones identificadas, sino que también contribuye a mejorar continuamente el sistema de gestión, fortaleciendo la eficacia y eficiencia de las operaciones organizativas. La adecuada gestión de las no conformidades y la aplicación de acciones correctivas son elementos clave para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos y la mejora continua en el marco de un sistema de gestión robusto. Documento soporte **FR-CM-10 SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS/MEJORA.**

5.5. RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados al llevar a cabo el seguimiento o la medición, verificando la conformidad de los productos y servicios con los requisitos de los proyectos. No obstante, hasta la fecha, no se requieren mediciones específicas para algunos proyectos, ya que se cumplen los KPIs establecidos con el cliente.

Por otro lado, la organización realiza mediciones higiénicas de iluminación y ruido en la sede administrativa.

Además, se llevan a cabo otros seguimientos que hacen referencia a 29 indicadores de seguimiento y medición para evaluar el cumplimiento de los procesos con el Sistema de Gestión de Calidad. Estos indicadores están directamente vinculados a los objetivos de calidad, la caracterización de cada uno de los procesos y la promoción del mejoramiento continuo.

Se establece una meta y un periodo de reporte para cada indicador. A la fecha, algunos procesos no se incluyen en este informe debido a generalidades de cierre de año, pero se presentarán en las reuniones semanales de jefatura con sus respectivas cuentas correspondientes.

INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	META	PROCESO	Promedio
Cumplimiento de Revisiones por la Dirección:	Anual	100%	Direccionamiento Estratégico	100%
Generación de oportunidades	Bimensual	100%	Gestión comercial	100%
Ventas anuales	Anual	100%		100%
Cumplimiento de acuerdos de compras	Mensual	90%	Gestión compras	98%
Eficacia de evaluación de proveedores	Annual	100%		100%
Compras con garantías	Semestral	70%		100%
Frecuencia de accidentalidad	Mensual	<3%	Gestión HSE/SST	0,09%
Severidad de	Mensual	<10%	Gestión HSE/SST	0%

accidentalidad				
Proporción de accidentes mortales	Annual	0%	Gestión HSE/SST	0%
Prevalencia de la Enfermedad laboral	Annual	0%	Gestión HSE/SST	0%
Incidencia de la enfermedad laboral	Annual	0%	Gestión HSE/SST	0%
Ausentismo por causa medica	Mensual	<=5%	Gestión HSE/SST	0%
Cobertura de capacitaciones de SST	Semestral	>=80%	Gestión HSE/SST	100%
Cumplimiento del programa de capacitaciones en SST	Semestral	>=80	Gestión HSE/SST	100%
Cumplimiento de requisitos legales en SST.	Annual	>=90%	Gestión HSE/SST	98%
Tiempos de selección	Mensual	70%	Talento Humano	96%
Tiempos de reclutamiento	Mensual	70%	Talento Humano	83%
Rotación de personal	Mensual	<=5%	Talento Humano	3%
Cumplimiento de plan de bienestar	Trimestral	80%	Talento Humano	100%
Cumplimiento de Capacitación	Trimestral	65%	Talento Humano	100%
No conformidades en liquidación de nómina	Mensual	100%	Talento Humano	98%
Tiempos de contratación	Mensual	90%	Talento Humano	100%
indicadores de variables de conducción	Mensual	90%	Transporte y logística	100%
Cumplimiento de los objetivos de calidad	Annual	90%	Gestión de calidad	100%
Eficacia de acciones correctivas y de mejoras implementadas	Annual	90%	Gestión de calidad	100%
Nivel de satisfacción del cliente	Annual	100%	Gestión de calidad	100%
Solicitudes atendidas	Mensual	80%	Gestión IT	100%
Gestión manejo de residuos aprovechables	Trimestralmente	20%	Gestión HSE-Ambiental	38%
Ahorro y uso eficiente de energía eléctrica	Trimestralmente	9 Kwh/p	Gestión HSE-Ambiental	0,06%
Ahorro y uso eficiente de agua	Trimestralmente	0.03 m3/p	Gestión HSE-Ambiental	0,06%

5.6. RESULTADO DE LAS AUDITORIAS

5.5.1 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Como herramienta del Sistema de Gestión de Calidad las auditorías internas aportan a la empresa oportunidades de mejora importantes para su gestión y sostenibilidad, esta revisión incluyó la planeación y el trabajo previo para la vigencia 2025, en observancia de los procedimientos establecidos para el desempeño de las funciones y sus respectivos registros, así como: procedimientos, guías, manuales y demás documentos asociados a los procesos, en cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma vinculante ISO 9001:2015 por medio del cual se reglamentan los sistemas de gestión de la calidad.

Como objetivos específicos se incluyeron:

- Verificar la eficiencia, efectividad y cumplimiento de las operaciones desarrolladas de los procesos, evaluando la legalidad, oportunidad y veracidad de los registros, cumplimiento de procedimientos y otros documentos aplicables.
- Garantizar que se lleve a cabo lo indicado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para cada uno de los procesos de la empresa.
- Realizar una evaluación de la eficiencia de los procesos implementados en la organización.
- Evaluar el conocimiento que se tiene respecto al sistema de calidad de la empresa.
- Identificar todas las oportunidades de mejora que se presenten.

5.5.2 AUDITORIAS EXTERNAS

Para la vigencia 2025 se realizó por parte del OEC APPLUS COLOMBIA auditorías de seguimiento los días 12,13,14,17,18,19 y 20 de febrero.

Evaluación del compromiso demostrado para mantener la eficacia y la mejora del sistema de gestión con el fin de reforzar el desempeño global, el logro del cumplimiento con la Política y objetivos de la organización.

- Verificar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría.
- Evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales reglamentarios y contractuales aplicables
- La identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

5.5.3 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Podemos concluir que para la vigencia evaluada la meta ha permanecido, dado a que la evaluación del desempeño de los proveedores es una herramienta, que nos permite comparar y valorar las ventajas e inconvenientes en el proceso de la adquisición de un bien o servicio, esta se puede vincular con el pensamiento basado en riesgos que se empezó a trabajar en el año 2025, que ha permitido mitigar el riesgo de obtener no conformidades, disminuir posibles sobrecostos, incremento del cumplimiento, mejorar la calidad, menor tiempo de entrega, mejora las relaciones y lograr cumplir con las expectativas de la organización.

El proceso de Gestión Compras lleva a cabo las evaluaciones de los proveedores según lo establecido en el procedimiento de Compras y Proveedores en cuanto al cumplimiento de las obligaciones contractuales. Existe un total compromiso del área de Compras para continuar con la exhaustiva revisión y seguimiento de los proveedores.

VARIABLE	QUE CALIFICA	RESULTADO ESPERADOS	PUNTAJE ASIGNADO	PORCENTAJE DE PESO EN LA CALIFICACIÓN GLOBAL
EXPERIENCIA	Experiencia en el mercado de acuerdo a la prestación de bienes o servicios análogos. Contempla trayectoria.	EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES	5	20%
		EN SECTOR REAL	4	
		NO TIENE	1	
REFERENCIAS COMERCIALES	Desempeño del proveedor con clientes a los cuales les brinda bienes y/o servicios de su portafolio.	EXCELENTE	5	10%
		BUENA	4	
		REGULAR	2	
		DEFICIENTE	1	
REQUISITOS PROVEEDOR (Recurrente y Única vez)	Ver tabla. ANEXO 1; DOCUMENTACIÓN DE PROVEEDORES del Procedimiento de Gestión de Proveedores	CUMPLE TOTALMENTE	5	25%
		CUMPLE PARCIALMENTE	3	
		NO CUMPLE	1	
REQUISITOS PROVEEDOR (Crítico SST y Ambiental)	Ver tabla. ANEXO 1; DOCUMENTACIÓN DE PROVEEDORES del Procedimiento de Gestión de Proveedores	CUMPLE TOTALMENTE	5	25%
		CUMPLE PARCIALMENTE	3	
		NO CUMPLE	1	
FORMA DE PAGO	Formas de pago que ofrece el proveedor y que serán convenidas de común acuerdo con la empresa.	IGUAL O SUPERIOR A 90 DÍAS	5	20%
		IGUAL A 30 DÍAS	3	
		PAGO DE CONTADO	1	

	FR-DE-02 INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	02-07-2021 / V1
---	--	------------------------

	FR-CM-03 FICHA TÉCNICA DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN	25-10-2021 /V2
---	---	-----------------------

Objetivo del indicador	Establecer los parámetros necesarios para garantizar abastecimiento con proveedores requeridos	Proceso	gestión de Compras
-------------------------------	--	----------------	--------------------

Nombre del Indicador	Eficacia de evaluación de proveedores		
Formula de Medición		Frecuencia	Anual

	*N° de proveedores evaluados / Total de proveedores activos año * 100	Meta	100%
Responsable de la medición	líder de compras	Fuente de datos	Documentos de creación de Proveedores Evaluación de proveedores

PERIODO	RESULTADO
2025	100%

ANÁLISIS DE RESULTADO					
PERIODO	RESULTADO	META	DIFERENCIA	DESCRIPCION DEL ANÁLISIS	ACCIÓN PLANEADA
ANUAL 2025	100%	100%	0%	Para el año 2025 se realizó un trabajo de validación y vinculación de proveedores en el cual se logró consolidar una base con cubrimiento a nivel nacional. Todos los proveedores vinculados arrojaron un resultado optimo (superior al 70%) en la realización de la respectiva evaluación. Se espera para el año 2025 mantener este indicador y lograr fortalecer y aumentar la oferta y opciones de proveeduría a nivel nacional.	Seguir realizando la validación de nuevos los proveedores
NOTA: ESTABLECER PERIODO DEPENDIENDO LA NECESIDAD DEL PROCESO (MENSUAL, BIMENSUAL, TRIMESTRAL, SEMESTRAL, ANUAL)					

PERIODO	ACTIVIDAD	PROVEEDORES ACTIVOS PARA EL AÑO 2025	PROVEEDORES EVALUADOS	CUMPLIMIENTO	%
ANUAL 2025	EVALUACION DE PROVEEDORES	24	24		100%
	TOTAL, PARA INDICADOR	24	24		100%

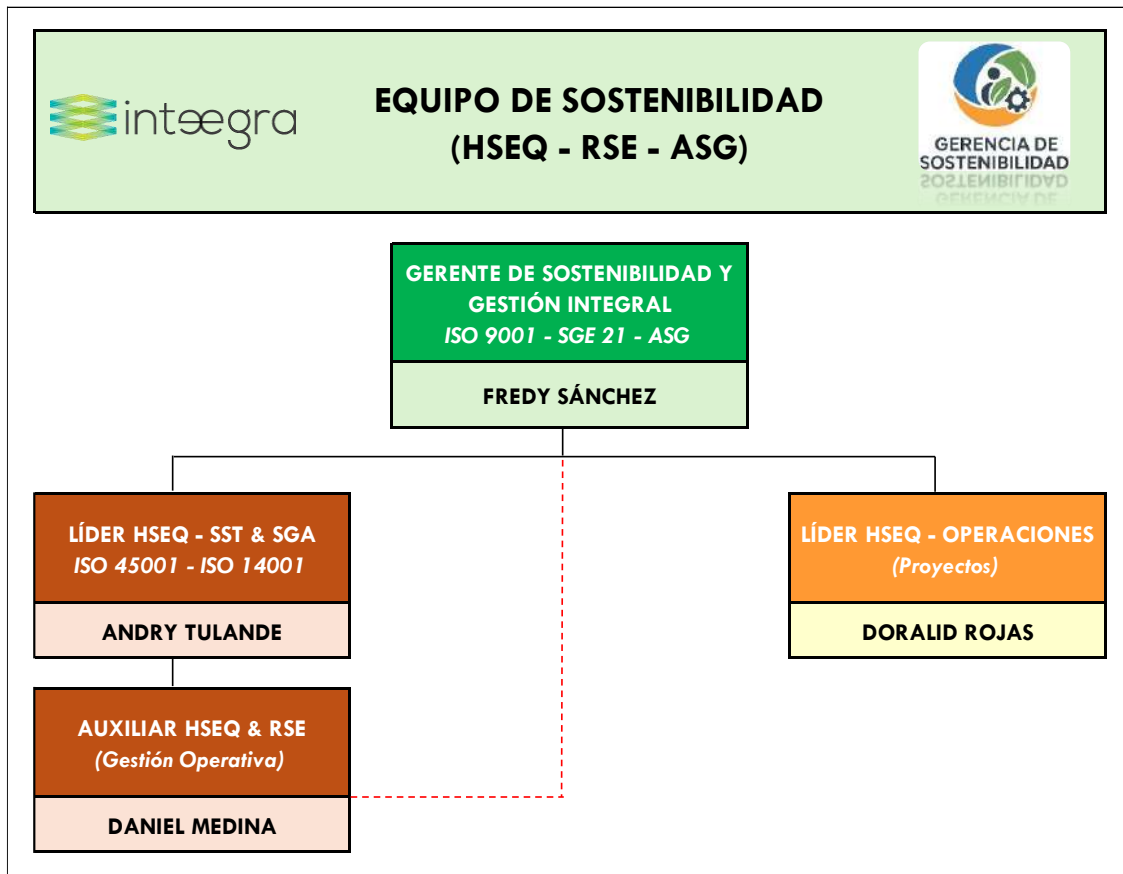
5.6 ADECUACION DE LOS RECURSOS

5.7 PRESUPUESTO AREA HSEQ

La empresa y específicamente el área HSEQ cuenta con un presupuesto general para atender las necesidades de recursos humanos, financieros, técnicos y tecnológicos, con el fin de garantizar la prestación de los servicios y el mantenimiento general del SGC.

INTEGRA SAS BIC ha dispuesto de los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades tendientes al mantenimiento y mejora del SGC, para ello en forma anual se construye el presupuesto a ejecutar en la siguiente vigencia. Los recursos asignados son suficientes para la implementación, maduración y mejora del SGC y para garantizar el cumplimiento de los resultados esperados. Ver Documento soporte FR-GH-01 PRESUPUESTO HSEQ.

5.7.1 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL AREA 2025:

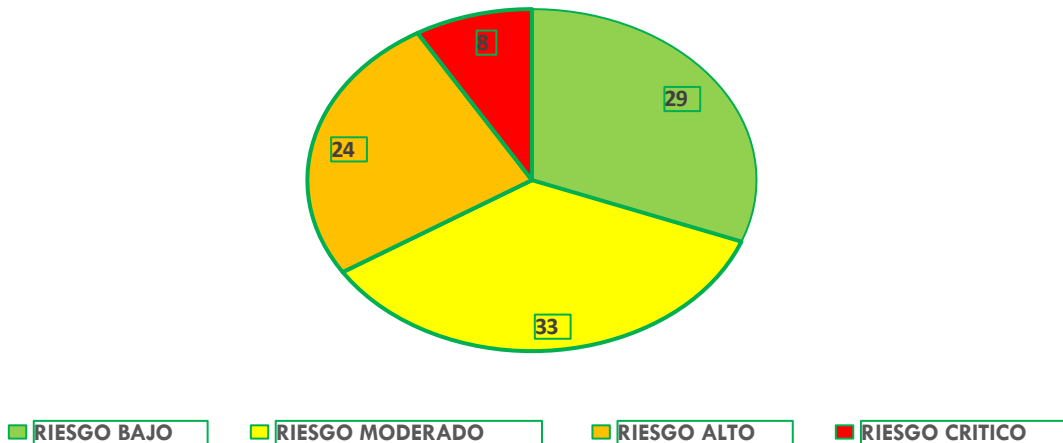


5.8 EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Para cada uno de los procesos del SGC se identifican las condiciones internas y del entorno y sus causas, que pueden generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de su objetivo o que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos en la calidad o servicios de la empresa, para la vigencia 2025 se encuentran identificadas 94 amenazas y 41 oportunidades, se han identificado 11 amenazas con respecto al año 2024. Documento soporte **MT-CM-01 MATRIZ ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**.

PROCESO	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	2	2
GESTION FINANCIERA	6	2
CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	6	6
COMERCIAL	7	3
INGENIERIA Y PROYECTOS	10	3
TALENTO HUMANO	6	5
COMPRAS	13	3
GESTION CONTABLE	4	3
HSE SST	6	7
HSE AMBIENTAL	10	5
GESTION IT	6	3

CLASIFICACION DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS



RIESGO BAJO	RIESGO CRITICO
ASUMIR	EVITAR
RIESGO MODERADO	RIESGO ALTO
REDUCIR	EVITAR

5.9 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para la vigencia 2025 los procesos presentan las siguientes oportunidades de mejoras en pro del fortalecimiento de las funciones para el logro de la planeación estratégica que se encuentra planteadas con un seguimiento así:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Alianzas estratégicas con otras compañías para participar en proyectos de mayor envergadura	Actualmente existen acercamientos comerciales de los socios con otras compañías de ingeniería para establecer alianzas y trabajar proyectos de manera conjunta.
	Mantener los sistemas de gestión de la empresa (Calidad - SST - Ambiente e implementar el sistema de Seguridad de la Información) en pro de garantizar la satisfacción del cliente y mejorar la imagen corporativa.	La empresa cuenta con un área HSEQ constituida y conformada por personal idóneo para gestionar los sistemas de gestión implementados. Se cuenta con los recursos suficientes (presupuesto) para la gestión adecuada de mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión.
	Separación adecuada de residuos	Se incluye para el año 2025.
GESTION FINANCIERA	Optimización de costos y gastos.	Se mantienen sin novedad
	Separación adecuada de residuos	Se incluye para el año 2025.
CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Eficacia del sistema de gestión de calidad	Mantener certificado de calidad otorgado por ente certificado Para la vigencia 2025 se realizará por parte del ente certificador APPLUS auditorias de seguimiento en el mes de enero 2026. Se mantienen las actividades del Sistema de Gestión de Calidad generando mejora continua en los procesos

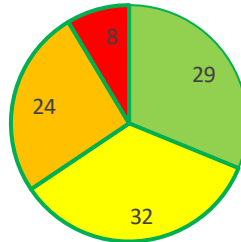
	FR-DE-02 INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	02-07-2021 / V1
	<p>Crear y mantener drive de calidad para soportar el sistema de calidad y mejora continua aplicable a cada uno de los procesos de la empresa</p>	<p>Asignación de acceso a drive de calidad a todos los líderes de proceso 22-11-2025: Se ha identificado que los líderes de procesos han dado manejo a la documentación por Drive, se busca la optimización de tecnología y se actualiza la</p>
<p>Identificar riesgos y oportunidades dentro de los procesos de la empresa</p>		<p>Revisión esporádica de matrices de riesgos y oportunidades 22-11-2025: Se establece procedimiento de Gestión de R/O y matriz con los líderes de proceso con gestionar cambios necesarios. Se realiza seguimiento</p>
<p>Centralización de información documentada e indicadores en plataforma Odo</p>		<p>Reunión con líder de proceso gestión IT y desarrollador para en el periodo de 2023 incluir el sistema de calidad en la plataforma 22-11-2025 Mientras se realiza el avance se implementa plataforma QMA en transición</p>
GESTION COMERCIAL	<p>Indicadores financieros de la compañía se encuentran en valores competitivos los cuales permiten que califiquemos para presentar ofertas comerciales a privados o públicos</p>	<p>Se idéntico al cierre del año 2021 está amenaza y se tomaron acciones correctivas por parte del área financiera para el cierre contable del mismo año, lo cual facilitó la consecución de pólizas para los procesos requeridos por la clientes en el año 2023 Para el año 2025 se mantiene Para el año 2025 se mantiene</p>
	<p>Separación adecuada de residuos</p>	<p>Se incluye para el año 2025.</p>
	<p>Eficacia del sistema de gestión de calidad</p>	<p>Se incluye para el año 2025.</p>
INGENIERIA Y PROYECTOS	<p>Identificar riesgos y oportunidades dentro de los procesos de la empresa</p>	<p>Revisión esporádica de matrices de riesgos y oportunidades 22-11-2025: Se establece procedimiento de Gestión de R/O y matriz con los líderes de proceso con gestionar cambios necesarios. Se realiza seguimiento</p>

	Separación adecuada de residuos	Se incluye para el año 2025.
	Uso adecuado de energía eléctrica	Se incluye para el año 2025.
	Uso adecuado de aparatos eléctricos y electrónicos	
TALENTO HUMANO	Generar estrategia para un control presupuestal de los dineros recibidos	Se mantiene en oportunidad
	Digitalización hojas de vida-reducción uso de papel	Se han digitalizado la totalidad de los documentos y se han implementados herramientas de firma digital.
	Se genera uso de equipos de tecnología que hacen uso de energía no renovable.	Campañas y sensibilizaciones
	Vinculación de trabajadores que cumplen los requisitos para el cargo	Se realiza seguimiento al ingreso del personal para que cumpla con los requisitos de exigidos de cuerdo al perfil de cargo y los procedimientos establecidos
COMPRAS	Negociación por lotes o a escala de precios	Proyección de compras planeadas
	Centralización de Compras	Procedimiento de compras administración de solicitudes de pedido comunicación continua con áreas para detección temprana de errores
	Crear estrategias para el manejo adecuado de residuos de RAEEs y empaques con proveedores.	SGA
HSE-AMBIENTAL	Separación adecuada de residuos	Se implementa indicador en el I trimestre de 2025 con cumplimiento.
	Llevar acabo el traslado o migración de los servidores Físicos de la compañía, a la nube	Se está realizando proceso de migración de información para el proceso de apagado de Aire acondicionado y Servidor blade DELL M1000
	Crear estrategias para el manejo adecuado de residuos de RAEEs y empaques con proveedores.	Pendiente generación de acuerdo posibles.
	Reducir el consumo de papel	Plataforma AUCO Drive Computrabajo

	Uso adecuado de energía eléctrica Uso adecuado de aparatos eléctricos y electrónicos	Se presenta cumplimiento de indicadores en el I trimestre de 2025.
GESTIÓN IT	Implementación Plataforma de Tickets Redmain NSM	Se mantiene
	Realizar recomendaciones sobre el uso de equipos y herramienta de la compañía	Se generan sensibilizaciones para el año 2025
	Migración de servidores	Se está realizando proceso de migración de información para el proceso de apagado de Aire acondicionado y Servidor blade DELL M1000e
GESTION CONTABLE	Pago de las CXC de clientes	Seguimientos al cliente con ayuda del gerente del proyecto
	Legalizaciones al día y eficientes	En proceso de actualización de herramienta Oddo



CLASIFICACION DE LAS AMENAZAS IDENTIFICADAS



■ RIESGO BAJO ■ RIESGO MODERADO ■ RIESGO ALTO ■ RIESGO CRITICO

RIESGO BAJO	RIESGO CRITICO
ASUMIR	EVITAR
RIESGO MODERADO	RIESGO ALTO
REDUCIR	EVITAR

6. CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA / NECESIDADES DE CAMBIOS / RECURSOS NECESARIOS

La norma ISO 9001:2015 especifica los requisitos orientados principalmente a la satisfacción del cliente, aportando también otros beneficios como la mejora continua, la optimización, y la aplicación de controles a los procesos. Para la planificación, desarrollo y evaluación del sistema de gestión de la calidad, se tomó como guía esta norma en su última versión; siguiendo a cabalidad cada uno de sus requisitos, según los requerimientos de la organización; haciendo de este sistema, un modelo agradable a los empleados de tal manera que puedan percibir el valor agregado de su implementación, con esto se garantizó el cumplimiento en su totalidad.

6.1 RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA:

- Continuar con el fortalecimiento del SGC, con enfoque hacia la mejora continua.
- Presentar en auditorias de recertificación la Integración del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y ambiental con el sistema de gestión de la calidad para optimización de procesos.
- Garantizar la participación y consulta de los colaboradores en el SGC.
- Continuar con el fortalecimiento de los siguientes temas: Indicadores de gestión, riesgos y oportunidades, satisfacción del cliente, cumplimiento documental, operatividad

acorde a lo establecido, canales de PQRS, comunicaciones internas y externas.

- Mantener la participación de los trabajadores de la campaña “Tu Huella en el sistema de SGC”
- Capacitar a los líderes de proceso en el software para el procesamiento de la información del SGC.

6.2 NECESIDADES DE CAMBIO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

- Vinculación de nuevos proyectos.
- Incursión de INTEEGRA en nuevos sectores económicos diferentes al de telecomunicaciones.
- Nuevos requisitos, actualizaciones o derogaciones de la normatividad legal que pueda emitir el gobierno en temas relacionados con el Sistema de Calidad.
- Adaptación al nuevo software

Implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y evaluación de certificación.

6.3 NECESIDADES DE RECURSOS:

Para la vigencia 2026 se requieren recursos adicionales para:

- Realización de la auditoria de seguimiento de la certificación del SGC.
- Mantenimiento de la herramienta para la sistematización y administración del SGC, donde se validará la parte documental de los procesos, medición en tiempo real de indicadores de gestión, consolidación de acciones reportadas a los procesos y manejo de seguimiento a PQRS presentadas en la empresa.
- Formación de auditores internos en las tres normas (ISO 9001-ISO 14001-ISO 45001), personal responsable, con sentido de pertenencia y consciente de la responsabilidad que implica ser auditor.
- Consultoría externa para validar, garantizar y optimizar cumplimiento de requisitos de norma.
- Capacitación con asesores externos de indicadores de gestión tanto en análisis adecuado de indicadores y % de cumplimiento.
- Implementación de Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial
- Apoyo de capacitaciones externas en habilidades blandas y metodologías de trabajo.

El sistema de calidad se debe madurar y mejorar a medida que pasa el tiempo, ya sea por cambios en requerimientos o por introducir mejoras al sistema entre otros aspectos, es por esto, que se hace necesario que el sistema nunca esté estático, se necesita un mantenimiento constante, igualmente, se requiere de la realización de auditorías internas con personal idóneo y comprometido que periódicamente garanticen el cumplimiento de los requerimientos actuales de la norma y que comprueben el grado de cumplimiento de un proceso respecto a lo definido, ya que las auditorías internas hacen que el sistema funcione y se mantenga vivo.

7. PLANES DE ACCION PROPUESTOS

ACCIÓN PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	NOMBRE DE QUIÉN VALIDA
Establecer comité de Calidad con los líderes de procesos para seguimientos mensuales a los cumplimientos de Calidad y mejora continua.	Líder HSEQ – Calidad	Junio de 2026	Gerente de Sostenibilidad y Gestión Integral
Generar incentivos a los procesos por cumplimiento de los requerimientos de Calidad y mejora Continua.	Líder HSEQ – Calidad	Junio de 2026	Gerente de Sostenibilidad y Gestión Integral
Mantener los informes mensuales a la Alta Gerencia del resultado del reporte de indicadores de gestión emitido por cada proceso, para verificar el Cumplimiento.	Gerente de Sostenibilidad y Gestión Integral	Enero a diciembre 2026	Gerente de Sostenibilidad y Gestión Integral

8. RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CONCLUSIONES

Con base en la información analizada durante la revisión por la dirección correspondiente a la vigencia 2025, la Alta Dirección y la Gerencia de Sostenibilidad concluyen que el Sistema de Gestión de Calidad de INTEEGRA S.A.S. BIC se mantiene conveniente, adecuado y eficaz para la organización.

Se evidencia el cumplimiento de los objetivos de calidad, altos niveles de satisfacción de los clientes y un adecuado desempeño de los procesos organizacionales.

La Alta Dirección reafirma su compromiso con el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para su fortalecimiento.