

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE
LAS NORMAS ISO NTC 9001:2015 Y OHSAS 18001:2007 PARA LA COOPERATIVA
DE TRANSPORTADORES DE ARAUQUITA “COOTRANAR”**

AUTOR

ROSA ELENA BAUTISTA JIMENEZ

DIRECTOR

LEONOR JAIMES CERVELEON

Esp. Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad

ESPECIALIZACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (HSEQ)

FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, DICIEMBRE 19 DE 2018

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO
OPERATIVO, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS ISO NTC 9001:2015 Y
OHSAS 18001:2007 PARA LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES DE
ARAUQUITA “COOTRANAR”**

AUTOR

ROSA ELENA BAUTISTA JIMENEZ

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en sistemas
Integrados de gestión (HSEQ)**

DIRECTOR

LEONOR JAIMES CERVELEON

Esp. Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad

ESPECIALIZACION EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN (HSEQ)

FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, DICIEMBRE 19 DE 2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios, el cual sin la bendición de él no hubiera sido posible, a mi padre, por ser el pilar más importante en mi vida y por demostrarme siempre su amor y su apoyo incondicional. A mi esposo que siempre fue mi soporte, para poder concretar con éxito la finalización de mis estudios, a la familia Cootranar que me abrió sus puertas para emprender este reto, y poder compartir los conocimientos, y a todas aquellas personas que de alguna u otra forma me apoyaron para ser realidad este sueño.

CONTENIDO

RESUMEN	7
PALABRAS CLAVES	9
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	12
MARCO DE REFERENCIA	13
ANTECEDENTES	13
MARCO NORMATIVO	17
MARCO TEORICO	18
Definición ISO	18
Sistema de Gestión	18
Sistema de Gestión Integrado	19
Norma NTC ISO 9001:2015	19
Norma OHSAS 18001: 2007	20
Objeto y campo de aplicación de la Norma OHSAS	20
Sistema de Gestión de la seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	21
Decreto 1072, 2015, Libro 2 Parte 2 Título 4 Capítulo 6 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	22
Ciclo PHVA	22
MARCO CONTEXTUAL	23
Reseña Histórica:	23
Misión:	23
Visión:	24
Valores:	24
Políticas:	24
Capacidad y servicios a ofrecer:	24
El servicio público de transporte terrestre automotor especial se contrata de acuerdo a los siguientes grupos de usuarios:	25
OBJETIVOS	28
General	28
Específicos	28
MATERIALES Y METODOS	29

Materiales	29
Cronograma.....	29
Métodos	30
Diagnóstico.....	30
Estructura documental	31
Socialización	32
RESULTADOS	33
Diagnostico.....	33
Matriz DOFA del proceso operativo	34
ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO OPERATIVO.....	37
Descripción de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.....	37
ELABORACION DE LA DOCUMENTACION	39
Caracterización Del Proceso Operativo.....	39
Procedimiento De Servicio De Transporte	39
Formato Inspección Diaria A Vehículos.....	39
Procedimiento De Elaboración Y Control De La Información Documentada	39
Formato Listado Maestro De Información Documentada	40
Procedimiento De Identificación De Requisitos Legales	40
Matriz Requisitos Legales	40
Procedimiento De Identificación De Peligros-Evaluación De Riesgos.....	40
Matriz De Riesgo Y Valoración De Peligros.....	41
Indicador Para El Proceso	41
Formato Revisión Por La Dirección.....	41
Procedimiento De Acciones De Mejora	41
Formato De Análisis NC-AC – AP	41
Procedimiento De Auditorías	42
Formato De Plan De Auditoria Interna, Lista De Chequeo De Auditoria Interna Y Formato De Programa De Auditoria.....	42
Procedimiento De Comunicación	42
Procedimiento Reporte E Investigación De Incidentes Y Accidentes.....	42
Formato De Investigación De Accidentes E Incidentes.....	43
SOCIALIZACIÓN.....	44

CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	47

LISTAS ESPECIALES

Lista de Tablas

Tabla 1: Matriz DOFA Proceso Operativo	36
Tabla 2 Documentación para el sistema de Gestión Integral.....	37

Lista de Figuras

Figura 1: Mapa de Procesos	26
Figura 2 Organigrama de COOTRANAR	27
Figura 3: Diagnostico de la Organización con relación al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015 NTC -OHSAS 18001-2017.....	33

Anexos

Anexo 1. Lista De Chequeo Norma ISO 9001:2015; OHSAS 18001:2007
Anexo 2. Caracterización Gestión Operativa- Terrestre
Anexo 3. Revisión Por La Dirección
Anexo 4. Listado Maestro De Información Documentada
Anexo 5. Análisis De NC-AC – AP
Anexo 6. Matriz Requisitos Legales
Anexo 7. Matriz De Riesgo Y Valoración De Peligros
Anexo 8. Medición De Indicadores
Anexo 9. Programa De Auditoria
Anexo 10. Investigación De Accidentes E Incidentes
Anexo 11. Lista De Chequeo Auditoria Interna
Anexo 12. Inspección Diaria A Vehículos
Anexo 13. Elaboración Y Control De La Información Documentada
Anexo 14. Acciones De Mejora
Anexo 15. Auditorias
Anexo 16. Identificación De Requisitos Legales
Anexo 17. Identificación De Peligros-Evaluación De Riesgos
Anexo 18. Reporte E Investigación De Incidentes Y Accidentes
Anexo 19. Comunicación
Anexo 20. Gestión Operativa Transporte Terrestre
Anexo 21. Acta De Socialización
Anexo 22 Plan de auditoria interna
Anexo 23. Políticas

RESUMEN

Toda organización que pretenda configurarse como aquella con las mejores alternativas del mercado, debe generar y desarrollar procedimientos enfocados a la mejora continua tanto interna como externa, redundando en beneficios sustanciales para la misma.

Lo cual implica, desde lo externo, el conocimiento del mercado, de sus potenciales alianzas, socios, competidores y el servicio. Al tiempo que desde lo interno, las condiciones de operatividad y de los sistemas de gestión, planificados, desarrollados, ejecutados, evaluados y retroalimentados internamente en cada una de sus áreas o procesos organizacionales.

Así, toda empresa, organización o institución en los diferentes espacios en que se desarrolla ha de implementar la normatividad respectiva, y que no pretende más que generar seguridad y bienestar a la organización, además del seguimiento de un sistema de gestión integral, que permite la prevención, el ahorro de costos, y la competitividad, es decir una ganancia intrínseca y extrínseca para la empresa.

Hecho que no sería posible sin la participación y el compromiso activo de sus integrantes y de la organización como tal, en especial el talento humano y la alta dirección.

Siendo por tal motivo, el que en aras del alcance de la Calidad y el mantenimiento del bienestar institucional y comercial, se han optado por utilizar herramientas de gestión que normalizan u estandarizan los parámetros, y procedimientos institucionales u organizacionales; garantizando con ello el direccionamiento de la inversión, así como un mayor control y eficacia en la toma de decisiones basadas en hechos reales, con una administración eficiente de los recursos al disminuirse los costos, y por ende los gastos, con la consiguiente obtención de una mayor utilidad y mejores resultados en los procesos de inversión

De ahí la importancia en que las organizaciones creen e implementen sistemas de gestión de la calidad, de medio ambiente, y de seguridad y salud en el trabajo, que establecen una compatibilidad entre uno y otro.

Así bien, la empresa **COOTRANAR**, con sede principal en el municipio de Arauquita y con cobertura en todo el país entendiendo la importancia que tiene la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y en general, el mejoramiento continuo en todos los aspectos de la empresa, vio la necesidad y asumió el compromiso de diseñar e implementar un Sistema de Gestión Integrado (SGI), que cobijase al talento humano y a cada uno de los procesos que la componen, buscando la integración de dichos procesos, al igual que el éxito a largo plazo de la misma, y la mejora de sus resultados con el compromiso de la alta dirección y de todos sus colaboradores.

De tal forma que **COOTRANAR** diseñe, e implemente, un Sistema de Gestión integrado basado en la norma ISO NTC 9001:2015 e ISO NTC 18001:2017; que contiene interrelacionados los procesos indicados en el sistema de calidad, seguridad y salud en el trabajo desde los procesos estratégicos, misionales, y de apoyo.

En el cual el proceso misional abarca la gestión operativa o proceso de desarrollo y comercialización del parque automotor bajo el cual se planifica u organiza la programación, y comercialización de transporte de pasajeros, constituyendo la acción más visible de la organización hacia el usuario, siendo por ello el que para el presente trabajo se propone sea efectuada una evaluación sobre el proceso operativo como parte importante del quehacer de la organización.

Por ello, en términos de la propuesta a desarrollar se hará específicamente un diagnóstico del proceso operativo, con el que se pretende evidenciar el estado en el que se encuentra dicho proceso actualmente, respecto del sistema de gestión integral teniendo como base la norma ISO

NTC 9001:2015 e ISO NTC 18001:2017, finalizando con los resultados de dicho diagnóstico, y efectuándose recomendaciones al mismo según los hallazgos que se deriven de la evaluación.

PALABRAS CLAVES

Calidad, Eficacia, Proceso, Seguridad y salud en el trabajo, Sistema de gestión, Sistema de gestión de la calidad, Sistema de gestión integrado.

ABSTRACT

Any organization that pretends to be configured as one with the best alternatives in the market, must generate and develop procedures focused on continuous improvement both internally and externally, resulting in substantial benefits for it.

Which implies, from the outside, knowledge of the market, its potential alliances, partners, competitors and the service. At the same time as from or internal, operating conditions and management systems, planned, developed, executed, evaluated and internally fed back into each of their areas or organizational processes.

Thus, every company, organization or institution in the different spaces in which it is developed must implement the respective regulations, and that does not intend more than to generate safety and welfare to the organization, in addition to the monitoring of a comprehensive management system, which allows the prevention, cost savings, and competitiveness, that is, an intrinsic and extrinsic gain for the company.

Fact that would not be possible without the participation and active commitment of its members and the organization as such, especially human talent and senior management.

Being for that reason, the one that for the sake of the scope of the Quality and the maintenance of the institutional and commercial well-being, have been chosen to use management tools that

standardize or standardize the parameters, and institutional or organizational procedures; thus guaranteeing the direction of the investment, as well as a greater control and efficiency in making decisions based on real events, with an efficient administration of the resources as the costs decrease, and therefore the expenses, with the consequent obtaining of a greater utility and better results in investment processes

Hence the importance that organizations create and implement quality management systems, environment, and health and safety at work, which establish a compatibility between one and another

Thus, the company COOTRANAR, with headquarters in the municipality of Arauquita and with coverage throughout the country understanding the importance of quality, safety and health at work and in general, continuous improvement in all aspects of the company, saw the need and assumed the commitment to design and implement an Integrated Management System (SGI), which protects human talent and each of the processes that comprise it, seeking the integration of these processes, as well as the success of long term, and the improvement of its results with the commitment of senior management and all its employees.

In such a way that COOTRANAR designs, and implements, an integrated Management System based on ISO NTC 9001: 2015 and ISO NTC 18001: 2017; which contains interrelated the processes indicated in the system of quality, safety and health at work from the strategic, mission, and support processes.

In which the mission process encompasses the operational management or process of development and commercialization of the vehicle fleet under which the programming and organization of passenger transportation is planned or organized, constituting the most visible action of the organization towards the user, being for this purpose, an evaluation of the operative

process as an important part of the organization's work is carried out.

Therefore, in terms of the proposal to be developed, a diagnosis of the operational process will be specifically made, with which it is intended to show the current state of the process, with respect to the integral management system based on the ISO NTC 9001 standard.: 2015 and ISO NTC 18001: 2017, finalizing with the results of said diagnosis, and making recommendations to it according to the findings derived from the evaluation.

KEYWORDS

Quality, Efficiency, Process, Health and safety at work, Management system, Quality management system, Integrated management system.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el mercado competitivo del sector transporte presenta grandes exigencias en la calidad de los servicios que se ofrecen; ya que la competencia en estos servicios es cada vez mayor, de forma que el contar con el diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas NTC ISO 9001:2015, y NTC OSHAS 18001:2007, permite a COOTRANAR fortalecer la organización a nivel nacional y cumplir parámetros de funcionamiento con mayor expectativa de éxito en dicho mercado económico , generando una buena imagen intra y extramural en el campo del servicio de transporte de pasajeros desde los usuarios y de las organizaciones que hacen uso de los servicios de COOTRANAR, proporcionar una herramienta para gestionar sus estrategias, orientando sus áreas en una misma visión, unificando el trabajo por procesos, mejorando la eficacia y la eficiencia de la organización.

Ventajas y beneficios que se dan lugar para la realización de un diagnóstico e identificación de la situación actual que presenta el proceso en relación con los Sistemas Integrados de Gestión HSEQ, donde se espera encontrar los puntos básicos propios de la organización que permitirán un correcto engranaje e interacción de los sistemas, se definirán las características propias del proceso operativo de la empresa, generando futuras recomendaciones que sean solución a los problemas que pudieran hallarse o resaltando aquellas fortalezas que se constituyen en ventajas organizacionales.

MARCO DE REFERENCIA

ANTECEDENTES

Abelardo, H (2014), diseño de la documentación del sistema integrado de gestión en calidad, seguridad y salud ocupacional basado en las normas (NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007) en el proceso del transporte terrestre en la cooperativa de transportadores nacionales Cotranal Ltda, ubicada en Pamplona norte de Santander, este antecedente integra las dos normas NTC ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007 y se basa en una matriz DOFA y una matriz de peligros siendo esto una forma sistemática de identificar, localizar y valorar los riesgos, de forma que la organización los pueda actualizar periódicamente, lo cual permite el diseño de medidas de intervención y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales enmarcadas dentro del programa de gestión en seguridad y salud en el trabajo.

Rodríguez, R (2014), Propuesta de diseño y documentación de un sistema integrado de gestión para la unidad educativa Johann Herbart, este antecedente hace la integración de los sistemas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, empleando la NC ISO 9001: 2008 de sistema de gestión de calidad como modelo base, ya que su estructura es compatible con la ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004 de sistema de gestión ambiental y la NC OSHA 18001: 2007 de seguridad y salud en el trabajo, en este documento se realizó sobre la base de las encuestas efectuadas para determinar el grado de insatisfacción de los clientes, por lo que mediante el gráfico de la espina de pescado se plantea el problema y con la lluvia de ideas se analiza., para las demás normas se emplearon listas de chequeo.

Hernández A, Estupiñan M, Guerrero A, (2018) diseño del sistema de gestión integrado de calidad y ambiental, para el proceso de aseo de buses del sistema de transporte masivo de pasajeros de Bogotá D.C. en la empresa aseo a mil S.A.S. portal suba, este antecedente integra ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015., se realizó por medio de tablas con los requisitos de las normas y aclarando que ya la empresa estaba certificada con ISO 9001, en la matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos, se logró identificar como aspectos significativos, el consumo de agua, la generación de vertimientos, la generación de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, creando así la respectiva documentación.

Cáceres A, (2017) Diseño de un sistema integrado de gestión bajo las normas (NTC-ISO 9001-2015; NTC-OHSAS-18001-2007), para el proceso de gestión de recursos bibliográficos de la universidad de pamplona. Según los resultados obtenidos en este antecedente fue una la lista de chequeo aplicada al proceso de Gestión de Recursos Bibliográficos, para verificar el grado de cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015, se puede concluir que el proceso cumple con el 68.39% de los requisitos exigidos por esta norma, excepto algunos de los nuevos requisitos y consideraciones que trajo la nueva versión de la norma. Ya que la institución está certificada bajo la norma NTC ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 y Según los resultados obtenidos en la lista de chequeo aplicada al proceso de Gestión de Recursos Bibliográficos, para verificar el grado de cumplimiento de la norma NTC OHSAS 18001:2007, se puede concluir que el proceso no cumple con la gran mayoría de los requisitos exigidos por esta norma, ya que según el porcentaje obtenido de la lista aplicada solo se cumple con 14,87% de los requisitos, ya que el diseño e implementación del SG-SST de la Universidad de Pamplona, está en proceso de desarrollo.

Marín L, Gelves J, (2017) Propuesta De Aplicación De Un Sistema De Gestión Integral Con Base En Las Normas ISO 9001:2015 E ISO 14001: 2015 En La Empresa Transportes Peralonso Ltda, este antecedente integran las normas ISO 9001:2015 E ISO 14001: 2015 para lo cual se obtuvo en el diagnóstico inicial, que para la norma ISO 9001; hay evidencia parcial de un 32%, mientras que para la norma ISO 14001, hay un 21% de evidencia parcial, siendo esto un porcentaje muy bajo el cual nos demuestra que la Empresa Transperalonso Ltda., se encuentra casi nula en documentación para la implementación de un Sistema Integral. Se inicia en ceros.

Manzano M, García A, (2017) Diseño de un SIG para el proceso de consultoría de gestión del riesgo de SIPREP S.A.S - seguridad integral y prevención de perdidas s.a.s bajo los lineamientos de las normas NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 – 2007. Este antecedente integra las normas NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 – 2007 el cual en el diagnóstico realizado a esta empresa SIPREP S.A.S demostró el bajo nivel de gestión documental existente para los sistemas de gestión tanto para Calidad como Seguridad Industrial y Salud Ocupacional presentando solo un 4% de cumplimiento. Para ello Se definieron y documentaron procedimientos para los diferentes procesos de Consultoría de Gestión del Riesgo, en busca de ser consistentes con los estándares y cumplir con los criterios de calidad definidos.

Quiñones J, (2017) Diseño del sistema integrado de gestión según lineamientos de las normas ISO 9001:2015 Y OHSAS 18001:2007 en el proceso de prestación de servicios de salud en la IPS código azul medicina en su hogar S.A.S. este antecedente integra las normas ISO 9001:2015 Y OHSAS 18001:2007 realizaron un diagnóstico logrando establecer la situación en la cual se encontraba la institución al inicio de la ejecución del proyecto, permitiendo la elaboración de los documentos básicos del sistema integrado de gestión.

Calificando nuevamente los requisitos, esta vez otorgándoles un puntaje posterior a la elaboración de la documentación del sistema integrado de gestión, evidenciando así el adelanto en el cumplimiento de los requisitos.

Rojas D, (2014) Modelo para la implementación de un sistema de gestión integral alineado a la estrategia empresarial de la organización. Este antecedente mencionado nos refiere a la implementación de un Sistema de Gestión Integral de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 el cual no es una tarea fácil pero tampoco imposible, por lo cual se puede concluir que el equipo de trabajo encargado de la implementación del sistema de gestión integral, debe ser conformado por representantes de la alta gerencia, la gerencia media y la gerencia operativa, por cuanto se requiere el compromiso de todas las áreas de la Organización generando una cultura de calidad organizacional a través de capacitación transversal en todos los niveles a cerca de la normatividad, fundamentos y vocabulario relacionado con el sistema de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud ocupacional y el direccionamiento estratégico.

Campos J, González N, Marroquín K, (2016) “Modelo de aplicación de un sistema integrado de gestión empresarial en el sector manufacturero de el salvador, Diagnosticando la situación actual de la industria manufacturera mediante la inferencia del comportamiento de los sub-sectores más representativos, se puede identificar el interés de esta por disponer de una alternativa en materia de gestión que ofrezca mayores oportunidades al sector una alternativa que se diseñe debe ofrecer una flexibilidad suficientemente amplia para adaptarse a las condiciones del país, en materia de tamaños de empresas, las formas de producción y otros,

ofreciendo la oportunidad de desarrollar modelos hechos en casa con características más personalizadas a los recursos de la empresa.

Benavides A, Pizarro S, (2014) Diseño de un Sistema de Gestión Integrado, para una empresa que produce y comercializa fundas y zunchos para banano ubicada en el cantón Pascuales. Este antecedente integra las 3 normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007, este documento refiere a los principales conceptos que intervienen en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, para esto desarrollaron un manual del Sistema Integrado de Gestión, en éste se incluyeron todos los procedimientos (los exigidos por las normas y los que se crearon como apoyo para la organización) también se incluyeron formatos de registros que ayudarían a la recopilación de la información para un mejor análisis y medición de los resultados.

MARCO NORMATIVO

Resolución 1401 de 2007: Investigación de incidentes y accidentes de trabajo. (Para la elaboración de incidentes y accidentes)

Resolución 1231 de 2016 Plan Estratégico de Seguridad Vial (normatividad que aplica a la empresa)

Resolución 1111 de marzo 2017: Por la cual se define los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes (elaboración de documentos para el SG-SST)

Norma técnica colombiana NTC - ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad, requisitos. (Elaboración de documentación)

Norma técnica colombiana NTC - OSHAS 18001:2007. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. (Elaboración de documentación)

Decreto 1079 de 2015 reglamento del sector transporte. (Normatividad que aplica a la empresa)

MARCO TEORICO

Definición ISO

ISO es la designación que recibe la Agencia Internacional de Normalización (International Organization for Standardization), éste es un organismo no gubernamental y no presenta dependencia de ninguna entidad, lo que conlleva a que las normas emitidas por dicha organización no sean impuestas en ningún país, sino que las entidades se acogen voluntariamente a ellas. La ISO se encarga de promover el desarrollo de normas internacionales, su función principal es buscar la estandarización de normas de productos de seguridad, para las organizaciones a nivel internacional; existen otras funciones que ésta organización desarrolla dentro de las cuales encontramos colaborar con demás organizaciones que promuevan la normalización, la actualización y elaboración de las normas para cada país entre otras.(International Organization for Standardization .Definition ISO 2013).

Sistema de Gestión

Se entiende por Sistema de Gestión, la interrelación de un conjunto de actividades de forma sistémica para lograr un objetivo. Un sistema de gestión implementado en una organización permite y facilita el desarrollo eficiente de los procesos y procedimientos enfocándose a alcanzar el objetivo organizacional y reduciendo costos.

Sistema de Gestión Integrado

Es la manera en que las organizaciones se enfocan en gestionar integradamente las variables de su interés con el objetivo de organizar la empresa, cumplir la misión, visión y objetivos, seguir las políticas gubernamentales, y así brindar un mejor servicio a las partes interesadas. Se puede decir que desde un solo faro se puede supervisar, procedimientos, documentación y proveedores para mejorar su gestión y el servicio al cliente.

El SIG como proceso unificador es la mejor solución de administración para las empresas que han implementado uno o más sistemas y que tiene la necesidad de controlar y actuar sobre los requisitos externos e internos mencionados.

Norma NTC ISO 9001:2015

La norma NTC ISO 9001:2015 especifica los requisitos que una empresa debe cumplir a la hora de certificarse demostrando la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables. (Icontec, NTC ISO 9001 – 2015; pág. i).

En la actualización de la norma versión 2015, se emplea el enfoque a procesos, el ciclo PHVA, incorpora el pensamiento basados en riesgos, además se modifican los principios de la calidad. El enfoque por procesos le permite a la organización como planificar sus procesos y cómo interactúan estos mismos.

El ciclo PHVA se aplica a todos los procesos de la organización para que se gestionen los recursos adecuadamente y se determinen oportunidades de mejora.

El pensamiento basado en riesgos permite que la organización determine los factores que dan lugar a riesgos u oportunidades en los resultados de sus procesos.

Los principios de la Gestión de la Calidad son: Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso de las personas, Enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones. (Icontec, NTC ISO 9001 – 2015; pág. ii).

Norma OHSAS 18001: 2007

OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series, Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral), se refiere a una serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo, materializadas por BSI (British Standards Institution) en la OHSAS 18001 y OHSAS 18002.10

La OHSAS 18001 está dirigida a organizaciones comprometidas con la seguridad de su personal y lugar de trabajo. Está también pensada para organizaciones que ya tienen implementadas una SGSSL, pero desean explorar nuevas áreas para una potencial mejora.

La norma entrega los requisitos para un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (S & SO), de forma de habilitar a una organización para controlar sus riesgos de S & SO y mejorar su desempeño. No establece criterios específicos de desempeño S & SO, ni da las especificaciones detalladas para el diseño de un Sistema de Gestión.

Objeto y campo de aplicación de la Norma OHSAS

La norma de Seguridad y Salud Ocupacional es aplicable a cualquier organización que desee:

- a. Establecer un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional (SGS & SO) con objeto de eliminar o minimizar los riesgos para los empleados y otras partes interesadas.
- b. Implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión en S & SO.
- c. Asegurar por si misma su conformidad con la política establecida en S& SO. d. Demostrar tal conformidad a otros.
- e. Buscar certificación/registro de su SGS & SO por parte de una Organización externa.
- f. Hacer una autodeterminación y declaración de conformidad con esta norma.

Todos los requisitos de esta norma están diseñados para ser incorporados a cualquier sistema de gestión en S & SO. El alcance de la aplicación dependerá de factores tales como la política de seguridad y salud ocupacional de la organización, la naturaleza de las actividades, los riesgos y la complejidad de sus operaciones. (Icontec, Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional. Bogotá D.C.: 2007. p.1-2. OHSAS 18001).

Sistema de Gestión de la seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la aplicación, la evaluación, la auditoria y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072, 2015, pág. 78).

Decreto 1072, 2015, Libro 2 Parte 2 Título 4 Capítulo 6 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 2.2.4.6.1. Objeto y campo de aplicación. Tiene por objeto definir las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST), que deben ser aplicadas por todos los empleadores públicos y privados, los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, las empresas de servicios temporales y tener cobertura sobre los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión. (Decreto 1072, 2015; pág. 74).

Ciclo PHVA

Puede describirse brevemente como sigue: **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. **Hacer:** implementar lo planificado. **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre resultados. **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (Icontec, NTC ISO 9001 – 2015; pág. iv).

MARCO CONTEXTUAL

Reseña Histórica:

La Cooperativa de Transportadores de Arauquita “COOTRANAR” nace el 01 de agosto del año 2000 mediante escritura pública N° 00361, con un grupo de 27 personas solidarias, dispuestas a emprender una tarea muy importante para el desarrollo de un Municipio, como lo es la de ofrecer un servicio de transporte a los habitantes en la zona urbana y rural del municipio de Arauquita, con el eslogan *“Una ruta para todos”*, y con el firme propósito de contribuir al progreso del municipio a través de personal capacitado, idóneo y responsable para cumplir la labor día a día, como promotores de fuentes de empleo.

Misión:

La Cooperativa de Transportadores de Arauquita “COOTRANAR”, tiene como misión la prestación del servicio de transporte terrestre de pasajeros en el territorio nacional. Cuenta con talento humano competente y motivado, con un moderno parque automotor y con la mejor infraestructura física y logística, lo que permite ofrecer a los clientes excelente calidad en el servicio

Visión:

En el año 2035 La Cooperativa de Transportadores de Arauquita “COOTRANAR” será una Entidad especializada y líder en el sector del transporte, posicionada como una de las más grandes cooperativas del transporte, tanto por la calidad de sus servicios, como por su contribución al desarrollo de la comunidad, siempre fomentando la solidaridad, la ayuda mutua y el esfuerzo propio, mediante la práctica de los Principios Universales del Cooperativismo, los Valores Humanos, la Doctrina, las Disposiciones Legales vigentes aplicables a las Entidades de Economía Solidaria en general y a las cooperativas especializadas de transporte en particular.

Valores:

La Cooperativa de Transporte de Arauquita “COOTRANAR” ejecuta sus actividades fundamentadas en los siguientes principios:

Responsabilidad, Eficiencia, Respeto, Honestidad, Confianza, Solidaridad

Políticas:

La Cooperativa de Transporte de Arauquita “COOTRANAR” se encuentra comprometida en la implementación y cumplimiento de sus principales políticas:

Política Integral, Política De No Consumo De Alcohol, Drogas Y Tabaquismo, Políticas De Regulación, Política De Seguridad Vial, Política de tratamiento de protección de datos personales.

Ver anexo 23.

Capacidad y servicios a ofrecer:

La Cooperativa cuenta con una amplia gama de vehículos de propiedad, vehículos de los asociados y de afiliados, vehículos en convenio con otras empresas habilitadas, para suplir las necesidades de la región.

Ofrece Servicio de Transporte de pasajeros a nivel municipal en la modalidad Individual, Colectivo y Mixto, con vehículos tipo Taxi con capacidad de 4 pasajeros, Camioneta 4 x 4, capacidad 4 pasajeros.

Ofrece Servicio de Transporte Especial con cobertura a nivel nacional, con vehículos de diferentes modelos, tipo Camioneta 4 x 4 doble cabina, capacidad 4 personas, camioneta van 300, capacidad 6 personas, microbús, capacidad 9 a 19 pasajeros, busetas, capacidad 20 a 30 personas y bus, capacidad de 32 a 42 pasajeros.

El servicio público de transporte terrestre automotor especial se contrata de acuerdo a los siguientes grupos de usuarios:

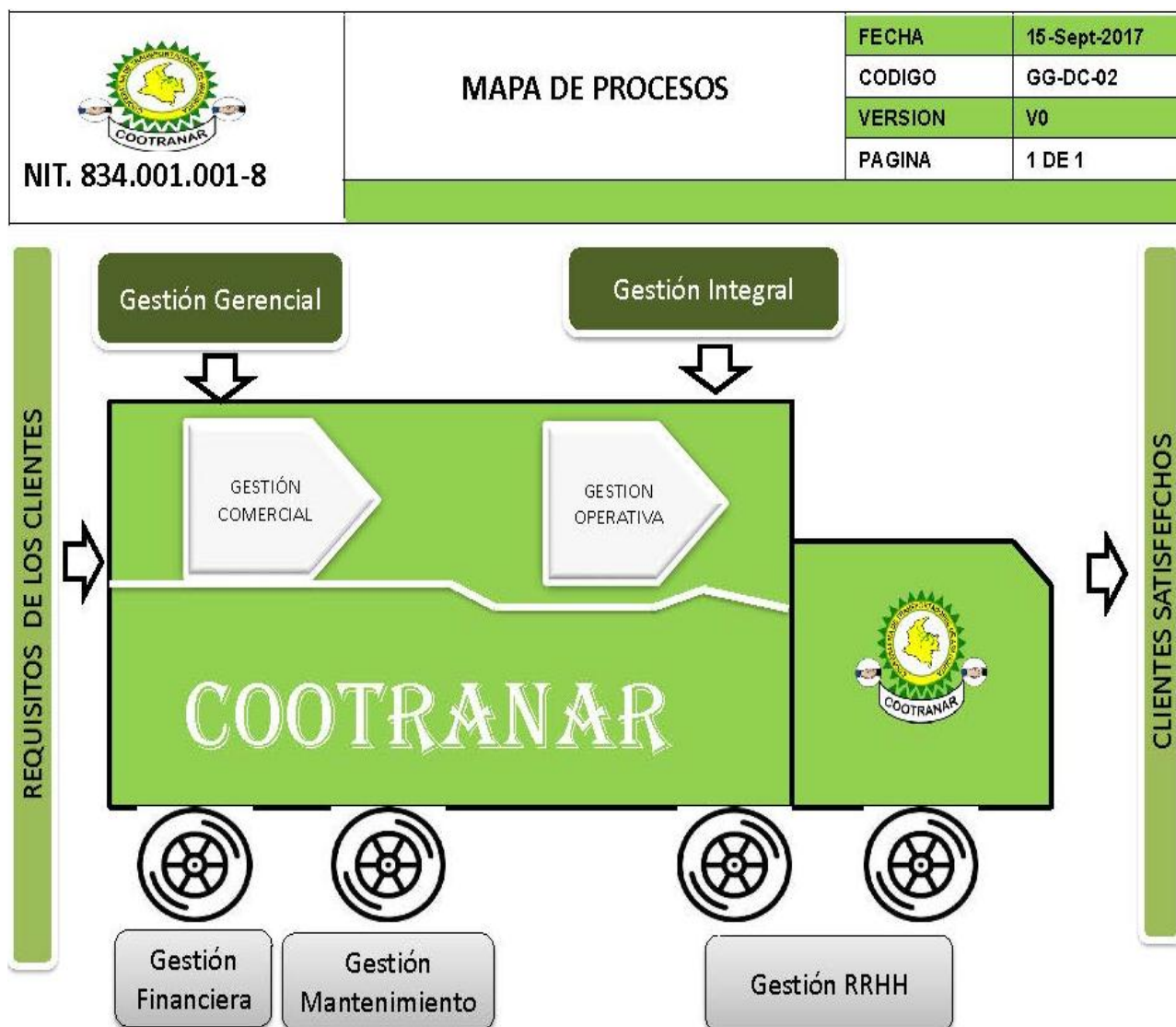
Contrato para transporte escolar, contrato para transporte empresarial, contrato para transporte de turistas, contrato para un grupo específico de usuarios (transporte de particulares), contrato para transporte de usuarios del servicio de salud.

Ofrecemos Servicio de Transporte Fluvial en la modalidad Colectivo de pasajeros y Especial con cobertura a nivel departamental.

En los años de experiencia se caracteriza por el cumplimiento y responsabilidad en el manejo contractual en la prestación del servicio, con personal idóneo en el manejo y mantenimiento de equipos.

Mapa de Procesos:

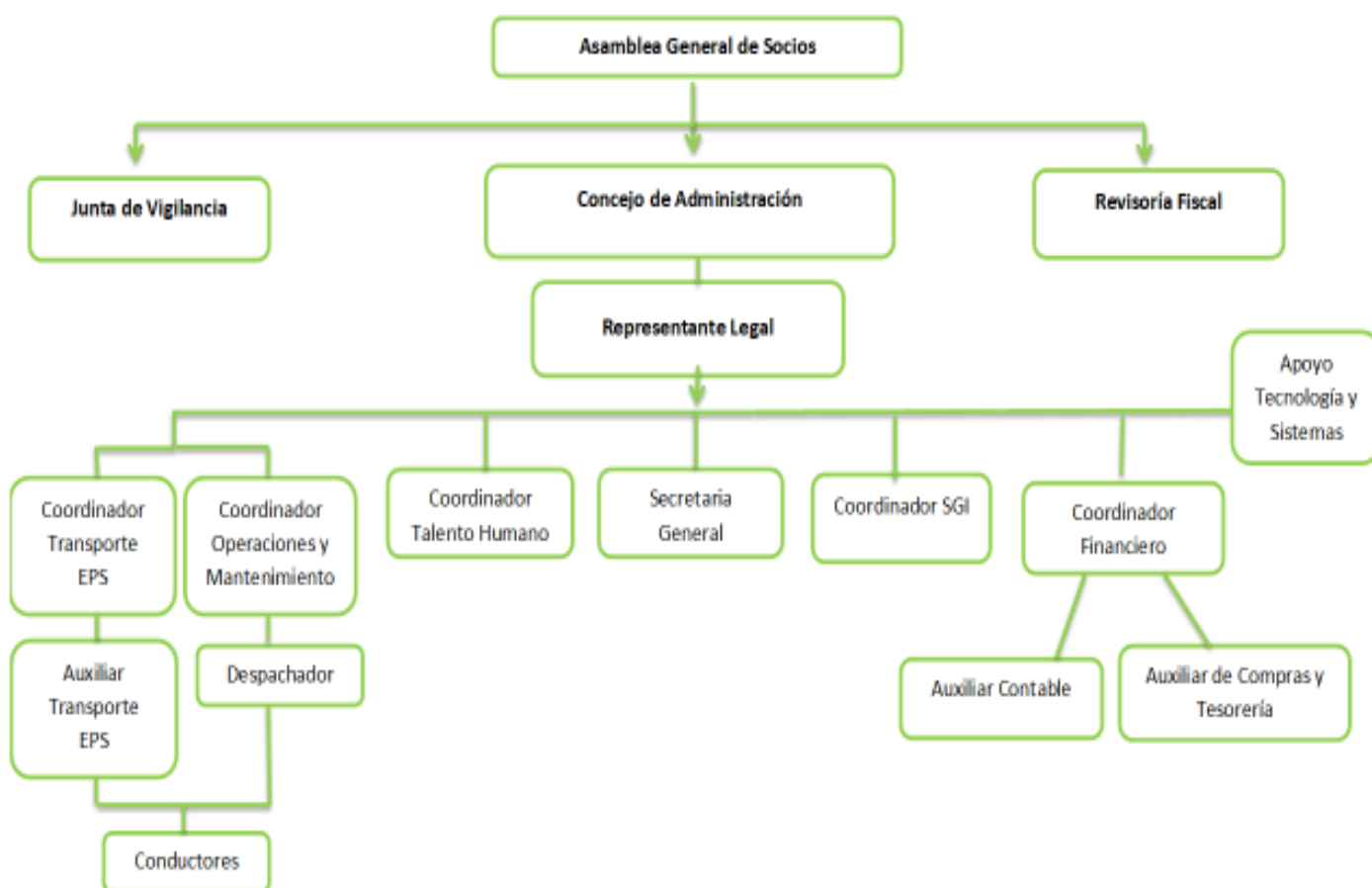
Figura 1: Mapa de Procesos



Fuente: Archivo Empresa Cootranar

Figura 2 Organigrama de COOTRANAR

Organigrama:



Fuente: Archivo Empresa Cootranar

OBJETIVOS

General

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión para el proceso operativo, bajo los lineamientos de las normas ISO NTC 9001:2015 y OHSAS 18001:2007 para la Cooperativa de Transportadores de Arauquita “Cootranar”.

Específicos

Realizar un diagnóstico de los requisitos de las normas, que permita establecer el estado actual de la empresa Cootranar.

Elaborar la estructura documental del sistema integrado de gestión para el proceso Operativo de la empresa Cootranar.

Socializar a las directivas de la empresa y al Coordinador del Proceso Operativo, el diseño del sistema con fines de que se pueda implementar a largo plazo.

MATERIALES Y METODOS

Materiales

Para la elaboración del diagnóstico en la empresa se realizaron entrevistas con los empleados operativos y administrativos, se realizaron reuniones con el Gerente de la empresa y el Consejo de Administración, quien suministró acceso a la documentación de la empresa, tales documentos como: planillas de viaje de los vehículos, hojas de vida de los conductores, hoja de vida del parque automotor de la empresa, y del personal administrativo los cuales sirvieron como referencia para el desarrollo del trabajo.

Cronograma.

Semana 1:

- Reunión con el gerente y el coordinador del proceso operativo para poder obtener mayor información del cumplimiento del proceso
- Conocimiento de la empresa y sus diferentes áreas.

Semana 2:

- Entrevistas al personal para obtener mayor información sobre la función que realizan en la empresa.

Semana 3:

- Realización de la lista de chequeo correspondiente a la norma ISO 9001: 2015- ISO 18001: 2007.

Semana 4:

- Recolección de datos para el diligenciamiento de la matriz DOFA según la información aportada por el personal de la empresa y directivos de la misma.
- Realización de la documentación requerida por la empresa.

Semana 5:

- Realización final del diagnóstico. Entregable.

Métodos

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados; se ejecutaran las siguientes actividades:

Diagnóstico

Se realizó el diagnóstico inicial de la empresa COOTRANAR con relación a los requisitos exigidos por las Normas, con varias tareas las cuales fueron la base fundamental para cumplir con el objetivo propuesto, se ejecutó una reunión con el señor Gerente y representante legal JOSE DEL CARMEN DUEÑEZ SANGUINO en compañía del coordinador del proceso operativo, para poder obtener mayor información del cumplimiento del proceso, este diagnóstico se realizó por medio de la observación directa, verificando como los empleados ejecutaban sus tareas, con entrevistas al personal y con la aplicación de lista de chequeo para las Norma (9001:2015 y OHSAS 18001:2007), para saber con qué documentación cuenta y en qué estado se encuentra la empresa, determinando los siguientes pasos:

Paso 1. Se tomó cada área de la empresa y se logró recolectar información de cada uno de los trabajadores, (administrativos y operativos). Donde especificaron las funciones de cada uno, las actividades que realizan y los formatos que diligencian.

Paso 2. Se recorrió el parque automotor de la empresa, para verificar el tipo de vehículos que prestan el servicio.

Una vez que se adquirió todos los datos, se procede a diligenciar la lista de chequeo de las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007

En las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007 se considero los siguientes ítems de resultado:

- Estado: Cumple – No Cumple – Documentado
- Calificación: depende de del estado. No Cumple: (0), Cumple: (1), Documentado: (2).

Posteriormente se analizó dicha lista de chequeo mediante una tabla de Excel para conocer el porcentaje de cumplimiento inicial de la empresa frente a las normas necesarias para el diseño del sistema.

También, como parte del diagnóstico se realizó una matriz DOFA como herramienta útil en la etapa de evaluación inicial, para identificar los puntos fuertes y débiles del proceso en el contexto interno y externo.

Estructura documental

Se determinaron las necesidades que presenta la empresa en cuanto a la documentación por medio de las entrevistas al personal, la lista de chequeo, el diagnóstico y la identificación de

puntos de control desde las bases de la estructura DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas). Las cuales se requieren para el diseño del sistema integrado de gestión, es así como conociendo el estado de las estrategias, permite identificar las falencias y los aciertos de los procedimientos que se ejecutan al interior de la empresa, desarrollando la documentación necesaria para el proceso, teniendo en cuenta los requisitos normativos y legales. En la documentación se incluyeron: procedimientos, formatos, caracterización, programas entre otros, estos fueron necesarios para el cumplimiento a los requisitos de las normas.

Socialización

Se realizó la socialización por medio de una reunión con el Gerente de la empresa y el Coordinador Operativo, en donde se fundamentó la importancia y el cumplimiento de los requisitos de las normas, los beneficio, las ventajas, la competitividad, el compromiso y las instrucciones de manejo, frente al sistema y así mismo la presentación de la documentación elaborada para el diseño del Sistema integrado de gestión.

RESULTADOS

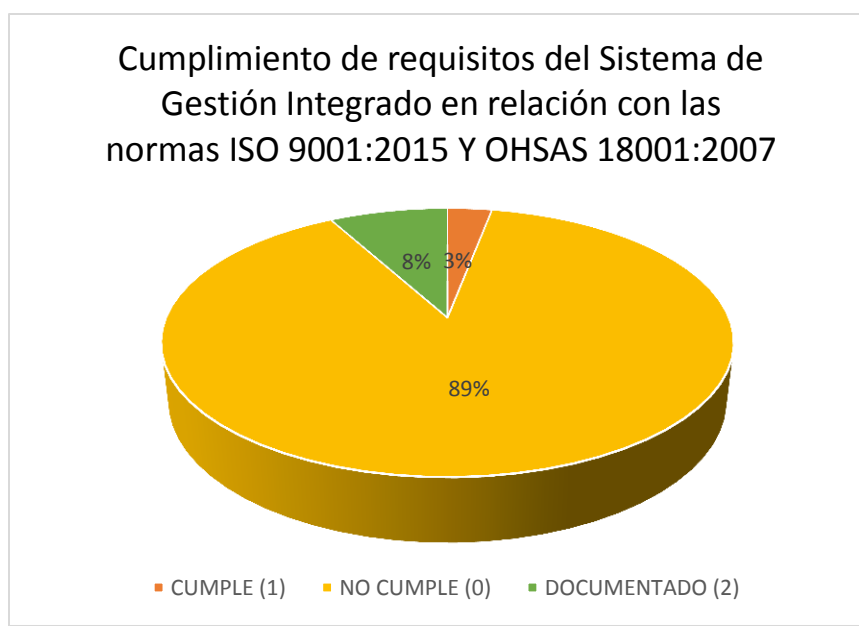
Diagnostico

Teniendo en cuenta la lista de chequeo aplicada al proceso y después de documentar la información en un formato Excel donde se relacionan los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007, se consideraron una serie de preguntas las cuales se le realizaron al personal de la empresa. De esta manera y mediante una calificación cuantitativa se pudo determinar el estado actual de la empresa frente al cumplimiento de las normas. Ver anexo

1-Tabla 1. Lista de chequeo norma ISO 9001:2015; OHSAS 18001:2007

De acuerdo con la información analizada, se evidencia que la empresa COOTRANAR carece de un sistema documental que demuestre el cumplimiento de los requisitos de las normas NTC ISO 9001 – 2015; OHSAS 18001 – 2007. Con referencia a la documentación con la que cuenta la empresa para poder cumplir con los requisitos de las normas NTC ISO 9001 - 2015 NTC - OHSAS 18001 – 2007, se identifica un cumplimiento del 3% de los requisitos exigidos por las normas, un 8% en documentación la cual ha realizado la empresa, y un 89% de no cumplimiento de las normatividades como se muestra en la figura 3 presentada a continuación:

Figura 3: Diagnostico de la Organización con relación al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2015 NTC -OHSAS 18001-2017.



Fuente: Autora (elaboración propia)

Matriz DOFA del proceso operativo

Los resultados obtenidos en la matriz DOFA con respecto a las **debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas**, permitieron la valoración de la situación real de la empresa para la toma de decisiones y la implementación de planes de mejora, encontrando resultados de tipo positivo y negativo, en los cuales se incluye una perspectiva interna y externa de la organización; por ende, se buscan potencializar las ventajas de la empresa y contrarrestar los potenciales riesgos, evitar o minimizar las debilidades y amenazas que se presenten y así planear las actividades necesarias para enfrentar cada una de estas en el proceso Operativo.

Oportunidades: Se representan condiciones favorables sobre las cuales la empresa puede obtener un potencial aprovechamiento para el mejoramiento interno en virtud de la productividad y la maximización de la utilidad de los conductores y del parque automotor.

Amenazas: Se encuentran al margen de control de la empresa, pero aun así tienen incidencia directa o indirectamente sobre la gestión, operación y administración de la empresa y que representan condiciones desfavorables que pueden atentar contra el curso normal de la organización y son un riesgo potencial para el desempeño de la empresa en cumplimiento de los objetivos misionales.

Fortalezas: Cumple con los objetivos misionales y estratégicos de la entidad sobre los cuales se debe partir para la implementación de los planes de mejora y se deben desarrollar técnicas para potenciarlas a fin de mantenerlas y aprovecharlas.

Debilidades: se reflejan puntos vulnerables de la entidad, sobre las cuales se tiene directo control y se deben implementar mecanismos que disminuyan los riesgos que se generan de las condiciones, puesto que atentan con el cumplimiento de los objetivos misionales y no permiten el mejoramiento continuo.

Tabla 1: Matriz DOFA Proceso Operativo

ANALISIS DOFA	FORTALEZAS (Internas)	DEBILIDADESE (Internas)
	Vehiculos en constante operación	vehiculos proximos a cumplir vida util
	Capacidad de realizar convenios con otras empresas de transporte	tramites ante el ministerio en el departamento de norte de santander
	Personal disponible para atender las operaciones	Falta de interes de los conductores por superacion personal
	Personal capacitado y con experiencia	Personal operativo con nivel educativo bajo
	El parque automotor	
OPORTUNIDADES (Externo)	ESTRATEGIAS -FO	ESTRATEGIAS -DO
Conductores satisfechos	fortalecimiento de conductores satisfechos para la operación de los vehiculos.	Evaluar los resultados de las inspecciones realizadas al parque automotor y diseñar un plan de acción al respecto.
Adquirir taller autorizado propio	Mayor seguimiento a los vehiculos y la respuesta oportuna al usuario.	Realizar un Calendario con todo los vehiculos proximos a cumplir su vida util y generar un programa de reposicion para repotenciar el parque automotor.
		invertir en vehiculos nuevos
repotenciar el parque automotor	Seguir prestando los servicio con calidad, cortesia, ademas de tener una atencion personalizada a nivel administrativo.	Identificar necesidades de capacitación, entrenamiento o formación de los funcionarios a través de la evaluación de desempeño u otra herramienta metodológico
AMENAZAS (Externo)	ESTRATEGIAS -FA	ESTRATEGIAS -DA
Inseguridad en las vias	Realizar contacto con un abogado especializado o con experiencia en el sector transporte o de acuerdo a la necesidad que se presente	Realizar seguimiento semestral a la normatividad vigente y su cumplimiento.
Fenomenos naturales		Tomar medidas disciplinarias con los conductores que no cumplan con sus respectivas funciones
Interrupcion de las vias principales (problemas sociales)		
Sanciones y multas (por legislacion con poca fecha de cumplim		
Reduccion de la capacidad transportadora		

Fuente: Autora (elaboración propia)

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EL PROCESO OPERATIVO

Descripción de la documentación del Sistema Integrado de Gestión

Teniendo en cuenta el diagnóstico y la revisión realizada a la estructura documental de la empresa se estableció el listado de documentos básicos a crear para el cumplimiento de los requisitos de las normatividades y su posterior implementación del sistema integrado de gestión en la organización. En la tabla 2 que se muestra a continuación se encuentra el listado de documentación diseñada para el SGI.

Tabla 2 Documentación para el sistema de Gestión Integral

DOCUMENTO	PROCESO
caracterización del proceso operativo	NTC ISO 9001:2015 en su numeral 4.4 y los numerales 4.1 NTC OHSAS 18001:2007.
procedimiento de servicio de transporte	NTC ISO 9001:2015 en su numeral 4.4.1, 8.1 y los numerales 4.3 NTC OHSAS 18001:2007.
formato inspección diaria a vehículos	NTC ISO 9001:2015 en su numeral 4.4.1, 8.1 y los numerales 4.3 NTC OHSAS 18001:2007.
procedimiento de elaboración y control de la información documentada	NTC ISO 9001:2015 en su numeral 7.5 y los numerales 4.4.5 NTC OHSAS 18001:2007.
formato listado maestro de información documentada	NTC ISO 9001:2015 en su numeral 7.5 y los numerales 4.4.5 NTC OHSAS 18001:2007.
procedimiento de identificación de requisitos legales	NTC ISO 9001:2015 en su numeral 8.2.3.1 (d) y 4.3.2 NTC OHSAS 18001:2007.
Matriz de requisitos legales	NTC ISO 9001:2015 en su numeral 8.2.3.1 (d) y 4.3.2

	NTC OHSAS 18001:2007.
procedimiento de identificación de peligros-evaluación de riesgos	4.3.1 de la norma NTC OHSAS 18001: 2007.
matriz de riesgo y valoración de peligros	4.3.1 .de la norma NTC OHSAS 18001:2007.
procedimiento de comunicación	7.4 - 8.2.1 NTC ISO 9001:2015 y 4.4.3.1 NTC OHSAS 18001: 2007.
Procedimiento de auditoría	9.2 NTC ISO 9001:2015 y el requisito 4.5.5 NTC OHSAS 18001: 2007.
formato de plan de auditoria interna,	9.2 NTC ISO 9001:2015 y el requisito 4.5.5 NTC OHSAS 18001: 2007
lista de chequeo de auditoria interna	9.2 NTC ISO 9001:2015 y el requisito 4.5.5 NTC OHSAS 18001: 2007
Formato de programa de auditoria.	9.2 NTC ISO 9001:2015 y el requisito 4.5.5 NTC OHSAS 18001: 2007
Procedimiento reporte e investigación de incidentes y accidentes.	requisito 4.5.3.1 1 NTC OHSAS 18001: 2007
formato de investigación de accidentes e incidentes	requisito 4.5.3.1 1 NTC OHSAS 18001: 2007
indicador para el proceso	. NTC ISO 9001:2015 cumplimiento del requisito 4.5.1 y NTC OHSAS 18001:2007. Del requisito 9.1.1.
procedimiento de acciones de mejora	NTC ISO 9001:2015 en su numeral 10.2 NTC OHSAS 18001:2007 5.5.3.2
formato de análisis NC-AC – AP	NTC ISO 9001:2015 en su numeral 10.2 NTC OHSAS 18001:2007 5.5.3.2
Procedimiento de revisión por la dirección	9.3 NTC ISO 9001:2015 y 4.6 NTC OHSAS 18001:2007.

Fuente: Autora (elaboración propia)

ELABORACION DE LA DOCUMENTACION

Caracterización Del Proceso Operativo

Para el Sistema Integrado de Gestión en el proceso operativo se propone la siguiente caracterización NTC ISO 9001:2015 en su numeral 4.4 y los numerales 4.1 NTC OHSAS 18001:2007. **Ver Anexo 2. Caracterización Gestión Operativa- Terrestre**

Procedimiento De Servicio De Transporte

Este procedimiento nos dice como se hace paso a paso el Servicio de Transporte Terrestre de pasajeros desde las entradas hasta la salida del mismo. NTC ISO 9001:2015 en su numeral 4.4.1, 8.1 y los numerales 4.3 NTC OHSAS 18001:2007. **Ver Anexo 20. Gestión Operativa Transporte Terrestre**

Formato Inspección Diaria A Vehículos

Este formato se creó para darle cumplimiento al Plan estratégico de Seguridad vial (PESV) según Resolución 1231-2016-PESV, NTC ISO 9001:2015 en su numeral 4.4.1, 8.1 y los numerales 4.3 NTC OHSAS 18001:2007. **Ver Anexo 12. Inspección Diaria A Vehículos.**

Procedimiento De Elaboración Y Control De La Información Documentada

En este procedimiento se establece los parámetros generales para la elaboración de documentos, su codificación, emisión, revisión, aprobación, modificación, actualización. NTC ISO 9001:2015 en su numeral 7.5 y los numerales 4.4.5 NTC OHSAS 18001:2007. **Ver Anexo 13. Elaboración Y Control De La Información Documentada**

Formato Listado Maestro De Información Documentada

Se elaboró Listado maestro de información documentada, para el proceso de Gestión Operativo, como parte del cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 en su numeral 7.5 y los numerales 4.4.5 NTC OHSAS 18001:2007. **Ver Anexo 4. Listado Maestro De Información Documentada**

Procedimiento De Identificación De Requisitos Legales

Se diseñó el procedimiento para la Identificación y Evaluación de requisitos Legales y otros, para el proceso de Gestión Operativo, como parte del cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 en su numeral 8.2.3.1 (d) y 4.3.2 NTC OHSAS 18001:2007 **Ver Anexo 16. Identificación De Requisitos Legales**

Matriz Requisitos Legales

Se elaboró el formato de la matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros, para el proceso de Gestión Operativo, como parte del cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 en su numeral 8.2.3.1 (d) y 4.3.2 NTC OHSAS 18001:2007. **Anexo 6. Matriz Requisitos Legales**

Procedimiento De Identificación De Peligros-Evaluación De Riesgos

Para dar para dar cumplimiento al requisito 4.3.1 de la norma NTC OHSAS 18001: 2007 se elaboró el procedimiento de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles. **Ver Anexo 17. Identificación De Peligros-Evaluación De Riesgos**

Matriz De Riesgo Y Valoración De Peligros

Se diseñó el formato de la matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles, para el proceso de Gestión Operativo, para dar cumplimiento al requisito 4.3.1 .de la norma NTC OHSAS 18001:2007. **Ver Anexo 7. Matriz De Riesgo Y Valoración De Peligros**

Indicador Para El Proceso

Aquí se encuentran indicadores de eficacia, eficiencia, productividad y calidad en ellos se evidencia el cumplimiento de los objetivos integrados de gestión para el proceso operativo, NTC ISO 9001:2015 cumplimiento del requisito 4.5.1 y NTC OHSAS 18001:2007. Del requisito 9.1.3. **Ver Anexo 8. Medición De Indicadores**

Formato Revisión Por La Dirección.

Se diseñó el formato de revisión por la Dirección, para dar cumplimiento al requisito 9.3 NTC ISO 9001:2015 y 4.6 NTC OHSAS 18001:2007. **Ver Anexo 3. Revisión Por La Dirección**

Procedimiento De Acciones De Mejora

Se diseñó el procedimiento para las acciones de mejora en el proceso de Gestión Operativo, como parte del cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 en su numeral 10.2 NTC OHSAS 18001:2007 5.5.3.2 **Ver Anexo 14. Acciones De Mejora**

Formato De Análisis NC-AC – AP

Se diseñó el formato de revisión por la Dirección, para dar cumplimiento al requisito 10.2 NTC ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007 5.5.3.2 **ver Anexo 5. Análisis De NC-AC – AP**

Procedimiento De Auditorias

Para dar para dar cumplimiento al requisito 9.2 NTC ISO 9001:2015 y el requisito 4.5.5 NTC OHSAS 18001: 2007 se elaboró el procedimiento de auditoria para poder verificar y evaluar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Integral, por medio de la planificación, ejecución, control y seguimiento de las auditorías internas, la información de sus resultados y el mantenimiento de los registros que se deriven de su aplicación. **Ver Anexo 15. Auditorias**

Formato De Plan De Auditoria Interna, Lista De Chequeo De Auditoria Interna Y Formato De Programa De Auditoria.

Se crearon los diferentes formatos para darle el respectivo cumplimiento a los siguientes numerales de las normas 9.2 NTC ISO 9001:2015 y el requisito 4.5.5 NTC OHSAS 18001: 2007 **ver Anexo 9. Programa De Auditoria, Anexo 11. Lista De Chequeo Auditoria Interna, Anexo 22 Plan de auditoria interna.**

Procedimiento De Comunicación

Dando cumplimiento a los requisitos 7.4 - 8.2.1 NTC ISO 9001:2015 y 4.4.3.1 NTC OHSAS 18001: 2007 se elaboró el procedimiento de Comunicación par divulgar al interior de la empresa la información del SGI y otros intereses, con el propósito de mantener un canal unificado que aporte para el fortalecimiento del sistema integrado de gestión y fortalecimiento de la empresa. **Ver Anexo 19. Comunicación**

Procedimiento Reporte E Investigación De Incidentes Y Accidentes.

Se elaboró el procedimiento para cumplir el requisito 4.5.3.1 1 NTC OHSAS 18001: 2007 Establecer un método estándar para el reporte e investigación de incidentes y accidentes. **Ver**

Anexo 17. Identificación De Peligros-Evaluación De Riesgos

Formato De Investigación De Accidentes E Incidentes

Se elaboró el formato para el reporte de accidentes e incidentes frente al requisito 4.5.3.1 1 NTC OHSAS 18001: 2007. **Anexo 10. Investigación De Accidentes E Incidentes**

SOCIALIZACIÓN

Se realizó una reunión con el Gerente de la empresa y el Coordinador Operativo, así mismo se hizo la presentación de la documentación elaborada para el diseño del Sistema Integrado de Gestión, se le entrego de forma digital la documentación al Coordinador del proceso y al gerente. El coordinador del proceso se comprometió a llevar el proceso acabilidad para darle el estricto cumplimiento, el gerente apporto diciendo lo realmente importante una vez se ha implementado el sistema, es mantener la constante ejecución de actividades por parte de toda la organización, ya que los procedimientos, directrices, formatos, registros y demás, no son solo responsabilidad del encargado del sistema de gestión y de la gerencia, sino de todo el personal.

Concluyen felicitando el trabajo arduo que se obtuvo frente a este Sistema y se proyectara para toda la organización en pro de la mejora continua. Y obteniendo el aprovechamiento de la persona encargada para dicha implementación. **Anexo 21. Acta De Socialización**

CONCLUSIONES

Según el diagnóstico realizado, se encontró que el proceso de Gestión Operativo solo cumple con el 8% de la documentación y un 3% de cumplimiento de requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, y OHSAS 18001:2007, concluyendo así que el proceso no cumple en un 89% razón por la cual se trabaja para el diseño del Sistema Integrado de Gestión.

Se elaboró la documentación, que incluye ocho procedimientos, dos matrices, seis formatos, un indicador y la caracterización del proceso de Gestión Operativo, estos se elaboraron teniendo en cuenta los lineamientos de las normas ISO 9001: 2015 y OHSAS 18001:2007, necesarios para el buen desempeño del SGI.

En la socialización se determinó que se debe incentivar, comunicar e informar al personal y demás grupos de interés sobre el estado y responsabilidades frente al sistema integrado de gestión de manera que se desarrollen las actividades de forma uniforme, estándar y alineadas a lo establecido en los documentos correspondientes, que permitan a la empresa tener control en todas sus operaciones para la satisfacción de sus clientes como al personal de la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al proceso de Gestión de Operativa desarrollar e implementar las acciones de mejora propuestas para que se dé cumplimiento a los requisitos que se están incumpliendo actualmente y se logre mejor desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

Se invita a la líder del proceso de Gestión Operativa, realizar las gestiones correspondientes para sensibilizar, capacitar y concientizar a los empleados sobre la importancia y los beneficios del SGI.

La organización deberá tener un sistema de gestión integral adecuado, utilizando factores importantes en el registro y documentación de los procesos que se realizan en COOTRANAR.

Elaborar un plan de mejora teniendo en cuenta los requisitos legales, normativos, propios y otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguilera Vega Janys Alfredo. (2009). Los sistemas integrados de gestión. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/sistemas-integrados-gestion/>
<https://www.gestiopolis.com/sistemas-integrados-gestion/>

Calidad.com. (2013). ISO 9001 calidad, sistemas de gestión de calidad según ISO 9000. Aranda, soluciones de IT. Recuperado de <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>

Escuela europea de excelencia. (2014). ISO 9001: Entendiendo el enfoque basado en procesos. Bogotá D.C. (Colombia). Escuela europea de excelencia. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>

Glosario de terminología sobre sistemas de gestión de la calidad. Recuperado de http://www.expero2.eu/expero1/hypertext/documenti/govaq/GLOSARIO_DE_TERMINOLOGIA_SOBRE_CALIDAD.pdf. Pp. 1 – 7

Grupo empresarial cuida salud. (2017). Marco legal. Cali (Colombia). Grupo empresarial cuida salud. Recuperado de <http://cuidasalud.com.co/marco-legal/>

Gutiérrez, Palmer, Pages. (2013). Sistema de Gestión Integrado: Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo. Monografias.com. España (Alcalá). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos65/sistema-gestion-integrado/sistema-gestion-integrado2.shtml#ixzz5GdgIHb4O>

ICONTEC. (2015). Sistemas de gestión de la calidad, requisitos. Bogotá D.C. (Colombia).

ICONTEC. Recuperado de http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf

ISO. (2015). Norma internacional ISO 9001. Ginebra (Suiza). ISO. Recuperado de

<http://www.americana.edu.co/barranquilla/archivos/calidad/Norma-ISO-9001-2015.pdf>

ISOTOOLS. (2015). ¿Qué son las normas ISO y cuál es su finalidad?. ISOTOOLS. Bogotá

D.C. (Colombia). Recuperado de <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>

Marín quintero Luz Adriana. 2012. Positiva compañía de Seguros S.A. Recuperado de

[https://www.positiva.gov.co/Servicios-](https://www.positiva.gov.co/Servicios-Ciudadano/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=17&ContentTypeId=0x0100DD638546C4D1E9429B79358D1CC80E46)

[Ciudadano/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=17&ContentTypeId=0x0100DD638546C4D1E9429B79358D1CC80E46](https://www.positiva.gov.co/Servicios-Ciudadano/Lists/Glosario/DispForm.aspx?ID=17&ContentTypeId=0x0100DD638546C4D1E9429B79358D1CC80E46)

Universidad Autónoma del Estado de México. (2015). Diseño e implementación de un

sistema integral de medición de gestión – SIMG. México Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/849/84912053013/>

Deming W. Edwards. Calidad, productividad y competitividad. (1989). Madrid (España).

Editorial Díaz De Santos, S.A.

Grocock Jesús Nicolau, M. Santos John. La cadena de la calidad. 1993. Madrid (España).

Editorial Díaz De Santos, S.A.

Rubio romero Juan Carlos. Métodos de evaluación de riesgos laborales. 2004. Madrid (España).

Editorial Díaz De Santos, S.A.

Tari Guillo Juan José. 2000. Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Alicante (España). Publicaciones Universidad de Alicante.

V.V.A.A. Seguridad y salud en el trabajo. (2006). Cataluña (España). Editorial Edebé.