

**Planificación para la actualización del sistema integrado de gestión bajo las normas
NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 45001:2018. En la Cooperativa Multiactiva de Transporte
de Cubará; Boyacá.**

Rosa Daniela Santander Aponte
Especialización en sistemas integrados de gestión HSEQ
Cohorte IV

Ronald Iván Castro García
Director

Universidad de Pamplona
Facultad de Ingeniería y Arquitectura
Pamplona; Norte de Santander

2020

Contenido

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción	8
Marco de referencia	9
<i>Estado del arte</i>	<i>9</i>
<i>Marco teórico</i>	<i>15</i>
<i>Marco contextual</i>	<i>19</i>
<i>Marco legal</i>	<i>22</i>
<i>Normas internacionales</i>	<i>40</i>
<i>Marco conceptual.....</i>	<i>45</i>
Objetivos	47
<i>Objetivo general.....</i>	<i>47</i>
<i>Objetivos específicos</i>	<i>47</i>
<i>Materiales y métodos.....</i>	<i>48</i>
Resultados y discusión	51
<i>Conocimiento de la organización</i>	<i>74</i>
<i>Competencia.....</i>	<i>74</i>
<i>Toma de conciencia.....</i>	<i>75</i>
<i>Comunicación</i>	<i>75</i>
<i>Información documentada</i>	<i>76</i>
<i>Creación y actualización.....</i>	<i>76</i>
<i>Control de la información documentada.....</i>	<i>76</i>

<i>Numeral 8: Operación</i>	77
<i>Planificación y control operacional</i>	77
<i>Requisitos para los productos y servicios</i>	77
<i>Comunicación con el cliente</i>	77
<i>Determinación de los requisitos para los servicios</i>	77
<i>Cambios en los requisitos para los servicios</i>	77
<i>Diseño y desarrollo de productos y servicios</i>	78
<i>Numeral 9: Evaluación</i>	79
<i>Evaluación de desempeño</i>	79
<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>	79
<i>Satisfacción del cliente</i>	80
<i>Análisis y evaluación</i>	80
<i>Auditoria Interna</i>	80
<i>Revisión por la dirección</i>	81
<i>Numeral 10: Mejora continua</i>	81
<i>Mejora</i>	81
No conformidad y acción correctiva	81
Conclusiones:	82
Recomendaciones:	83
Referencias	84
Anexos:	89

Contenido de tablas

Table 1.resolucion 0312 de 2019	22
Table 2,Decreto 1079 de 2015	38
Table 3.NTC ISO 90001:2015	40
Table 4.resultados y discusion	51
Table 5.Hallazgos.....	51
Table 6.. Identificación de la organización	65

Tabla de figuras

Figure 2.cootranscuboy.trasporte de cubarà-Boyacà	19
Figure 3.Mapa de procesos- version 1	21
Figure 4.Organigrama COOTRASCUBOY.....	66

Resumen

El desarrollo de este proyecto de grado buscaba proporcionar a la Cooperativa Multiactiva de Transporte de Cubará Boyacá empresa Colombiana de Transporte Terrestre Automotor con radio de acción nacional, una guía para la actualización del Sistema Integrado De Gestión Bajo Las Normas NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 45001:2018, buscando la fácil administración de sus dos procesos estratégicos comercial y transporte para de esta forma lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos y con ello una posible una re-certificación en las normas anteriormente nombradas.

Este proyecto se llevó a cabo por etapas, el cual se inició con la realización de una auditoria interna que permitió conocer la situación actual de la empresa y cuyos resultados indicaron que aspectos se encontraban por mejorar y cuales herramientas se debían implementar para lograr los objetivos iniciales.

En la segunda etapa y después de conocer la realidad de la empresa se procedió a revisar la planeación estratégica integral existente la cual debía contener la misión, visión, objetivos integrales de gestión y valores corporativos de la misma.

En la tercera etapa se procedió a diseñar los documentos requeridos según las normas bases del proyecto y sus numerales aplicables entre ellos se encontraron: mapa de procesos, procedimientos, caracterización, formatos, instructivos, manual y demás elementos necesarios para garantizar el funcionamiento adecuado de un Sistema de Gestión Integrado, dichos documentos fueron socializados con el área o personal correspondiente para su correcto uso, diligenciamiento y control documental.

Finalmente se crearon las medidas de control requeridas que permitieran realizar la revisión y seguimiento periódico por medio de indicadores, auditorias y revisiones gerenciales, para buscar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral.

Abstract

The development of this degree project sought to provide the Cooperativa Multiactiva de Transporte de Cubará Boyacá, a Colombian company of Automotive Land Transportation with national action radius, a guide for updating the Integrated Management System under NTC ISO 9001: 2015 and NTC Standards ISO 45001: 2018, seeking the easy administration of its two strategic commercial and transport processes in order to achieve compliance with the proposed objectives and with it a possible re-certification in the aforementioned standards.

This project was carried out in stages, which began with an internal audit that allowed us to know the current situation of the company and whose results indicated which aspects were to be improved and which tools should be implemented to achieve the initial objectives . In the second stage and after knowing the reality of the company, the existing comprehensive strategic planning was reviewed, which should contain the mission, vision, comprehensive management objectives and corporate values of the same.

In the third stage, the required documents were designed according to the basic standards of the project and their applicable numerals among them were: process map, procedures, characterization, formats, instructions, manual and other elements necessary to guarantee the proper functioning of a Integrated Management System, said documents were shared with the corresponding area or personnel for their correct use, completion and documentary control.

Finally, the required control measures were created that lost the periodic review and follow-up by means of indicators, audits and managerial reviews, in order to seek continuous improvement of the Integral Management System.

Palabras clave: Sistemas Integrados de Gestión, NTC ISO 9001: 2015, NTC ISO 45001: 2018, Diseño, Actualización.

Introducción

En este documento se presenta el planteamiento y desarrollo del proyecto que lleva como nombre: “Planificación para la actualización del sistema integrado de gestión bajo las normas NTC ISO 9001:2015 Y NTC ISO 45001:2018. En la Cooperativa Multiactiva de Transporte de Cubará; Boyacá. cuyo propósito esencial es contribuir a la recertificación bajo las normas anteriormente nombradas.

En consecuencia, el documento consta de tres capítulos; el primero de ellos, indica la formulación del proyecto, y se manifiesta a través de la identificación del problema de investigación, la definición de objetivos tanto general como específicos, la descripción de las razones que justifican su quehacer, así como también la fundamentación teórica, conceptual del tema objeto de estudio y el diseño metodológico para lograr la consecución de la información y la presentación de los resultados. (Gómez, N., Turizo, F .2016)

En el segundo capítulo, se presentan los resultados del proyecto y consiste en el despliegue de todos y cada uno de los objetivos específicos que están orientados a la auditoria interna aplicada a través de una lista de verificación; La información obtenida de este ejercicio, se constituye en la base para la elaboración de los planes de acción de mejoramiento; la definición de los instrumentos y documentos requeridos en el sistema integrado; la implementación de las herramientas de control y la creación de un sistema de mejoramiento continuo. (Gea, E. 2011)

El tercer capítulo finaliza con las conclusiones y recomendaciones. La autora de este proyecto, guarda la expectativa de que este esfuerzo académico contribuya a la sostenibilidad, posicionamiento y competitividad de COOTRANSCUBOY LTDA, en el sector de transporte intermunicipal de pasajeros, en el marco de la satisfacción de los clientes y en procura de una mejor calidad de vida de sus colaboradores.

CAPITULO 1: FORMULACION DEL PROYECTO

Marco de referencia

Estado del arte

A continuación, se presentan informes y monografías realizadas en base a la implementación de sistemas integrados de gestión en diferentes empresas y organizaciones, los cuales fueron modelos de referencia en la realización de este proyecto:

Nombre de la tesis: Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para el proyecto curricular de administración ambiental de la universidad Distrital francisco José de Caldas con fines de acreditación.

Autor: Catherine García Avendaño, Julián David Espinel Garzón

Universidad: Universidad Distrital francisco José de Caldas

Ciudad y País: Bogotá, Colombia

Año de publicación: 2016

Resumen: Actualmente el Proyecto Curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, está trabajando en pro de la obtención del registro calificado; uno de los requerimientos para la certificación es establecer y cumplir con la implementación del Manual de Sistema de Gestión de Calidad donde evidencie los diferentes procesos que se llevan a cabo en la coordinación. Como paso inicial de este proyecto es buscar si existe documentación en años anteriores donde muestre la posible creación de un manual de calidad, manual de funciones, política de calidad o algún tipo de información que evidencie la conformación o aporte a un SGC; una vez recopilado datos claves y archivos proceder a realizar un diagnóstico o estado del arte y acorde a esto diseñar un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la NTC 9001:2015 cumpliendo con los requisitos que esta solicita; plasmando las actividades que se desarrolla, aclaración de los procedimientos, evaluar posibles inconformidades y riesgos y delimitar responsabilidades para así

contribuir a mejorar la prestación del servicio, imagen de la coordinación y la calidad del programa académico.(García & Espinel, 2016).

La importancia de la consulta realizada a el anterior proyecto, fue conocer más a fondo el proceso para lograr la certificación en las normas ISO y tomarlo como referencia al propósito fundamental de mi trabajo.

Nombre del artículo: Diseño del sistema de gestión integrado en la empresa oleo hidráulica Cienfuegos.

Autor: Aníbal Barrera García, Ing. Luis Daniel Izaguirre González, Rachel Llano Rodríguez
Universidad: Universidad de Cienfuegos.

Ciudad y País: Cuba

Año de publicación: Junio, 2017

Resumen: La gestión de la calidad medio ambiente seguridad y salud en el trabajo, en muchos casos son manejadas de forma independiente, lo que afecta la eficiencia y eficacia de la organización; de ahí la tendencia a la integración de estos sistemas de gestión. En la presente investigación se describe el diseño del sistema de gestión integrado calidad medio ambiente seguridad y salud en el trabajo en la Empresa Oleo hidráulica de Cienfuegos. Para ello, se conforma el sistema a partir de los requisitos establecidos en la NC ISO 9001:2015, NC 18001: 2015; NC ISO 14001: 2015 y las recomendaciones dadas en la NC PAS 99:2008. En el diagnóstico inicial, se obtiene el estado de la organización para afrontar la integración, así como el incumplimiento de los documentos establecidos en los estándares mencionados, lo que afecta el funcionamiento eficaz del sistema. Se propone la nueva estructura a partir de la relación de los documentos con los requisitos y procesos generales, esto posibilita la reducción de la información documentada, mejor operatividad de las actividades de gestión de los procesos, enfoque basado en riesgos e implementación de medidas de control. (Barrera, Izaguirre & Llano, 2017).

La monografía citada anteriormente, me dio a conocer un sistema integrado eficaz, donde pude destacar aspectos importantes para realizar una correcta integración de todos los procesos y evitar manejarlos de forma independiente.

Nombre de la tesis: “Desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en base a la norma ISO 45001 para la empresa NELISA CATERING”.

Autor: *Alexandra Estefanía Torres Ortega*

Universidad: Universidad Internacional SEK

Ciudad y País: Quito- Ecuador

Año de publicación: Agosto, 2018

Resumen: Nelisa Catering es una empresa creada en el 2017, se dedica al servicio integral de catering con especialidad en productos de repostería y el servicio de los mismos, con el presente trabajo la autora tuvo como objetivo “Diseñar el sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional en la empresa Nelisa Catering, mediante la aplicación de los requisitos de la norma ISO 45001, para evitar los riesgos laborales y garantizar el bienestar de los trabajadores”.

Para alcanzar el objetivo empleó el uso de referencias bibliográficas como estudios de experiencias en otras empresas, en relación a sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Se identificaron 9 procesos (Gestión gerencial, gestión integrada, mercadeo y ventas, diseño, producción – pastelería, distribución, mantenimiento, administrativo financiero y auditoría) el alcance se realizó para el proceso productivo de pastelería. (Torres,2018).

El proyecto anterior me permitió conocer más a fondo la aplicación de la norma NTC ISO 45001 en una empresa real, dado que al ser relativamente nueva son muy pocas las empresas que ya han realizado su implementación o actualización.

Nombre de la tesis: Propuesta para integrar la ISO 45001:2018 al sistema de gestión de calidad de la empresa OUTSOURCING S.A.

Autor: *Ana Julieth Rojas Bernal*

Universidad: Universidad Católica De Colombia

Ciudad y País: Bogotá- Colombia

Año de publicación: Noviembre, 2019.

Resumen: El presente trabajo tuvo como objetivo proponer la integración del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la ISO 45001 del 2018 al Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). Para ello la autora realizó un diagnóstico inicial en donde pudo conocer la situación actual de la empresa, seguidamente tomó los requisitos en común entre las normas para integrarlos y finalmente proyectar la documentación requerida para lograr un sistema integrado de gestión eficaz y que mejore continuamente. (Rojas,2019).

Al consultar el anterior trabajo vi en él, la enorme importancia de utilizar una herramienta diagnóstica antes de ejecutar mi proyecto debido a que esto me permitiría focalizar en las necesidades reales de la empresa y no en supuestos.

Nombre de la tesis: Propuesta de un plan de implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo basado en la norma ISO 45001:2018 para una empresa del sector comercial.

Autor: *Andrés Felipe Martínez Gacha*

Universidad: Fundación Universidad De América

Ciudad y País: Bogotá- Colombia

Año de publicación: Agosto, 2019.

Resumen: Este trabajo de grado tuvo como finalidad desarrollar una propuesta para un plan de implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo basado en la norma NTC-ISO-45001, con su estructura de sistema de gestión y sus herramientas para una empresa del sector comercial. OMS. (2004).

Para la estructura del plan de implementación se hizo una evaluación, que por medio de una lista de chequeo de los requisitos o requerimientos de la norma identifica los faltantes y el cumplimiento a los mismos, arrojando así resultados para la estructura de un sistema de gestión para la organización estudiada. El análisis de los resultados evidencia como estructura un conjunto de documentos (anexos) que permitan el cumplimiento de los requisitos de la norma, con su finalidad de implementación, el cual estará destinado a su desarrollo y seguimiento. (Martinez, 2019).

Analizar la anterior propuesta de implementación, me permitió darme una idea de cómo plantear a la empresa la implementación de este proyecto de grado a sus procesos y lograr su anhelada re-certificación en las normas en las cuales se basa este proyecto.

Nombre de la tesis: Propuesta para el diseño del sistema integrado de gestión en las Áreas administrativa, comercial y proyectos de la empresa AUTOMATIZACIÓN AVANZADA S.A.

Autor: Luisa Stephanie Rincón Ortega

Daniela María Valderrama Uribe

Matthew Sierra Duque

Universidad: Universidad el Bosque

Ciudad y País: Bogotá- Colombia

Año de publicación: Septiembre, 2019.

Resumen: Este trabajo lo desarrollaron con el objetivo de diseñar un Sistema integrado de gestión en las áreas comercial, administrativa y proyectos de la empresa Automatización Avanzada S.A. el cual permitiera tomar decisiones a nivel gerencial, aumentando de esta manera la satisfacción del cliente y la competitividad frente a otras empresas del sector. Para ello desarrollaron en primera instancia una búsqueda y conocimiento de los componentes de un Sistema Integrado

de Gestión, seguido de esto se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa Automatización Avanzada S.A., con respecto al estado de implementación del Sistema Integrado de Gestión y sus componentes: Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud laboral, y Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de identificar las necesidades de la empresa para su posterior implementación, por medio de listas de chequeo basadas en las normas ISO 9001-2015, ISO 45001:2018.(Rincon, Valderrama & Sierra, 2019).

Estudiar este proyecto fue fundamental como referencia en la realización de mi trabajo de grado, debido a que se basa en las dos normas en las cuales COOTRANSCUBOY LTDA quiere lograr re- certificarse y me permitió conocer cómo lograr una actualización de forma real y eficaz.

Al analizar los trabajos citados anteriormente se puede recalcar la gran importancia que tiene para las empresas no solo en Colombia sino también a nivel mundial implementar sistemas de gestión eficaces y concretos. Por lo tanto, este proyecto se caracteriza porque además de reflejar dichas ventajas muestra que para lograr un SIG funcional, se debe mantener su actualización y mejora constante por ejemplo en lo referente a normatividad. (Romeral, J. 2012)

Marco teórico

La familia ISO comprenden un grupo de más de 18000 normas, las cuales según sus estándares se pueden agrupar de la siguiente manera:

- Normas relacionadas directamente con la calidad.
- Normas Relacionadas con la calidad en el Medio Ambiente y Sostenibilidad.
- Normas relacionadas con la Gestión de la Seguridad.
- Normas relacionadas con la Calidad en la Investigación y Desarrollo

Sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001; 2015.

El objetivo de esta norma es incrementar conciencia entre las organizaciones sobre las actividades que se pueden implementar con el fin de mejorar sus procesos y por ende brindar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

Según ICONTEC, 2015. Diseñar, planificar, implementar y hacerle seguimiento a un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para mejorar el desempeño de la organización y los beneficios potenciales de implementar un sistema de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001 2015 son los siguientes:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Actualmente la norma internacional comprende a todas las partes interesadas, quienes se ven beneficiadas o se ven afectadas por la prestación del servicio o producto y da mayor libertad para implementar el sistema de gestión de calidad en cualquier organización de todo tipo y tamaño.

La flexibilidad en el tema de mantener y conservar la información documentada se ajusta a los requisitos de la organización para cumplir con los requisitos del sistema de gestión de calidad, requisitos legales, requisitos de la organización, requisitos del cliente y otros requisitos.

Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo NTC ISO 45001; 2018.

Según la norma NTC ISO 9001, 2015. Internacional publicada el 7 de marzo del 2018 con la estructura de alto nivel, permite la integración para implementar un Sistema de Gestión. Esta norma reemplaza la norma OHSAS 18001 y tiene un periodo de transición de tres años de esta forma en marzo del 2021 dejara de ser válida la norma OHSAS 18001

De acuerdo a la norma NTC ISO 45001, en 2018. Su objetivo es suministrar al colaborador condiciones de trabajo seguras y saludables, prevenir el deterioro a la salud y mejorar el desempeño en seguridad y salud en el trabajo los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo cumpliendo los requisitos de la norma que son los siguientes:

- Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Implementación y mantenimiento del SGSST en la organización.
- Mejorar el desempeño de la SST.
- Identificación los peligros, evaluación y control de riesgos.
- Bienestar de los Colaboradores.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SGSST) se basa en la mejora continua y el ciclo PHVA mediante unas etapas para identificar los peligros, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar la disciplina de la seguridad y salud en el trabajo (SST) para prevenir las enfermedades y lesiones causado por los actos y condiciones inseguras en el trabajo. (Decreto 1072, 2015).

Las organizaciones deben ser responsables por la seguridad y salud en el trabajo, la protección de la salud mental y física y promoción de sus partes interesadas que puedan verse afectadas por la prestación de sus servicios y productos el beneficio de la implementación del SGSST es mejorar el desempeño de SST brindando bienestar a los colaboradores, reflejándose en la disminución de indicadores como el ausentismo, accidentes, incidentes, enfermedades laborales y mortalidad. (Valero, I. Riaño, M. 2020)

Sistemas de gestión integrados

La integración del sistema de gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015 y en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo basado en las normas NTC ISO 45001:2018 y el Decreto 1072, 2015 permite aumentar la eficiencia y eficacia y fortalecer la gestión de la organización y por ende le permitirá ser más competitiva en el mercado. (Ruiz, Batista, 2018).

La estructura del Sistema de Gestión Integrado es compuesta por:

- Política de gestión Integral
- Objetivos
- Alcance
- Contexto de la Organización
- Liderazgo
- Planificación del Sistema de Gestión integrado
- Recursos
- Apoyo del Sistema de Gestión Integrado
- Operación del Sistema de Gestión Integrado
- Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión Integrado
- Mejora Continua del Sistema de Gestión Integrado

El diseño y planificación de un sistema de Gestión Integral exitoso basado en el ciclo PHVA asegura que la organización cumple con los Requisitos legales, de la organización, del cliente y de otra índole. Adicional con la implementación se logra el reconocimiento de la marca maximizando la calidad del producto que se ofrece a los clientes satisfaciendo las necesidades y expectativas de este. Los beneficios internos aumentarían ya que incrementa la participación de los colaboradores y brinda confianza para no tener reprocesos y trazabilidad de la operación y poder aplicar la mejora continua en todos los procesos.

Marco contextual

Generalidades de la empresa



Figure 1. cootranscuboy. transporte de cubará-Boyacá

Razón Social: Cooperativa Multiactiva de Transporte de Cubará – Boyacá
“COOTRANSCUBOY”.

Nit: 826002392 – 8

E - mail: cootranscuboy@hotmail.com

Teléfono de contacto: 320 301 98 83

Ciudad – Departamento: Cubará – Boyacá

Oficina principal: Calle 3 No. 5 - 48

Actividad económica: Prestación de Servicio Público Terrestre Especial, de personal, estudiantes, pasajeros y turismo.

Resolución de habilitación: No. 117

Fecha de habilitación: 20 de diciembre de 2012

Representante legal: Joselino Caicedo Cristancho

Arl: Positiva

Clase de riesgos: IV

Centro de trabajo: Cubará - Boyacá

Actividades que realiza: Servicio de Transporte Terrestre Especial de personal, estudiantes, pasajeros y turismo.

Segmento al que pertenece: Servicio de transporte terrestre especial de pasajeros.

Tipo de vehículos utilizados para el servicio: Bus, Microbús, Camioneta, Campero.

Cantidad de empleados: Directos: 4, indirectos: 1, contratistas: 3

Clasificación del personal según su rol dentro de la empresa: Administrativo: 3

Operativo dependiente: 2

Operativo independiente: 3

Misión

COOTRANSCUBOY es una empresa enmarcada en los principios cooperativos, emprendedora, dedicada al Transporte Público Terrestre Especial, en la Región del Sarare, prestando un servicio con profesionalismo, ética y con personal idóneo de gran calidad humana

Visión

Para el año 2020, estar posicionados como empresa líder en el Transporte Público Especial, interdepartamental de pasajeros, de carga y mensajería, prestando un servicio óptimo, confiable, seguro y acorde a las necesidades de la región, siendo productiva y competitiva mediante la innovación y capacitación continua.

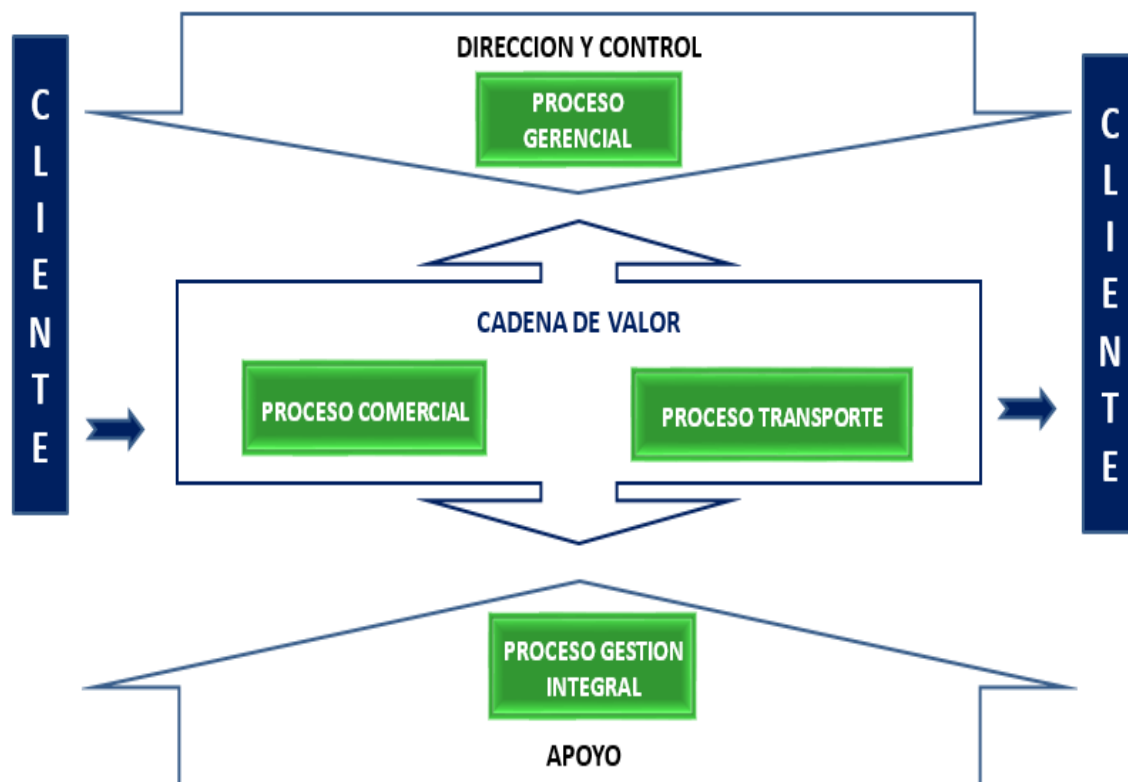
Política integral- version 1.

COOTRANSCUBOY, es una empresa Colombiana de Transporte Terrestre Automotor con radio de acción nacional, comprometida con la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, con la conservación de la salud, promoción de la higiene y preservación de la integridad física de los trabajadores de acuerdo a las actividades que se realizan, mediante la minimización y prevención de incidentes, lesiones personales y enfermedades profesionales, protegiendo la propiedad, planta y equipos, tanto propios como de contratistas, clientes y/o partes interesadas.

Todas las actividades de la empresa están basadas en unas premisas claras de confianza, respeto y seriedad, con responsabilidad solidaria en busca de un impacto positivo a nivel económico, social y ambiental, mejorando la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias.(García, G. 2018)

Además, garantiza los recursos humanos y financieros necesarios para mantener el sistema de gestión integral, buscando el mejoramiento continuo y con el firme propósito de cumplir con los requisitos de las Normas ISO 9.001:2015, OHSAS 18.001:2007, los requisitos de tipo legal y de otra índole aplicables a la empresa.

Mapa de procesos- version 1



Activ:

Figure 2. Mapa de procesos- version 1

Fuente: Elaboración asesores internos COOTRANSCUBOY LTDA.

Servicios prestados

- Transporte escolar
- Transporte intermunicipal de pasajeros
- Transporte especial- servicios a particulares o privados
- Transporte por contratación directa a nivel nacional.

*Marco legal**Resolución 0312 de 2019**Table 1.resolucion 0312 de 2019*

Numeral	Ítem	Criterio
1.1.1	Asignación de una persona que diseñe e implemente el Sistema de Gestión de SST	Asignar una persona que cumpla con el siguiente perfil: El diseño e implementación del Sistema de Gestión de SST Podrá ser realizado por profesionales en SST, profesionales con posgrado en SST que cuenten con licencia en Seguridad y Salud en el Trabajo vigente y el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas.
1.1.2	Asignación de responsabilidades en SST	Asignar y documentar las responsabilidades específicas en el Sistema de Gestión SST a todos los niveles de la organización, para el desarrollo y mejora continua de dicho Sistema.
1.1.3	Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en SST	Definir y asignar el talento humano, los recursos financieros, técnicos y tecnológicos, requeridos para la implementación, mantenimiento y continuidad del Sistema de Gestión de SST.

1.1.4	Afilación al Sistema de Seguridad Social Integral	Garantizar que todos los trabajadores, independientemente de su forma de vinculación o contratación están afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales.
1.1.5	Identificación de trabajadores que se dediquen en forma permanente a actividades de alto riesgo y cotización de pensión especial	En el caso que aplique, identificar a los trabajadores que se dediquen en forma permanente al ejercicio de las actividades de alto riesgo establecidas en el Decreto 2090 de 2003 o de las normas que lo adicionen, modifiquen o complementen y cotizar el monto establecido en la norma, al Sistema de Pensiones.
1.1.6	Conformación y funcionamiento del COPASST	Conformar y garantizar el funcionamiento del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST.
1.1.7	Capacitación de los integrantes del COPASST	Capacitar a los integrantes del COPASST para el cumplimiento efectivo de las responsabilidades que les asigna la ley.
1.1.8	Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral	Conformar y garantizar el funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral de acuerdo con la normatividad vigente.

1.2.1	Programa de capacitación anual	Elaborar y ejecutar el programa de capacitación anual en promoción y prevención, que incluye lo referente a los peligros/riesgos prioritarios y las medidas de prevención y control, extensivo a todos los niveles de la organización.
1.2.2	Inducción y reinducción en SST	Realizar actividades de inducción y reinducción, las cuales deben estar incluidas en el programa de capacitación, dirigidas a todos los trabajadores, independientemente de su forma de vinculación y/o contratación, de manera previa al inicio de sus labores, en aspectos generales y específicos de las actividades o funciones a realizar que incluya entre otros, la identificación de peligros y control de los riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
1.2.3	Curso Virtual de capacitación de cincuenta (50) horas en SST.	El responsable del Sistema de Gestión de SST realiza el curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas en SST definido por el Ministerio del Trabajo.
2.1.1	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Establecer por escrito la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y comunicarla al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo - COPASST.

La Política debe ser fechada y firmada por el representante legal y expresa el compromiso de la alta dirección, el alcance sobre todos los centros de trabajo y todos sus trabajadores independientemente de su forma de vinculación y/o contratación, es revisada, como mínimo una vez al año, hace parte de las políticas de gestión de la empresa, se encuentra difundida y accesible para todos los niveles de la organización. Incluye como mínimo el compromiso con:

- La identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y con los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores mediante la mejora continua.
- El cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de riesgos laborales.

2.2.1
Objetivos de SST

Definir los objetivos del Sistema de Gestión de SST de conformidad con la política de SST, los cuales deben ser claros, medibles, cuantificables y tener metas, coherentes con el plan de trabajo anual, compatibles con la normatividad

vigente, se encuentran documentados, son comunicados a los trabajadores, son revisados y evaluados mínimo una vez al año, actualizados de ser necesario y se encuentran en documento firmado por el empleador.

2.3.1	Evaluación Inicial del Sistema de Gestión	"Realizar la evaluación inicial del Sistema de Gestión de SST, identificando las prioridades para establecer el plan de trabajo anual o para la actualización del existente.
2.4.1	Plan Anual de Trabajo	Diseñar y definir un plan anual de trabajo para el cumplimiento del Sistema de Gestión de SST, el cual identifica los objetivos, metas, responsabilidades, recursos, cronograma de actividades, firmado por el empleador y el responsable del Sistema de Gestión de SST.
2.5.1	Archivo y retención documental del Sistema de Gestión de SST	Contar con un sistema de archivo y retención documental, para los registros y documentos que soportan el Sistema de Gestión de SST.
2.6.1	Rendición de cuentas	Realizar anualmente la Rendición de Cuentas del desarrollo del Sistema de Gestión de SST, que incluya a todos los niveles de la empresa.
2.7.1	Matriz legal	Definir la matriz legal que contemple las normas actualizadas del Sistema

		General de Riesgos Laborales aplicables a la empresa.
2.8.1	Mecanismos de comunicación	Disponer de mecanismos eficaces para recibir y responder las comunicaciones internas y externas relativas a la Seguridad y Salud en el Trabajo, como por ejemplo auto reporte de condiciones de trabajo y de salud por parte de los trabajadores o contratistas.
2.9.1	Identificación y evaluación para la adquisición de bienes y servicios	Establecer un procedimiento para la identificación y evaluación de las especificaciones en SST de las compras y adquisición de productos y servicios.
2.10.1	Evaluación y selección de proveedores y contratistas	Establecer los aspectos de SST que podrá tener en cuenta la empresa en la evaluación y selección de proveedores y contratistas.
2.11.1	Gestión del cambio	Disponer de un procedimiento para evaluar el impacto sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo que se pueda generar por cambios internos o externos.
3.1.1	Descripción sociodemográfica y Diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores	Recolectar la siguiente información actualizada de todos los trabajadores del último año: la descripción socio demográfica de los trabajadores (edad, sexo, escolaridad, estado civil) y el diagnóstico de condiciones de salud que incluya la caracterización de sus condiciones de salud, la evaluación y

		<p>análisis de las estadísticas sobre la salud de los trabajadores tanto de origen laboral como común y los resultados de las evaluaciones médicas ocupacionales.</p>
3.1.2	<p>Actividades de medicina del trabajo y de prevención y promoción de la Salud.</p>	<p>Desarrollar las actividades de medicina del trabajo, prevención y promoción de la salud y programas de vigilancia epidemiológica requeridos, de conformidad con las prioridades identificadas en el diagnóstico de condiciones de salud y con los peligros/riesgos prioritarios.</p>
3.1.3	<p>Perfiles de cargos</p>	<p>Informar al médico que realiza las evaluaciones ocupacionales los perfiles de cargos con una descripción de las tareas y el medio en el cual se desarrollará la labor respectiva.</p>
3.1.4	<p>Evaluaciones médicas ocupacionales</p>	<p>Realizar las evaluaciones médicas de acuerdo con la normatividad y los peligros/riesgos a los cuales se encuentre expuesto el trabajador.</p> <p>Definir la frecuencia de las evaluaciones médicas ocupacionales periódicas según tipo, magnitud, frecuencia de exposición a cada peligro, el estado de salud del trabajador, las recomendaciones de los sistemas de vigilancia epidemiológica y la legislación vigente.</p> <p>Comunicar por escrito al trabajador los</p>

		resultados de las evaluaciones médicas ocupacionales los cuales reposarán en su historia médica.
3.1.5	Custodia de las historias clínicas	Tener la custodia de las historias clínicas a cargo de una institución prestadora de servicios en SST o del médico que practica las evaluaciones médicas ocupacionales.
3.1.6	Restricciones y recomendaciones médico laborales	Cumplir las restricciones y recomendaciones médico laborales realizadas por parte de la Empresa Promotora de Salud (EPS) o Administradora de Riesgos Laborales (ARL) prescritas a los trabajadores para la realización de sus funciones. Adecuar el puesto de trabajo, reubicar al trabajador o realizar la readaptación laboral cuando se requiera. Entregar a quienes califican en primera oportunidad y/o a las Juntas de Calificación de Invalidez los documentos que son responsabilidad del empleador conforme a las normas, para la calificación de origen y pérdida de la capacidad laboral.
3.1.7	Estilos de vida y entorno saludable	Elaborar y ejecutar un programa para promover entre los trabajadores, estilos de vida y entornos de trabajo saludable, incluyendo campañas específicas

		tendientes a la prevención y el control de la fármaco dependencia, el alcoholismo y el tabaquismo, entre otros.
3.1.8	Servicios de higiene	Contar con un suministro permanente de agua potable, servicios sanitarios y mecanismos para disponer excretas y basuras.
3.1.9	Manejo de Residuos	Eliminar los residuos sólidos, líquidos o gaseosos que se producen, así como los residuos peligrosos, de forma que no se ponga en riesgo a los trabajadores.
	Reporte de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	Reportar a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) y a la Entidad Promotora de Salud (EPS) todos los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales diagnosticadas.
3.2.1		Reportar a la Dirección Territorial del Ministerio del Trabajo que corresponda los accidentes graves y mortales, así como las enfermedades diagnosticadas como laborales. Estos reportes se realizan dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al evento o recibo del diagnóstico de la enfermedad.
3.2.2	Investigación de incidentes, accidentes de	Investigar los incidentes, y todos los accidentes de trabajo y las enfermedades cuando sean diagnosticadas como

	trabajo y las enfermedades cuando sean diagnosticadas como laborales	laborales, con la participación del COPASST, determinando las causas básicas e inmediatas y la posibilidad de que se presenten nuevos casos.
3.2.3	Registro y análisis estadístico de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	Llevar registro estadístico de los accidentes de trabajo que ocurren así como de las enfermedades laborales que se presentan; se analiza este registro y las conclusiones derivadas del estudio son usadas para el mejoramiento del Sistema de Gestión de SST
3.3.1	Frecuencia de accidentalidad	Medir la frecuencia de los accidentes como mínimo una (1) vez al mes y realizar la clasificación del origen del peligro/riesgo que los generó (físicos, de químicos, biológicos, seguridad, públicos, psicosociales, entre otros.).
3.3.2	Severidad de accidentalidad	Medir la severidad de los accidentes de trabajo como mínimo una (1) vez al mes y realizar la clasificación del origen del peligro/riesgo que los generó (físicos, químicos, biológicos, de seguridad, públicos, psicosociales, entre otros).
3.3.3	Proporción de accidentes de trabajo mortales	Medir la mortalidad por accidentes como mínimo una (1) vez al año y realizar la clasificación del origen del peligro/riesgo que los generó (físicos,

		químicos, biológicos, de seguridad, públicos, psicosociales, entre otros).
3.3.4	Prevalencia de la enfermedad laboral	Medir la prevalencia de la enfermedad laboral como mínimo una (1) vez al año y realizar la clasificación del origen del peligro/riesgo que la generó (físico, químico, biológico, ergonómico o biomecánico, psicosocial, entre otros).
3.3.5	Incidencia de la enfermedad laboral	Medir la incidencia de la enfermedad laboral como mínimo una (1) vez al año y realizar la clasificación del origen del peligro/riesgo que la generó (físicos, químicos, biológicos, ergonómicos o biomecánicos, psicosociales, entre otros).
3.3.6	Ausentismo por causa médica	Medir el ausentismo por incapacidad de origen laboral y común, como mínimo una (1) vez al mes y realizar la clasificación del origen del peligro/riesgo que lo generó (físicos, ergonómicos, o biomecánicos, químicos, de seguridad, públicos, psicosociales, entre otros).
4.1.1	Metodología para identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	Definir y aplicar una metodología para la identificación de peligros y evaluación y valoración de los riesgos de origen físico, ergonómico o biomecánico, biológico, químico, de seguridad, público, psicosocial, entre otros, con alcance sobre todos los procesos, actividades rutinarias y no rutinarias, maquinaria y equipos en

todos los centros de trabajo y respecto de todos los trabajadores independientemente de su forma de vinculación y/o contratación.

Identificar con base en la valoración de los riesgos, aquellos que son prioritarios.

4.1.2	Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos con participación de todos los niveles de la empresa	Realizar la identificación de peligros y evaluación y valoración de los riesgos con participación de los trabajadores de todos los niveles de la empresa y actualizarla como mínimo una (1) vez al año y cada vez que ocurra un accidente de trabajo mortal o un evento catastrófico en la empresa o cuando se presenten cambios en los procesos, en las instalaciones, o maquinaria o equipos.
4.1.3	Identificación de sustancias catalogadas como carcinógenas o con toxicidad aguda	En las empresas donde se procese, manipule o trabaje con sustancias o agentes catalogadas como carcinógenas o con toxicidad aguda, causantes de enfermedades, incluidas en la tabla de enfermedades laborales, priorizar los riesgos asociados a las mismas y realizar acciones de prevención e intervención al respecto.
4.1.4	Mediciones ambientales	Realizar mediciones ambientales de los riesgos prioritarios, provenientes de peligros químicos, físicos y/o biológicos.

4.2.1	Medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados	Ejecutar las medidas de prevención y control con base en el resultado de la identificación de peligros, la evaluación y valoración de los riesgos (físicos, ergonómicos, biológicos, químicos, de seguridad, públicos, psicosociales, entre otros), incluidos los prioritarios y éstas se ejecutan acorde con el esquema de jerarquización, de ser factible priorizar la intervención en la fuente y en el medio.
4.2.2	Aplicación de medidas de prevención y control por parte de los trabajadores	Verificar la aplicación por parte de los trabajadores de las medidas de prevención y control de los peligros/riesgos (físicos, ergonómicos, biológicos, químicos, de seguridad, públicos, psicosociales, entre otros).
4.2.3	Procedimientos e instructivos internos de seguridad y salud en el trabajo	Elaborar procedimientos, instructivos y fichas técnicas de seguridad y salud en el trabajo cuando se requiera y entregarlos a los trabajadores.
4.2.4	Inspecciones a instalaciones, maquinaria o equipos	Elaborar formatos de registro para la realización de las visitas de inspección. Realizar las visitas de inspección sistemática a las instalaciones, maquinaria o equipos, incluidos los relacionados con la prevención y atención de emergencias; con la participación del COPASST.

4.2.5	<p>Mantenimiento periódico de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas</p>	<p>Realizar el mantenimiento periódico de las instalaciones, equipos, máquinas y herramientas, de acuerdo con los informes de las visitas de inspección o reportes de condiciones inseguras y los manuales y/o las fichas técnicas de los mismos.</p>
4.2.6	<p>Entrega de los elementos de protección personal – EPP y capacitación en uso adecuado</p>	<p>Suministrar a los trabajadores los elementos de protección personal que se requieran y reponerlos oportunamente, conforme al desgaste y condiciones de uso de los mismos.</p> <p>Verificar que los contratistas y subcontratistas entregan los elementos de protección personal que se requiera a sus trabajadores y realizan la reposición de los mismos oportunamente, conforme al desgaste y condiciones de uso.</p> <p>Realizar la capacitación para el uso de los elementos de protección personal.</p>
5.1.1	<p>Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias</p>	<p>Elaborar un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias que identifique las amenazas, evalúe y analice la vulnerabilidad.</p> <p>Como mínimo el plan debe incluir: planos de las instalaciones que identifican áreas y salidas de emergencia, así como la señalización, realización de simulacros como mínimo una (1) vez al año.</p> <p>El plan debe tener en cuenta todas las</p>

		jornadas de trabajo en todos los centros de trabajo y debe ser divulgado
5.1.2	Brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias	Conformar, capacitar y dotar la brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias (primeros auxilios, contra incendios, evacuación, etc.), según las necesidades y el tamaño de la empresa.
6.1.1	Definición de indicadores del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Definir indicadores que permitan evaluar el Sistema de Gestión de SST de acuerdo con las condiciones de la empresa, teniendo en cuenta los indicadores mínimos señalados en el Capítulo IV de la presente Resolución. Tener disponibles los resultados de la evaluación del Sistema de Gestión de SST, de acuerdo con los indicadores mínimos de SST definidos en la presente Resolución.
6.1.2	Auditoría anual	Realizar una auditoría anual, la cual será planificada con la participación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.
6.1.3	Revisión por la alta dirección. Alcance de la auditoría del Sistema de	Revisar como mínimo una (1) vez al año, por parte de la alta dirección, el Sistema de Gestión de SST resultados y el alcance de la auditoría de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con los

	Gestión de SST	aspectos señalados en el artículo 2.2.4.6.30. del Decreto 1072 de 2015.
6.1.4	Planificación de la auditoría con el COPASST	Revisar como mínimo una (1) vez al año, por parte de la alta dirección, el Sistema de Gestión de SST y comunicar los resultados al COPASST y al responsable del Sistema de Gestión de SST
7.1.1	Acciones preventivas y/o correctivas	Definir e implementar las acciones preventivas y/o correctivas necesarias con base en los resultados de la supervisión, inspecciones, medición de los indicadores del Sistema de Gestión de SST entre otros, y las recomendaciones del COPASST.
7.1.2	Acciones de mejora conforme a revisión de la Alta Dirección	Cuando después de la revisión por la Alta Dirección del Sistema de Gestión de SST, se evidencie que las medidas de prevención y control relativas a los peligros y riesgos son inadecuadas o pueden dejar de ser eficaces, la empresa toma las medidas correctivas, preventivas y/o de mejora para subsanar lo detectado.
7.1.3	Acciones de mejora con base en investigaciones de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	Definir e implementar las acciones preventivas y/o correctivas necesarias con base en los resultados de las investigaciones de los accidentes de trabajo y la determinación de sus causas básicas e inmediatas, así como de las enfermedades laborales.

7.1.4	Plan de mejoramiento	Implementar las medidas y acciones correctivas producto de requerimientos o recomendaciones de autoridades administrativas y de las administradoras de riesgos laborales.
--------------	----------------------	---

Decreto 1079 de 2015- Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte.”

Table 2,Decreto 1079 de 2015

CAPÍTULO 1 Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Colectivo Metropolitano, Distrital y Municipal de Pasajeros	
	ARTÍCULO 2.2.1.1.1. Objeto y principios.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.2. Ámbito de aplicación.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.3. Servicio público de transporte terrestre automotor colectivo de pasajeros.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.4. Definiciones.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.1.1. Clasificación.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.1.2. Servicio regulado.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.2.1. Autoridades de transporte.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.2.2. Control y vigilancia.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.3.1. Habilitación.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.3.2. Empresas nuevas.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.3.3. Requisitos.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.3.4. Plazo para decidir.
	ARTÍCULO 2.2.1.1.3.5. Vigencia de la habilitación.

ARTÍCULO 2.2.1.1.3.6. Suministro de información.

ARTÍCULO 2.2.1.1.3.7. Empresas Habilitadas en vigencia de los Decretos 091 y 1558 de 1998.

ARTÍCULO 2.2.1.1.4.1. Pólizas.

ARTÍCULO 2.2.1.1.4.2. Vigencia de los seguros.

ARTÍCULO 2.2.1.1.4.3. Fondos de responsabilidad.

ARTÍCULO 2.2.1.1.4.4. Obligatoriedad de los seguros.

SECCIÓN 5- Prestación del servicio- ARTÍCULO 2.2.1.1.5.1. Radio de acción.

ARTÍCULO 2.2.1.1.5.2. Prestación del servicio.

ARTÍCULO 2.2.1.1.5.3. Autorización de nuevos servicios.

ARTÍCULO 2.2.1.1.5.4. Licitación pública.

ARTÍCULO 2.2.1.1.5.5. Determinación de las necesidades de movilización.

ARTÍCULO 2.2.1.1.5.5. Determinación de las necesidades de movilización.

ARTÍCULO 2.2.1.1.5.6. Reposición vehículos de transporte colectivo y/o mixto.

SECCIÓN 6- Procedimiento para la adjudicación de rutas y frecuencias en el servicio básico-

ARTÍCULO 2.2.1.1.6.1. Apertura de la licitación.

ARTÍCULO 2.2.1.1.6.2. Evaluación de las propuestas.

ARTÍCULO 2.2.1.1.6.3. Procedimiento.

ARTÍCULO 2.2.1.1.7.1. Modificación de ruta.

ARTÍCULO 2.2.1.1.7.2. Cambio de nivel de servicio.

ARTÍCULO 2.2.1.1.7.3. Reestructuración del servicio.

ARTÍCULO 2.2.1.1.8.1. Ruta de influencia.

ARTÍCULO 2.2.1.1.8.2. Convenios de colaboración empresarial.

ARTÍCULO 2.2.1.1.8.3. Autorización a propietarios.

ARTÍCULO 2.2.1.1.8.5. Prohibición de habilitar empresas de transporte con vehículos particulares.

ARTÍCULO 2.2.1.1.8.7. Desistimiento de servicios.

SECCIÓN 9- Capacidad transportadora- ARTÍCULO 2.2.1.1.9.2. Fijación de capacidad transportadora.

SECCIÓN 11- Tarjeta de operación- ARTÍCULO 2.2.1.1.11.1. Definición.
ARTÍCULO 2.2.1.1.11.2. Expedición.
ARTÍCULO 2.2.1.1.11.3. Vigencia de la tarjeta de operación.
ARTÍCULO 2.2.1.1.11.5. Requisitos para su obtención o renovación.
ARTÍCULO 2.2.1.1.11.6. Obligación de gestionarla.
ARTÍCULO 2.2.1.1.11.7. Obligación de portarla.
ARTÍCULO 2.2.1.1.11.8. Retención de la tarjeta de operación.
SECCIÓN 12- Tarifas-ARTÍCULO 2.2.1.1.12.1. Factor para determinar la tarifa.
ARTÍCULO 2.2.1.1.12.2. Incrementos de la tarifa.
CAPÍTULO 2- Sistemas de transporte de pasajeros- SECCIÓN 1- Servicio público de transporte masivo de pasajeros.
ARTÍCULO 2.2.1.2.1.2. Transporte masivo de pasajeros.
ARTÍCULO 2.2.1.2.1.1.1. Autoridad competente.
ARTÍCULO 2.2.1.7.7.15. Reglamentación.

Normas internacionales

NTC ISO 90001:2015

Table 3.NTC ISO 90001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN

4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Primer Párrafo

Se tiene determinado el alcance según:

Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.

Debe estar documentado y disponible.

4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL

5.1.2 Enfoque al cliente

5.2 POLITICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

7.1.6 Conocimientos de la organización

7.2 COMPETENCIA

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

7.4 COMUNICACIÓN

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de la información documentada

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3.1 Generalidades

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

8.4.2 Tipo y alcance del control

8.4.3 Información para los proveedores externos

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de cambios

8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION

9.1.1 Generalidades

9.1.2 Satisfacción del cliente

9.1.3 Análisis y evaluación

9.2 AUDITORIA INTERNA

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

9.3.1 Generalidades

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

10. MEJORA

10.1 Generalidades

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

10.3 MEJORA CONTINUA

NTC ISO 45001: 2018

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Clausula	Requisito
4,1	Comprensión de la organización y de su contexto
4,2	Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y de otras partes interesadas
4,3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la SST
4,4	Sistema de gestión de la SST

5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

5,1	Liderazgo y compromiso
5,2	Política de la SST
5,3	Roles de responsabilidades
5,4	Participación y consulta
6. PLANIFICACIÓN	
6,1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6,2	Objetivos de la SST y planificación para lograrlos
7. APOYO	
7,1	Recursos
7,2	Competencia
7,3	Toma de conciencia
7,4	Información y comunicación
7,5	Información documentada
8. OPERACIÓN	
8,1	Planificación y control operacional
8,2	Gestión de cambio
8,3	Contratación externa
8,4	Compras
8,5	Contratistas
8,6	Preparación y respuesta ante emergencias
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
9,1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9,2	Auditoría interna
9,3	Revisión por la dirección
10. MEJORA	
10,1	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas
10,2	Mejora continua

Marco conceptual

- Alta dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- Contratista: organización externa que proporciona servicios de la organización de acuerdo a las especificaciones, términos y condiciones acordados.
- Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Lesión y deterioro de la salud: efecto adverso en la condición física, mental o cognitiva de una persona.
- Normas internacionales: las normas internacionales hacen que las cosas funcionen. proporcionan especificaciones de clase mundial para productos, servicios y sistemas, para garantizar la calidad, la seguridad y la eficiencia. son instrumentales para facilitar el comercio internacional.
- Normas ISO: son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. el objetivo perseguido por las normas iso es asegurar que los productos y/o servicios alcanzan la calidad deseada.
- Norma iso 9001:2015: es la base del sistema de gestión de la calidad. es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.
- Norma iso 45001:2015: es la nueva versión de la norma ohsas 18001 que rige el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo. es una norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que proporciona a las organizaciones trabajos seguros y saludables, prevenir accidentes en el trabajo y problemas de salud, además de mejorar sst de manera proactiva.
- Organización: persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.

- Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión.
- Participación: acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.
- Peligro: fuente con un potencial para causar lesiones o deterioro de la salud.
- Política: intenciones y dirección de una organización como las expresa formalmente su alta dirección.
- Política de la seguridad y salud en el trabajo: política de la sst: política para prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionado con el trabajo a los trabajadores y para proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables.
- Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Requisitos legales y otros requisitos: requisitos legales que una organización tiene que cumplir.
- Riesgo: efecto de la incertidumbre – una desviación de lo esperado positivo o negativo.
- Sistema de gestión integrado sgi: es el conjunto de actividades que interrelacionadas y a través de acciones específicas, permiten definir e implementar los lineamientos generales y de operación de la institución, con el fin de alcanzar los objetivos de acuerdo a estándares adquiridos.

Objetivos

Objetivo general

Realizar planificación para la actualización del Sistema Integrado De Gestión Bajo las Normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018 en la Cooperativa Multiactiva De Transporte De Cubará Boyacá.

Objetivos específicos

Analizar los resultados de las auditorias aplicadas con respecto a los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y la anterior OSHAS 18001, logrando el cumplimiento y oportunidades de mejora e integración con la nueva norma NTC ISO 45001:2018.

Generar un Sistema de Gestión Integrado eficaz, actualizando manuales, procedimientos y registros obligatorios que exige las normas ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001:2018, los cuales se adecuaran a las necesidades de la empresa definiendo actividades, recursos, funciones y responsables.

Crear las medidas de evaluación y control del Sistema Integrado de Gestión, asegurando la mejora continua del mismo basado en el ciclo PHVA.

Metodología

Materiales y métodos

El tipo de investigación usado para la realización del presente trabajo de grado es descriptivo y analítico, dado que, se analizaron las acciones en cuanto a los sistemas de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo integrados. (García, E. Granda, A. 2012)

Investigación cuantitativa: Se refiere a la etapa inicial del proyecto que permitió conocer y analizar el estado actual de la empresa en cuanto a la implementación del SIG basado en los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 45001 y el nivel de cumplimiento de sus requisitos.

Investigación cualitativa: ya que se tuvo que conocer acerca de la empresa, recopilar información y los datos que puedan dar una posibilidad de relaciones entre sí, el análisis se realizó a partir de la observación en su contexto natural para determinar el estado actual de la empresa, posteriormente se elaboró un modelo estratégico, con el fin definir el diseño del proceso de implementación de las normas ISO 9001-2015 – NTC ISO 45001.

FASE 1: AUDITORIA INTERNA INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL: Como resultado se logró una herramienta en la cual se evaluarán los diferentes requisitos de las normas ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001 expresada en una lista de verificación, que permitió conocer el nivel de implementación de los sistemas donde se exponen los diferentes requisitos basado en la estructura de alto nivel teniendo como método de evaluación si se establece, implementa y mantiene el cumplimiento de los requisitos el cual se expresó en un porcentaje de cumplimiento.

FASE 2: ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL: se realizó la actualización de la documentación necesaria para configurar un Sistema Integral de Gestión se desarrollará bajo el principio del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verifica y Actuar).

Al referirme a la implementación del Sistema Integral de Gestión se tuvieron en cuenta los requisitos de las normas:

ISO 9001:2015 Gestión de Calidad

ISO 45001:2018 Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

A continuación, se realiza una descripción de las etapas de implementación del Sistema de Gestión Integral:

Planear

Realizar un diagnóstico que identifique las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades presentes en las áreas del Sistema Integrado de Gestión. Posteriormente se iniciará la fase de liderazgo y compromiso gerencial, donde se definirán:

Objetivos.

Metas.

Indicadores.

Presupuesto.

Identificación de requisitos de las partes interesadas.

Definición de un representante del SGI al interior de la empresa.

Así mismo y en compañía de la gerencia, se iniciará el proceso de direccionamiento estratégico para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión. Una vez identificadas las fortalezas y debilidades y habiendo definido los aspectos anteriormente mencionados, se consolidarán las directrices de la organización y se desarrollará la estructura del plan de trabajo.

Hacer

Corresponderá a la etapa de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integral, comprende:

Identificación y creación de los procesos de la compañía.

Desarrollo del organigrama y los niveles de autoridad.

Definición de funciones del Sistema de Gestión Integral en todos los niveles de la organización.

Desarrollo documental (Manuales e instructivos).

Diseño de matrices de riesgo y aspectos e impactos ambientales.

Realización y desarrollo de planes prioritarios.

Definición de perfiles laborales, competencias y funciones.

Desarrollo de capacitaciones y entrenamientos.

Concientización.

Verificar

En esta etapa se realizará al desarrollo del programa de auditorías de la Cooperativa y las evaluaciones de satisfacción del cliente. Esto se ejecutará con el fin de verificar la conformidad del Sistema de la misma con las normas y la percepción del cliente respecto al servicio prestado. Este proceso garantiza la identificación de hallazgos, oportunidades de mejora, observaciones y recomendaciones para lograr un mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral.

Actuar

A partir de los hallazgos identificados durante la auditoria, se realizará un análisis de las causas y se establecerán planes de acción orientados a la mejora continua de la organización y del SGI. Una vez terminado el ciclo PHVA, la organización se encontrará preparada para ser auditada por un ente certificador.

Plan de implementación: Para la implementación de este proyecto, se sugiere que la empresa tenga en cuenta cada una de las etapas nombradas anteriormente, incluyendo dentro de sus procesos toda la documentación base que aquí se entrega, con el fin de lograr la actualización y mejoramiento de su sistema integrado de gestión.

CAPITULO 2: RESULTADOS DEL PROYECTO

Resultados y discusión

FASE 1: auditoria interna inicial del sistema de gestión integral:

Table 4. resultados y discusion

FECHA:	28 DE MAYO DE 2020
PROCESO A AUDITAR:	PROCESO DE TRANSPORTE
AUDITADO:	MILENA CASTELLANOS
EQUIPO AUDITOR:	DANIELA SANTANDER

HALLAZGO: C (Conforme) - NO (No Conforme) – OB (Observación)

Table 5. Hallazgos

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
PREGUNTAS GENERALES				
ISO 9001:2015	¿En qué consiste el SIG de COOTRANSCUBOY y cuáles son los beneficios para la Entidad?	C		PREGUNTA OBLIGATORIA
ISO 45001:2018	¿Mediante un ejemplo explique cómo aplica la calidad en el desarrollo de sus actividades?	C	C	

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
Capítulo 0. Generalidades	Mediante un ejemplo explique cómo aplica los conceptos de eficacia, eficiencia y efectividad en su trabajo: Eficiencia (resultado alcanzado y recursos utilizados) eficacia: (como planificamos las actividades), efectividad (impacto del logro de los objetivos y recursos)			C
Manual del SIG Capítulo 4 Requisitos del cliente	ISO 9001:2015 ISO 45001:2018 4.2 ¿Cuáles son los servicios que presta COOTRANSCUBOY y qué características deben tener estos servicios, para satisfacer las necesidades del cliente y demás partes interesadas?			C
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				PREGUNTA OBLIGATORIA

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
ISO 9001:2015 - ISO 45001:2018	¿En las políticas del SIG (Calidad y SG-SST) que estableció COOTRANSCUBOY, ¿qué elementos se pueden destacar?			
5.2 Política de calidad	¿Por quién o quiénes fueron establecidas dichas políticas?			
Decreto 1072/2015	¿Están alineadas estas políticas con la planificación organizacional (¿Principios y Valores, Misión, Visión y objetivos?			
Artículo 2.2.4.6.6	¿Dónde se encuentran documentadas estas políticas?			
Requisitos de la política de SST				
ISO 9001:2015				
ISO 45001:2018	¿Se comunican en la Entidad las responsabilidades y niveles de autoridad requeridos para la implementación y mejoramiento del SIG?			
5.3 Roles, Responsabilidades y autoridad				

C **PREGUNTA OBLIGATORIA**

C **PREGUNTA OBLIGATORIA**

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
ISO 9001:2015	¿Qué canales o mecanismos de comunicación están definidos al interior de la Entidad (entre los diferentes niveles) a través de los cuales se divulgue y comparta la información relacionada con su desempeño?			PREGUNTA OBLIGATORIA
ISO 45001:2018 7.4 Comunicación interna				
ISO 9001:2015	¿La Alta dirección de la Entidad revisa periódicamente el desempeño del S.I.G y le hace seguimiento a las políticas del SIG (Calidad y SG-SST), para su cumplimiento y alcanzar los objetivos institucionales?			PREGUNTA EXCLUSIVA PARA ALTA DIRECCIÓN
ISO 45001:2018 9.3 Revisión por la dirección				
ISO 9001:2015	¿Tiene claridad frente a la importancia de la atención al cliente (interno y externo) en su área?			PREGUNTA OBLIGATORIA
ISO 45001:2018 7.3 Toma de Conciencia				

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
<hr/>				
ISO 9001:2015	5.1.1 Generalidades			
ISO 45001:2018	¿Se han identificado todos los requisitos legales aplicables al proceso?			
ISO 45001:2018	6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos			
	¿Dónde se encuentran documentados?	C		PREGUNTA OBLIGATORIA
	¿Cómo se realiza su actualización? ¿Existe un procedimiento para ello?	C		
<hr/>				
ISO 14001:2015	¿Existe una metodología definida en la entidad, para la identificación y respuesta a situaciones potenciales de emergencia?			
ISO 45001:2018	(Planes de emergencia)			
ISO 45001:2018	8.2 Preparación y respuesta ante emergencias			
	¿Se han determinado las medidas preventivas oportunas para evitar las situaciones y/o mitigar los impactos?	C		PREGUNTA OBLIGATORIA

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	

¿Existen registros como evidencia de las situaciones de emergencia sufridas?

¿Se realiza una revisión periódica o pruebas de los procedimientos de respuesta en caso de emergencia? (Simulacros)

¿Usted participa en los simulacros de la Entidad?

¿Las situaciones de emergencia identificadas son las oportunas para la naturaleza de la organización?

PLANEAR

ISO

9001:2015

ISO

45001:2018

8.1

Planificación

y Control

Operacional

¿En qué procesos participa usted? (de acuerdo a los procesos)

C

**PREGUNTA
OBLIGATORIA**

¿Cuál es el objetivo de su proceso?

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
ISO 9001:2015	¿Cómo se realizó la determinación de los riesgos (Calidad y del SG-SST)? de los procesos o proceso en los que participa?			
ISO 45001:2018	¿Dónde se encuentran documentados?			
	¿Cada cuánto se actualizan?			
4.1 Comprensión de la Organización	<i>REALICE LA REVISIÓN DE MINIMO 2 RIESGOS QUE APARECEN EN CADA MAPA DE RIESGOS (Calidad y del SG-SST) Y VERIFIQUE LAS ACCIONES O CONTROLES ESTABLECIDOS PARA REDUCIRLOS O EVITARLOS.</i>			
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<u>Nota 1. Aplica para riesgos del SG-SST:</u> ¿Durante el desarrollo de sus actividades se expone a unos riesgos y peligros, me puede contar cuáles son?	C		PREGUNTA OBLIGATORIA
Decreto 1072 de 2015	Después de preguntar los riesgos, solicitar la matriz de riesgos y peligros y preguntar sobre cada cuanto se realiza su actualización.			

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
	<p>¿Cuándo ocurre alguna situación de riesgo usted que hace? ¿A quién le comenta la situación presentada?</p> <p>Se cuenta con un registro donde podemos reportar al área de talento humano la condición que encontramos, este se encuentra en la página Web de la Entidad</p> <p>¿En caso de que sufra un accidente de trabajo cuál es el procedimiento a seguir? ¿A quién le debe informar?</p> <p>¿Quiénes son sus representantes del COPASST en su organización?</p>			
ISO 9001:2015	¿Cómo se realizan las actividades de planeación del proceso?			
ISO 45001:2018 8.1 Planificación y Control Operacional	<i>SOLICITE MÍNIMO 2 EVIDENCIAS DE LAS QUE APARECEN DESCRITAS EN LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO, COMO SALIDAS DE LA PLANEACIÓN</i>	C		PREGUNTA OBLIGATORIA

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
HACER				
ISO				
9001:2015				
	7.1			
	Recursos			
	7.2			
	Competencia			
	¿Se encuentra definida la competencia y habilidad que deben tener los colaboradores para cumplir el proceso? (Manuales de funciones).			
OHSAS				
18001:2007				
	4.4.2			
	Competencia, formación y toma de conciencia			
	¿Se les proporciona, además, formación para garantizar su idoneidad en el desarrollo del proceso?		C	
	¿Hay evidencia de ello? (Registros de asistencia)			
NTCGP				
1000:2009				
	6.2.2			
	Competencia, formación y toma de conciencia			

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
ISO 9001:2015	¿Cuentan en el proceso, con la infraestructura apropiada para el proceso?: espacio, áreas, equipos y servicios de apoyo (Hardware y software)			
ISO 45001:2018	Revisar que se cumplan requisitos ergonómicos, iluminación, uso de elementos de protección personal, ¿etc. necesarios para el desarrollo de las actividades?	C		PREGUNTA OBLIGATORIA
7.1 Recursos	¿Están definidas y garantizadas las condiciones para el desarrollo del proceso? por ejemplo: ambiente de trabajo, instrucciones claras, lineamientos de la alta dirección, etc.			
ISO 9001:2015	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LO DEFINIDO EN LOS DOCUMENTOS DEL PROCESO.	C		PREGUNTA OBLIGATORIA
ISO 45001:2018	SELECCIONE MINIMO 2 PREGUNTAS DE CADA UNO DE LOS PROCEDIMIENTOS O INSTRUCTIVOS DEFINIDOS EN EL PROCESO (Si aplican procedimientos) (Verifique nombres de los documentos, versiones de aprobación,			
7.5 Información Documentada		C		PREGUNTA OBLIGATORIA

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	

vigencia, frente a Listado maestro de documentos)

Documentos del proceso
(Caracterización, Procedimientos, instructivos, Registros)

VERIFIQUE EL DILIGENCIAMIENTO DE MÍNIMO 2 REGISTROS DEL PROCESO (*Verifique nombres, versiones de aprobación, vigencia, frente a Listado maestro de registros*)

¿Cómo garantiza que los registros estén claramente identificados, almacenados y protegidos frente al deterioro o pérdida, y disponibles para su uso o consulta?

C **PREGUNTA OBLIGATORIA**

VERIFICAR

ISO 9001:2015
ISO 45001:2018

¿Cómo determina que su proceso cumple los criterios de eficacia, eficiencia y efectividad? (Controles, indicadores, satisfacción del cliente)

C **PREGUNTA OBLIGATORIA**

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	

9.

Evaluación del
Desempeño

ISO 9001:2015 ¿Qué mecanismos de medición (indicadores) utiliza para conocer el logro de los objetivos del proceso?

ISO 45001:2018 *REVISE COMO MÍNIMO LA MEDICIÓN DE 2 INDICADORES DEL PROCESO.*

9.1

Seguimiento,
medición,
análisis y
evaluación

Solicitar evidencia del análisis de datos (gráficos comparativos, estadísticas, acciones correctivas o de mejora, etc.) de las mediciones realizadas a los indicadores de gestión definidos para el Proceso.

C

**PREGUNTA
OBLIGATORIA**

ACTUAR

**ISO
9001:2015**

Se han tomado acciones correctivas o preventivas (¿PLANES DE MEJORAMIENTO para lograr un mayor cumplimiento de los objetivos del Proceso?

**ISO
45001:2018**

C

**PREGUNTA
OBLIGATORIA**

REQUISITO AUDITADO	PREGUNTA	HALLAZGO		REGISTROS O EVIDENCIAS
		C	B	
10. Mejora	<i>SOLICITAR EVIDENCIA DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO QUE SE HAN INICIADO EN EL PROCESO, COMO RESULTADO DE: AUDITORÍAS INTERNAS, AUDITORÍAS EXTERNAS, AUDITORÍAS DE CONTROL DE GESTIÓN (CONTROL INTERNO), AUDITORÍAS DE ENTES EXTERNOS DE CONTROL (Si aplica).</i>			
ISO 9001:2015	¿Qué oportunidades de mejora ha identificado para su proceso?			
ISO 45001:2018	¿Cuándo detecta una mejor forma de realizar el proceso, cómo la aplica?			
10. Mejora				

Al realizar la auditoria interna y aplicar la lista de verificación se encuentra un SIG, bien estructurado y que cumple con los requisitos solicitados por las normas de base por las cuales fue creado NTC ISO 9001 y OSHAS 18001, razón por la cual se procede a crear y actualizar si es necesario los documentos requeridos para la transición a la nueva norma NTC ISO 45001.

FASE 2: actualización de la estructura del sistema de gestión integral:

Estructuración de documentos.

Para la elaboración de este trabajo se revisaron todos los formatos que ya existían en la empresa y únicamente se relacionan y anexan los que requirieron algún cambio o actualización y además los que se crearon los necesarios para abordar el cumplimiento de los requisitos.

Para la etapa 2 se estructuró una estrategia de cambio y adaptación para la organización, apoyada con una estructura de ítems para cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 NTC-ISO 45001:2018, cabe tener en cuenta el estado de la organización en el desarrollo de los formatos y la documentación se presentan como guía para implementación de este proyecto de investigación.

Numeral 4: Contexto de la organización.

Comprensión de la organización y su contexto

Misión

COOTRANSCUBOY es una empresa enmarcada en los principios cooperativos, emprendedora, dedicada al Transporte Público Terrestre Especial, en la Región del Sarare, prestando un servicio con profesionalismo, ética y con personal idóneo de gran calidad humana

Visión

Para el año 2020, estar posicionados como empresa líder en el Transporte Público Especial, interdepartamental de pasajeros, de carga y mensajería, prestando un servicio óptimo, confiable, seguro y acorde a las necesidades de la región, siendo productiva y competitiva mediante la innovación y capacitación continua.

Table 6.. Identificación de la organización

Razón Social:	Cooperativa Multiactiva de Transporte de Cubará – Boyacá “COOTRANSCUBOY”.
Nit:	826002392 – 8
E - mail:	cootranscuboy@hotmail.com
Teléfono de contacto:	320 301 98 83
Ciudad – Departamento:	Cubará – Boyacá
Oficina principal:	Calle 3 No. 5 - 48
Actividad económica:	Prestación de Servicio Público Terrestre Especial, de personal, estudiantes, pasajeros y turismo.
Resolución de habilitación:	No. 117
Fecha de habilitación:	20 de diciembre de 2012
Representante legal:	Joselino Caicedo Cristancho
Arl:	Positiva
Clase de riesgos:	IV
Centro de trabajo:	Cubará - Boyacá
Actividades que realiza:	Servicio de Transporte Terrestre Especial de personal, estudiantes, pasajeros y turismo.
Segmento al que pertenece:	Servicio de transporte terrestre especial de pasajeros.
Tipo de vehículos utilizados para el servicio:	Bus, Microbús, Camioneta, Campero.
Cantidad de empleados:	Directos: 4, indirectos: 1, contratistas: 3
Clasificación del personal según su rol dentro de la empresa:	Administrativo: 3
	Operativo dependiente: 2
	Operativo independiente: 3

Fuente: Elaboración propia

Jornada laboral. Acorde a las áreas, posee un horario de trabajo totalmente distinto y discriminado a continuación:

- **Administrativo:** lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm, sábados de 8:00 am a 12:00 pm;
- **Operativo:** lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, sábados de 8:00 am a 12:00 pm,
- **Dependiente:** lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, sábados de 8:00 am a 4:00 pm.

(1 hora de almuerzo y dos descansos 15 minutos cada uno)

Estructura Organizacional.

Fuente: Elaboración propia

Mapa de procesos: COOTRASCUBOY LTDA

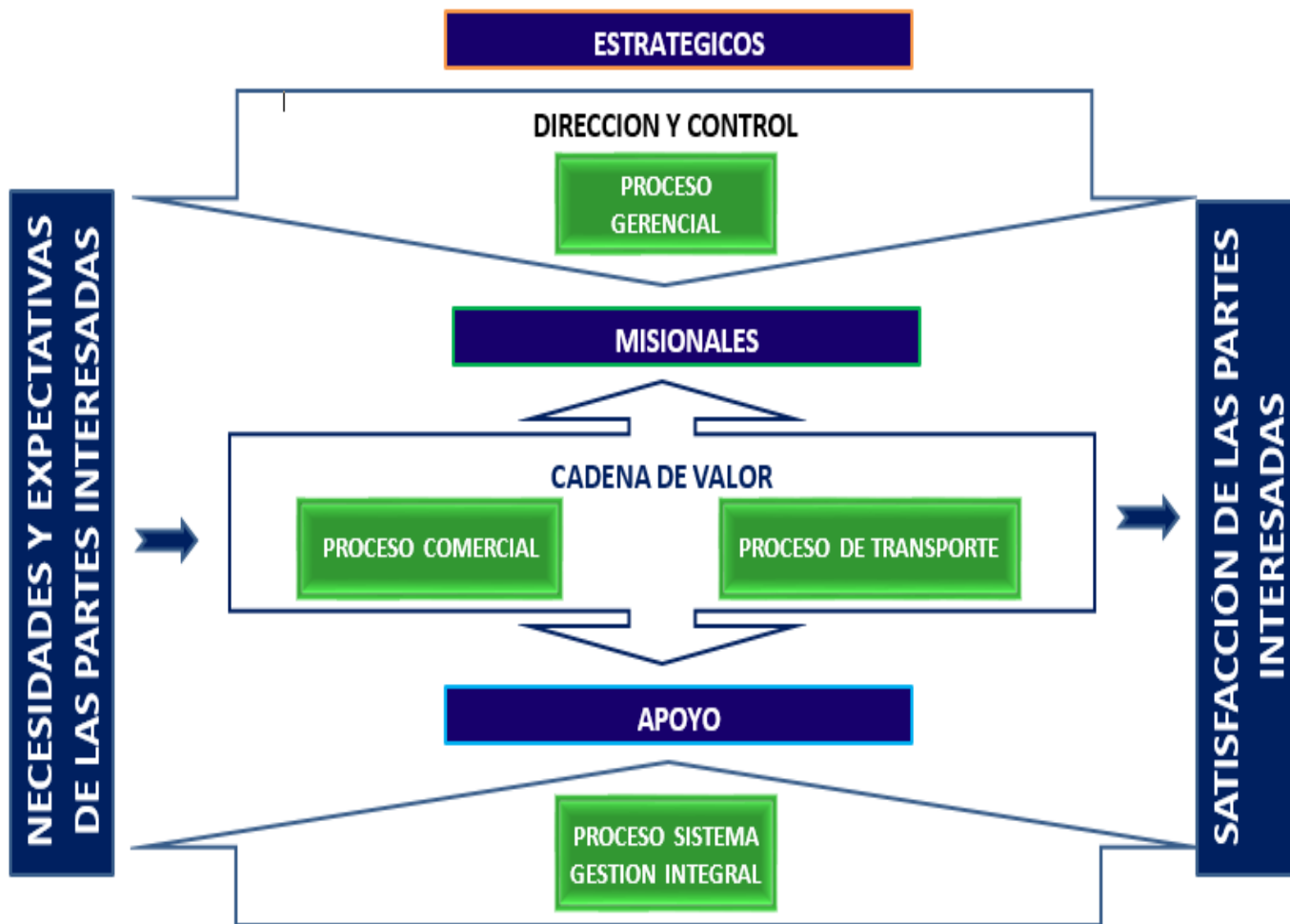


Figure 3. Organigrama COOTRASCUBOY

Grafico 10: Mapa de procesos COOTRANSCUBOY LTDA

Fuente: Elaboración propia

Ver anexo: Anexo E. Mapa de procesos.



Si este documento está impreso se considera COPIA NO CONTROLADA.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y requisitos legales aplicables.

Para la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la organización, primero se identificaron las partes interesadas pertinentes acorde al desarrollo del negocio y así mismo de las cuales están relacionadas a beneficio de la organización y la caracterización de los requisitos legales aplicables para el desarrollo de actividades para COOTRANSCUBOY LTDA.

Partes interesadas

Esta matriz describe todos los organismos internos y externos que interactúan en la ejecución de los procesos de la empresa, entendiéndose en este caso como los clientes, junta directiva de socios, empleados, contratistas, etc.

Ver anexo: Anexo A. Matriz de partes interesadas.

Requisitos legales aplicables

Este documento es la base fundamental por la cual se realiza la ejecución de este proyecto y el desarrollo del SIG en COOTRANSCUBOY LTDA, ya que en él se describen todos los requisitos legales y normativos que son de cumplimiento obligatorio en la empresa y además su constante actualización lleva a contribuir a la mejor continua del sistema.

Ver anexo: Anexo B. Matriz de requisitos legal SST

Alcance. El sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo aplica a los procesos, actividades y desarrolladas por COOTRANSCUBOY LTDA, teniendo en cuenta los requisitos legales aplicables para los trabajos realizados a nivel operacional, además de sus partes interesadas.

Numeral 5: Liderazgo y compromiso

Según sus compromisos bajo los requisitos legales la alta gerencia tiene diferente responsabilidades, tales como definir, firmar y divulgar la política del SIG a través de documento escrito, asignar y comunicar responsabilidades específicas a todos los niveles de la organización, definir y asignar recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión, evaluación y mejora del SIG, para la gestión eficaz de los peligros y

riesgos en el lugar de trabajo y también velar por la prestación de un servicio oportuno que conlleve a satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas. (Riaño, M. Hoyos, E. Valero, I. 2016).

Enfoque al cliente

La alta dirección de COOTRANSCUBOY demuestra liderazgo y compromiso de manera visible para mantener la entidad centrada en cumplir los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente asegurándose de que:

- a) Se determinen, comprendan y cumplan los requisitos del cliente a través de los reglamentos técnico operativo - comercial y financiero; respecto a los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos y servicios que se encuentran evidenciados en la matriz de requisitos legales de la entidad.
- b) Se determinen acciones apropiadas para tratar los riesgos y oportunidades, de manera que los resultados previstos se logren sistemáticamente mediante los mapas de riesgos por proceso y el anticorrupción.
- c) Se mantenga el enfoque en el aumento de la satisfacción al cliente mediante los resultados de análisis y evaluación de los datos que surgen de la herramienta de PC-F-003_ENCUESTA DE SATISFACCION CLIENTES.

Ver anexo: Anexo C: Encuesta de satisfacción clientes.

Política.

Política del sistema integrado de gestión de la empresa:

La COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRANSPORTE DE CUBARA BOYACA “COTRANSCUBOY LTDA” dedicada al transporte de pasajeros intermunicipal, comprometida con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en Colombia por medio de los cuales busca la prevención de lesiones y deterioro de la salud de nuestros trabajadores, mejoramiento continuo de sus procesos y disminución de los impactos que nuestra operación pueda generar al medio ambiente, para lo cual establece los siguientes objetivos:

- Promover que en nuestros lugares y ambientes de trabajo se vele por la seguridad y bienestar integral de todos los trabajadores, contratistas directos, usuarios y visitantes.
- Nos proponemos a mejorar continuamente cada procedimiento, proceso y parque automotor para garantizar mejores condiciones de salud y seguridad de todo el personal comprometido en nuestra empresa, así como de los servicios que presta la misma y los impactos que se puedan generar al medio ambiente.
- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables, reglamentarios y propios de la empresa, generando una gestión integral de la seguridad y salud en el trabajo, calidad y medio ambiente.
- Generar mecanismos de comunicación y participación interna y externa en los cuales nuestras partes interesadas puedan aportar al mejoramiento continuo de nuestros sistemas integrados de gestión.

El alcance de esta política se extiende todos nuestros procesos, partes interesadas y requisitos legales aplicables, para lo cual se comunicará y cumplirá a partir de la fecha.

Firmada en Cubará Boyacá a los 01 días del mes de marzo de 2020.

Ver anexo: Anexo D. Política Integral

Comunicación de la política de integrada.

La alta dirección se asegura que la política del sistema integrado de gestión se comunica, se entiende y aplica en la entidad mediante correo electrónico masivo, comunicación en la Intranet u otros medios y se mantiene como información documentada a través del Manual Operativo y está disponible para las partes interesadas a través de la Página Web.

Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Se cuentan con los documentos “PERFIL DE CARGO” para los distintos cargos donde están definidas las responsabilidades y autoridades. La identificación del puesto y sus revisiones están a cargo de los responsables de Recursos Humanos.

Ver anexo: Anexo F. Perfil de cargo.

Consulta y participación de los trabajadores.

La consulta y participación de todos los trabajadores se manejan de acuerdo con el procedimiento anexado a continuación.

Ver anexo: Anexo G. Perfil de cargo.

Numeral 6: Planificación. La planeación del SIG para la organización va direccionada en cumplir los requisitos de las partes interesadas pertinentes y aquellos requerimientos enfocados al cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 Y NTC-ISO-45001:2018.

Identificación, evaluación y planificación de acciones para los riesgos y oportunidades.

Los tres procesos mencionados anteriormente en el numeral son función para interpretar y hacer tangibles aquellas necesidades y expectativas de los empleados y demás partes interesadas teniendo en cuenta ciertas características, que debidamente identificadas se planean para abordar sus impactos en el desarrollo de los objetivos del SIG.

Procedimientos para abordar los riesgos y oportunidades.

Según el impacto que posea los riesgos o la forma en que generen consecuencias futuras, serán abordados y tratados periódicamente aquellos riesgos, cabe tener en cuenta que de ahí se obtienen los riesgos más relevantes para la parte operativa y seguido a eso la identificación de complementos para abordar esos riesgos y reducirlos.

Ver anexo: Anexo H. Matriz de gestión de riesgos y oportunidad

Requisitos legales y otros requisitos

Se tendrá como referencia la matriz de requisitos legales aplicable, la cual se encuentra como documento Anexo B.

Objetivos del sistema integrado de gestión y planificación para lograrlos.

Los objetivos deben:

a) Ser afines con la política de la calidad.	Cumple
b) Ser medibles.	Cumple
c) Considerar los requisitos aplicables.	Cumple
d) Ser acertados para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.	Cumple
e) Ser objeto de seguimiento.	Cumple
f) Ser comunicados.	Cumple
g) Actualizarse, según convenga.	Cumple

La COOTRANSCUBOY LTDA planifica las actividades que se realizan durante el proceso desarrollado para la prestación del servicio definiendo, responsables, recursos que se requieren para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos o del sistema integrado de gestión.

Planificación de los cambios

La alta dirección se adapta a los cambios en el sistema de gestión de integrado, en el entorno de su portafolio de servicios y asegura que cualquier cambio propuesto se planifica, introduce e implementa de una manera controlada aplicando el pensamiento basado en riesgos. (Vega, N. 2017)

La empresa determina los recursos necesarios para estos procesos y asegura su disponibilidad.

Numeral 7: Recursos

COOTRANSCUBOY LTDA, determina y proporciona los recursos necesarios, manteniendo la infraestructura que se requiere para lograr la conformidad de los requisitos del producto y ambiente de trabajo, permitiendo una implementación eficaz del SIG, Para ello ha determinado el presupuesto que se anexa a este documento.

Ver anexo: Anexo I. Presupuesto del SIG.

Personas

La empresa asegura los recursos humanos adecuados que se necesitan para el desarrollo del objetivo misional, para la operación y control de sus procesos y la implementación eficaz del sistema de gestión integrado; teniendo en cuenta la carga trabajo y competencia de las personas pertinentes para llevar a cabo sus funciones y roles en el sistema de gestión de la calidad, así mismo la entidad usa el pensamiento basado en riesgos.

Ver anexo: Anexo G. Perfil de cargo.

Infraestructura

La empresa determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. En los aspectos relacionados con la infraestructura, tiene servicios asociados, equipo para los procesos, tanto hardware como software, y servicios de comunicación.

Los procesos relacionados con la prestación del servicio se encuentran soportados en la infraestructura y plataforma tecnológica de GPS instalados en todos los vehículos y monitoreados por un agente contratista.

Recurso de seguimiento y medición

La empresa identifica y planifica los procesos de prestación del servicio que afectan directamente la calidad. Estos procesos se efectúan en condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- La disponibilidad de normas legales e información que especifica las características de los servicios que presta la empresa.
- La disponibilidad de procedimientos e instrucciones.
- El uso apropiado de herramientas tecnológica.
- La implementación de mecanismos de seguimiento a través de cronogramas, planes, indicadores entre otros, y tiene identificados por procesos los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia con su correspondiente plan de manejo para su mitigación.
- COOTRASCUBOY LTDA, cuida y protege los bienes tanto en su recorrido interno como externo, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

La empresa como garante de la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios, ejerce a través de un tercero la medición, verificación de los vehículos por ser las herramientas usadas en la prestación de los servicios.

COOTRASCUBOY LTDA cuenta con un sistema para atender las peticiones, quejas y reclamos de sus clientes y demás partes interesadas.

Ver anexo: Anexo J. Encuesta de satisfacción del cliente.

Conocimiento de la organización

La empresa mantiene los conocimientos necesarios para la operación de los procesos a través de la gestión documental que permite tener la trazabilidad de la información mediante archivos de gestión, archivos históricos y la información que se almacena en el aplicativo de la gestión documental.

Competencia

En la empresa dentro de su objeto misional tiene actividades establecidas para definir la competencia necesaria del personal que realiza funciones que afectan a la calidad, tal como se puede evidenciar en el programa de capacitaciones anexo a este documento.

Ver anexo: Anexo K. Programa de capacitaciones.

Toma de conciencia

La empresa asegura que los colaboradores trabajen bajo el control de la organización tomando conciencia sobre la política de integrada de gestión, sus objetivos, la contribución a la eficacia del sistema de gestión y el cumplimiento de los requisitos del sistema.

La entidad genera conciencia mediante:

- Herramientas visuales como imágenes en los equipos de cómputo y los televisores.
- Comunicación de los servicios que presta la entidad tales como: episodios, intranet, página web, redes sociales etc.
- Comunicación de los informes de las auditorías de gestión, entes de control y ente certificador establecidas por el proceso de evaluación, control y mejora.

Comunicación

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema Integrado de gestión.

Los procesos de comunicación están evidenciados en:

- ✓ Diferentes piezas de comunicación para la divulgación, tales como: boletines virtuales, intranet, pagina web, episodios, entre otros.
- ✓ Planes de mejoramiento con el fin de evidenciar las oportunidades de mejora en los procesos de la entidad.

Información documentada

La documentación del sistema de integrado de gestión de la empresa incluye:

- Una declaración documentada de la política y objetivos de la calidad.
- Un manual operativo
- Los procedimientos documentados requeridos por las normas ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema de gestión del sistema.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

Creación y actualización

Todos los documentos del Sistema de gestión integrado de gestión son controlados de acuerdo con el procedimiento de Control de documentos y registro, el listado maestro de documentos y la norma fundamental.

Control de la información documentada

La entidad asegura la información documentada mediante el listado maestro de documentos, el sistema de gestión documental y los archivos de gestión.

Ver anexo: Anexo L. Tabla de control documental

Numeral 8: Operación

Planificación y control operacional

Las actividades o tareas serán controladas con procedimientos y formatos estandarizado para la prestación eficaz de los servicios.

Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

COOTRANSCUBOY LTDA, creo formatos y procedimientos para la solicitud y oferta de los servicios, donde se especifican los requerimientos del cliente.

Ver anexo: Anexo M. Solicitud de servicio

Ver anexo: Anexo N. Oferta de servicio

Determinación de los requisitos para los servicios

La empresa asegura que los requisitos para la prestación de los servicios en base a los formatos anexados anteriormente.

Cambios en los requisitos para los servicios

La empresa asegura la información documentada como: documentos físicos, virtuales, correos electrónicos, actas de reuniones.

Ver anexo: Anexo L. Tabla de control documental

Diseño y desarrollo de productos y servicios

Requisitos	Evidencia
La empresa establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos, características de los servicios, teniendo en cuenta el contexto de la organización, incluyendo las partes interesadas pertinentes.	Procesos Misionales: • Transporte

Cambios del diseño y desarrollo.

La empresa identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de los productos y servicios, en la medida necesaria para asegurar de que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos.

La organización conserva la información documentada así:

Requisitos	Evidencias
a) Los cambios del diseño y el desarrollo.	Gestión documental
b) Los resultados de las revisiones.	
c) La autorización de los cambios.	
d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	

Ver anexo: Anexo O. Cumplimiento del requerimiento del cliente

Control de las salidas no conformes

La empresa asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, mediante los informes de supervisión y control.

Ver anexo: Anexo P. Medición de indicador

Numeral 9: Evaluación

Evaluación de desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La empresa evalúa el desempeño y la eficacia del sistema integrado de gestión a través de las auditorías internas, auditorías externas y las diferentes herramientas de medición y control como los indicadores, planes de mejoramiento, riesgos y planes de acción.

Ver anexo: Anexo P. Medición de indicador

Ver anexo: Anexo Q. Programa auditoria

Ver anexo: Anexo R- Plan de auditorias

Ver anexo: Anexo S- Auditorias

Ver anexo: Anexo T- Evaluación de desempeño

Satisfacción del cliente

COOTRANSCUBOY LTDA, realiza seguimiento de las percepciones de los clientes a través del formato de quejas y soluciones (PQR), de la información que se captura de los clientes en los diferentes eventos o situaciones que se presenten (encuestas) y de los diferentes medios de comunicación como las redes sociales, con el fin de dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de los mismos.

Ver anexo: Anexo J. Encuesta de satisfacción del cliente.

Ver anexo: Anexo U- PQR

Análisis y evaluación

COOTRANSCUBOY LTDA, analiza y evalúa los datos y la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición.

Ver anexo: Anexo P. Medición de indicador

Auditoria Interna

La empresa lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema integrado de gestión:

Ver anexo: Anexo Q. Programa auditoria

Ver anexo: Anexo R- Plan de auditorias

Ver anexo: Anexo S- Auditorias

Revisión por la dirección

La alta dirección revisa el sistema de gestión integrado anualmente, para asegurarse de su conveniencia, adecuación eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la entidad

Ver anexo: Anexo W- Revisión por la dirección.

Numeral 10: Mejora continua

Mejora

La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, mediante el plan de mejoramiento por proceso.

No conformidad y acción correctiva

Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la empresa debe:

Ver anexo: Anexo X- Acción correctiva, preventiva y de mejora.

Ver anexo: Anexo Y- Lista de verificación

CAPITULO 3: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- El presente proyecto desarrollado para COOTRANCUBOY LTDA, atiende los problemas más relevantes, a través de una serie de parámetros fundamentados en la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 45001, instaurando la filosofía de mejora continua, lo que conlleva a que la empresa sobresalga en medio de la competencia por ser pionera en certificarse en dichas normas a nivel municipal e incluso regional.
- Las oportunidades de mejora que requieren una priorización en la metodología actual de trabajo, son la caracterización de los procesos y programas de evaluación y reacción inmediata de conflictos como: Desconocimiento de responsabilidades de los cargos del personal, desarrollo de procesos de forma diversa, acciones inoportunas e impertinentes ante inconvenientes en los procedimientos, entre otros, este hallazgo deja como evidencia la posible causa por la cual el SIG anteriormente implementado no había logrado su óptima ejecución.
- El SIG elaborado para COOTRANCUBOY LTDA, aborda las oportunidades de mejora de la organización, de acuerdo a las características en las cuales opera, estandarizando de forma coherente y eficiente las operaciones y actividades que desarrolla el personal, evidenciándose en la documentación elaborada y anunciada en cada anexo.
- Como último aspecto importante del SIG, es la facilidad de trabajar bajo una herramienta que se alinea a los objetivos y políticas que la alta gerencia decida plantear. Por lo cual se infiere que COOTRANCUBOY LTDA, puede planear, hacer, verificar y actuar coherente y pertinentemente ante las necesidades o deseos que la alta gerencia establezca, cumpliendo los requisitos de las normas bases de este proyecto y logrando su re-certificación en las mismas.

Recomendaciones:

- COOTRANSCUBOY LTDA, No presentaba elementos claros para recopilar y analizar datos, impidiendo la determinación de históricos e información para estudios relevantes. Siendo este, un punto fundamental para el desarrollo de este trabajo, se pueden implementar los formatos o registros diseñados, que atiendan a esta necesidad y así permitir la evaluación y retroalimentación de las variables que afectan la conformidad del servicio entregado por la organización, esto en base a que al revisar el historial de resultados de auditorías aplicadas e implementar la lista de verificación propia encontré un cumplimiento de 80% para calidad y un 75% para la nueva norma a integrar NTC ISO 45001- 2015.
- El SIG desarrollado presenta una estructura documental y un programa de auditorías, que atienden esta oportunidad de mejora, de acuerdo a la situación a trabajar por la empresa, en la cual, para su correcta ejecución se realizó el diseño o actualización correspondiente a 43 documentos distribuidos en 15 Formatos, 17 procedimientos y 11 matrices, estos documentos serán tomados como guía para la ejecución de este proyecto dentro de la empresa ya que se encuentran diseñados de acuerdo a sus propias necesidades y estarán a disposición de la misma.
- Es necesario realizar o implementar la política integrada desarrollada por este proyecto, debido a la orientación que el personal, los procesos, los recursos y todos los elementos que intervienen en el trabajo de la empresa requieren, para compartir un ideal y así lograr uniformidad en las acciones. Es por ello que se recalca la importancia de impartir responsabilidades claras y que abarquen todo el organigrama de la empresa, con el fin de generar un sentido de cumplimiento propio.
- Se evidencia la pronta necesidad dentro de la organización de estandarizar y asignar las actividades, concreta y directamente, logrando mayor eficiencia en cada uno de sus procesos y logrando generar un gran nivel de responsabilidad en todos los trabajadores y áreas vinculadas.
- Además de esto, es imprescindible la utilización de indicadores, para la comprensión de la calidad del trabajo y su respectivo análisis, corroborando de acuerdo a la priorización

realizada en el diagnóstico, la pertinencia de implementar la documentación y el programa de auditorías generado.

Referencias

Sánchez, C. López, F. Martínez, M. Ossorio, M. Pérez, J. Rodríguez, J. Tato, M. (2018)

Guía para la implementación de la norma ISO 45001 “Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo” Ed. FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N° 61
https://www.diba.cat/documents/467843/172263104/GUIA_IMPLEMENTACION_ISO45001.pdf/5da61652-f814-4aa7-9f45-01cf8117c772

ISO 9001-2015, ISO 45001-2018. Herramienta de diagnóstico NTC ISO 9001/2015 empresa: INCOLPA SAS. Universidad Libre seccional Pereira.

Decreto 1443, (2014). Decreto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Mintrabajo. Bogotá D. C., 2014. Tomado de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e#:~:text=SG%2DSST\).-](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Decreto+1443.pdf/e87e2187-2152-a5d7-fd1d-7354558d661e#:~:text=SG%2DSST).-)

García D. P, P. Rodríguez C. Y. (2009). Diagnóstico, diseño y documentación de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y salud ocupacional para la empresa CRUDESAN S.A. Tesis de Pregrado. Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga

Ruiz, A., & Batista, M. (2018). Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda. Universidad Santo Tomas. Tomado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5604/560459866008/html/index.html>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN.

Sistemas de gestión de la calidad. Requisito. Tercera actualización. Bogotá, Cundinamarca: ICONTEC. 2008. NTC ISO 9001.

García Avendaño, Catherine; Espinel Garzón, Julián David. 2016. “ Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la ntc iso 9001:2015 para el proyecto curricular de administración ambiental de la universidad distrital francisco José de caldas con fines de acreditación. Recuperado de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/3346/1/Garc%C3%ADaAvenda%C3%B1oCatherineLizeth2016.pdf>

Barrera García, Aníbal, Izaguirre González, Luis Daniel, & Llano Rodríguez, Rachel. (2017). DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO EN LA EMPRESA OLEOHIDRÁULICA CIENFUEGOS. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(2), 255-266. Recuperado en 12 de septiembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200035&lng=es&tlng=es.

Norma internacional ISO 45001 2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso; Secretaria Central del ISO. Ginebra, Suiza. Recuperado de: <http://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

Ministerio del trabajo, decreto No. 1072 de 2015. Recuperado de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

G. Benavides, Fernando, Maqueda, Jerónimo, Rodrigo, Fernando, Pinilla, Javier, García, Ana M., Ronda, Elena, Ordaz, Elena, & Ruiz-Frutos, Carlos. (2008). Prioridades de investigación en salud laboral en España. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54(211), 25-27. Recuperado en 12 de septiembre de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000200004&lng=es&tlng=pt.

Vega-Monsalve, Ninfa Del Carmen. (2017). Nivel de implementación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en empresas de Colombia del territorio Antioqueño. *Cadernos de Saúde*

Pública, 33(6), e00062516. Epub 13 de julio de 2017. <https://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00062516>

Riaño-Casallas, Martha Isabel, Hoyos Navarrete, Eduardo y Valero Pacheco, Ivonne. (2016). Avances de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional que impacta accidentes laborales: Estudio de caso de empresas petroquímicas en Colombia. *Ciencia y trabajo*, 18 (55), 68-72. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100011>

García Machín, Ernesto, & Granda, Antonio. (2012). La inspección de la seguridad y salud en el trabajo en el nuevo contexto de las relaciones de trabajo. *Salud de los Trabajadores*, 20(2), 205-213. Recuperado en 12 de septiembre de 2020, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382012000200008&lng=es&tlng=es.

Romeral Hernández, Josefa. (2012). Gestión de la seguridad y salud laboral, y mejora de las condiciones de trabajo: El modelo español. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 45(135), 1325-1339. Recuperado en 11 de septiembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332012000300012&lng=es&tlng=es.

Torres Ortega, Alexandra Estefanía. (2018). Desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en base a la norma ISO 45001 para la empresa Nelisa Catering. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3103/1/Tesis%20ISO%2045001%20Empresa%20Nelisa%20Catering%20Torres%20%2C%20Alexandra.pdf>

Rojas Bernal, Ana Julieth. (2019) Propuesta para integrar la ISO 45001:2018 al sistema de gestión de calidad de la empresa Outsourcing S.A. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24035/1/PROPUESTA%20PARA%20INTEGRAR%20LA%20ISO%2045001->

2018%20AL%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20DE%20LA%20EMPRESA%20OUTSOURC.pdf

Martínez Gacha, Andrés Felipe. (2018). PROPUESTA DE UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO BASADO EN LA NORMA ISO 45001:2018 PARA UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL Recuperado de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6976/1/3131769-2018-II-GC.pdf>

Valero-Pacheco, Ivonne Constanza, & Riaño-Casallas, Martha I. (2020). Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 23(1), 22-33. Epub 30 de marzo de 2020. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.03>

García González, Guillermo. (2018). Trabajo líquido y prevención de riesgos laborales: la necesaria reformulación de la seguridad y salud laboral en la sociedad de la información. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 21(1), 5-6. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2018.21.01.1>

Gea-Izquierdo, Enrique. (2011). Investigación y educación superior en salud pública. Hacia un modelo estratégico universitario en salud laboral. Revista de la educación superior, 40(159), 155-161. Recuperado en 11 de septiembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602011000300007&lng=es&tlng=es.

Gómez, N., Turizo, F. (2016). Seguridad y salud en el trabajo en Colombia: retos frente a las personas con discapacidad. Rev. CES Derecho, 7(2), 84-94

OMS. (2004). ¿Qué es el trabajo decente? [Noticia]. Recuperado 16 de agosto de

2016, a partir de http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm

Anexos:

ANEXO A: Matriz de partes interesadas

ANEXO B: Matriz de requisitos legales

ANEXO C: Encuesta de satisfacción usuarios del servicio

ANEXO D: Política integral

ANEXO E: Mapa de procesos

ANEXO F: Perfil de cargo

ANEXO G: Comunicación, participación, motivación y consulta

ANEXO H: Matriz de riesgos y oportunidades

ANEXO I: Presupuesto SIG 2020

ANEXO J: Encuesta de satisfacción de clientes

ANEXO K: Programa de capacitaciones

ANEXO L: Tabla de control documental

ANEXO M: Solicitud del servicio

ANEXO N: Oferta del servicio

ANEXO O: Cumplimiento del requerimiento del cliente

ANEXO P: Medición de indicador

ANEXO Q: Programa auditorias

ANEXO R: Plan de auditorias

ANEXO T: Evaluación de desempeño

ANEXO U: PQR

ANEXO V: Informe de auditoria

ANEXO W: Revisión por la dirección

ANEXO X: Acción correctiva, preventiva y de mejora

ANEXO Y: Lista de verificación