

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE CALIDAD Y DE SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO PARA LA EMPRESA
COOPTMOTILON LTDA DE PAMPLONA BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LAS NTC ISO 9001:2015 Y
45001:2018**

autor
CATALINA GUTIÉRREZ DE PIÑERES GUERRERO

Director
RAMIRO DE JESUS OTERO PATERNINA
Ingeniero Industrial

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, abril 23 del 2020**

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. RESUMEN DEL PROYECTO	7
1.1 Palabras clave.....	7
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
2.2 REPRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
3. OBJETIVOS.....	10
3.1 OBJETIVO GENERAL	10
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
4. METODOLOGÍA	11
5. RESULTADOS	15
5.1 DIÁGNOSTICO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO E IDENTIFICACION DE INCUMPLIMIENTOS E INFORMACIÓN DESCATUALIZADA.....	15
5.2 PLAN DE MEJORAMIENTO - EJECUCIÓN.....	5
6. CONCLUSIONES	29
7. RECOMENDACIONES	31
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	32
9. WEBGRAFIA	36
10. ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Árbol de Problemas.....</i>	<i>9</i>
<i>Figura 2: Estructura de análisis DOFA.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 3: Portada del plan de mejoramiento.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 4: Etapas del plan de mejoramiento.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 5: Ciclo PHVA mejora continua</i>	<i>38</i>
<i>Figura 6: Actualización de la visión</i>	<i>35</i>
<i>Figura 7: Actualización de la Política de calidad.....</i>	<i>36</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Perfil de capacidad Interna</i>	15
<i>Tabla 2: Perfil de oportunidades y amenazas del medio</i>	19
<i>Tabla 3: Aplicación de la matriz FODA</i>	23
<i>Tabla 4: Debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas</i>	24
<i>Tabla 5: Formulación de estrategias</i>	25
<i>Tabla 6: Revisión y Verificación de la información existente Desactualizada</i>	29
<i>Tabla 7: Revisión y Verificación de la información existente Actualizada</i>	30
<i>Tabla 8: Clasificación de la documentación desactualizada</i>	31
<i>Tabla 9: Porcentaje de cumplimiento inicial ISO 9001:2015</i>	33
<i>Tabla 10: Porcentaje de cumplimiento Inicial de la ISO 45001:2018</i>	35
<i>Tabla 11: Planeación de acciones y estrategias SGC</i>	41
<i>Tabla 12: Planeación de acciones y estrategias SG-SST</i>	47
<i>Tabla 13: Inicio de Actualizaciones</i>	50
<i>Tabla 14: Actualización de la misión</i>	51
<i>Tabla 15: Intereses y expectativas de los clientes</i>	52
<i>Tabla 16: Actualización de objetivos SGC</i>	55
<i>Tabla 17: Actualización del perfil sociodemográfico</i>	56
<i>Tabla 18: Actualizaciones de otra información</i>	57
<i>Tabla 19: Porcentaje de cumplimiento final de la ISO 9001:2015</i>	58
<i>Tabla 20: Porcentaje de cumplimiento final de la ISO 45001:2016</i>	59

ANEXOS

Objetivo 1

Anexo 1: Diagnóstico Inicial de la ISO 9001: 2015

Anexo 2: Diagnóstico Inicial de la NTC ISO 45001:2018

Objetivo 4

Anexo 3: Encuesta de perfil sociodemográfico

Anexo 4: Actualización del perfil sociodemográfico

Anexo 5: Actualización de la matriz PESTAL

Anexo 6: Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas actualizada

Anexo 7: Actualización de la planeación estratégica

Anexo 8: Actualización de mapa de procesos

Anexo 9: Actualización Base de datos conductores

Anexo 10: Actualización Base de datos administrativos

Anexo 11: Revisión y programación de exámenes periódicos Administrativos

Anexo 12: Revisión y programación de exámenes periódicos conductores

Anexo 13: Formato de entrega de Botiquín de primeros auxilios

Anexo 14: Caracterización de procesos

Anexo 15: Plan de acción – cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas

Anexo 16: Identificación de requisitos, riesgos y oportunidades de los clientes

Anexo 17: Política de calidad

Anexo 18: Objetivos, riesgos, oportunidades y acciones de los procesos

Anexo 19: Plan de control integral de riesgos de los procesos

Anexo 20: Plan de acción para el cumplimiento de los objetivos

Anexo 21: Proceso de gestión del cambio

Anexo 22: Programa de orden y aseo

Anexo 23: Plan de bienestar

Anexo 24: Matriz de comunicación interna y externa SGC

Anexo 25: Plan anual de capacitación SGC

Anexo 26: Procedimiento de transferencia de archivos

Anexo 27: Requisitos para la conservación de Documentos

- Anexo 28:** Encuesta para conocer la satisfacción del cliente
- Anexo 29:** Proceso de revisión y control de cambios
- Anexo 30:** Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Anexo 31:** Proceso de mejora continua del SGC
- Anexo 32:** Política de Seguridad y salud en el trabajo
- Anexo 33:** Objetivos y compromiso de Seguridad y salud en el trabajo
- Anexo 34:** Plan de emergencias y contingencias SG-SST
- Anexo 35:** Plan anual de capacitación SGSST
- Anexo 36:** Alcance y normativa legal del SG-SST
- Anexo 37:** Proceso de mejora continua del SG-SST
- Anexo 38:** Matriz de comunicación interna y externa del SG-SST
- Anexo 39:** Matriz de competencias SG-SST
- Anexo 40:** Procedimiento de participación y consulta de SST
- Anexo 41:** Compromiso SGC
- Anexo 42:** Manual de funciones
- Anexo 43:** Proceso para la identificación de peligros
- Anexo 44:** Formato para reportar accidentes o incidentes
- Anexo 45:** Procedimiento para investigación de incidentes o accidentes
- Anexo 46:** Criterios básicos para una evaluación
- Anexo 47:** Procedimiento para evaluar
- Anexo 48:** Manual SIG
- Anexo 49:** Diagnostico final de la ISO 45001:2018
- Anexo 50:** Diagnostico final de la ISO 9001:2015

1. RESUMEN DEL PROYECTO

La práctica empresarial se realizó en la empresa COOPTMOTILON LTDA, perteneciente al sector de transporte y venta de combustible en la ciudad de Pamplona Norte de Santander y tiene como finalidad actualizar aquella información y documentación respectiva al Sistema de gestión de calidad y el de Seguridad y Salud en el trabajo y elaborar un plan de mejoramiento que dé respuesta a los incumplimientos hallados en el diagnóstico de las normas ISO 9001: 2015 Y 45001:2018.

Este plan de mejoramiento consiste en renovar aquella información y documentación existente respecto a los dos sistemas y en realizar una planeación de acciones y estrategias que permitan dar cumplimiento a aquellos requisitos que exige la normativa vigente.

Cuando ya se tenga diseñado este plan de mejora, se dará paso a la fase de ejecución de las estrategias y actividades planteadas para cada necesidad. Finalmente se medirá el porcentaje de ejecución de cada uno de los sistemas por medio de un indicador que se traduce en el porcentaje de avance en el cumplimiento de los requerimientos planteados en la normativa vigente del SGC y SG-SST.

1.1 Palabras clave

Sistema Integrado de Gestión, Calidad, Seguridad y salud en el trabajo, diagnóstico, actualización, plan de mejoramiento, ISO 9001 Y 45001, Indicador de Porcentaje de avance de cumplimiento.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa Cooptmotilon Ltda. Se evidencia el incumplimiento de algunos lineamientos establecidos en la norma vigente para los sistemas de gestión de calidad y el de seguridad y salud en el trabajo, surgiendo la necesidad de actualizar, completar y generar planes, programas, políticas, documentación y otros aspectos más de estos sistemas de gestión. Por esto, es de vital importancia diseñar e implementar un plan de mejoramiento en el que se establezca las medidas y estrategias que den solución y respuesta a aquellas debilidades y carencias que presentan los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Esto con el fin de brindar un entorno laboral seguro y de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de las partes involucradas.

También se observa la ausencia de seguimientos y controles continuos del estado en el que se encuentran los sistemas de gestión, trayendo como consecuencia un estancamiento en un entorno cambiante, en el que se deben establecer mejoras que lleven a la organización al aumento de la calidad en la prestación de sus servicios y en el que se vele por la seguridad y protección de los trabajadores.

Esta empresa que presta como servicio principal el transporte a diferentes municipios y ciudades aledañas al departamento, carece de estrategias que aumenten su reconocimiento y competitividad en un entorno globalizado, en el que se debe velar por la estandarización de políticas que estén orientadas al beneficio de las partes involucradas y al aseguramiento de la prestación de servicios de calidad, que brinden seguridad y comodidad.

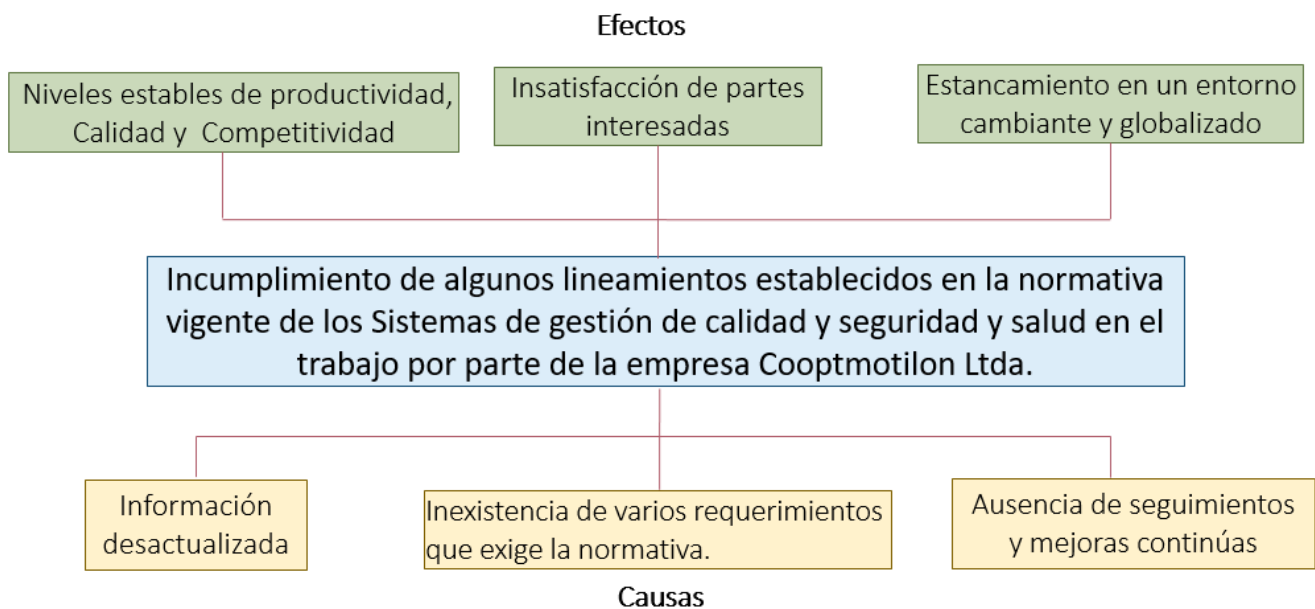
Se debe considerar la sensibilización del talento humano, desde los administrativos, hasta los conductores, debido a que estos procesos de mejora, implican el compromiso y disposición a cambios y adaptaciones que traerán importantes beneficios. Todo esto,

encaminado a la sencilla razón de generar conciencia que argumente y justifique la necesidad de actualizar y optimizar los sistemas de gestión en materia de calidad y seguridad y salud en el trabajo de la empresa.

2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es posible adaptar estrategias de mejora, acordes al sistema de gestión integral de calidad y seguridad y salud en el trabajo en la empresa cooptmotilon Ltda que den cumplimiento a la normativa descrita para cada uno de los sistemas, logrando así un alto reconocimiento y aumento de los niveles de productividad y competitividad?

2.2 REPRESENTACIÓN DEL PROBLEMA



*Figura 1: Árbol de problemas
Fuente: Elaboración propia*

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un plan de mejoramiento del sistema integrado de gestión de calidad y de seguridad y salud en el trabajo en la empresa Cooptmotilon Ltda, bajo los lineamientos de las NTC ISO 9001:2015 Y 45001:2018.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación actual de los Sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo de la empresa Cooptmotilon Ltda.
- Identificar las falencias y carencias que presenta el sistema de gestión de calidad y el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa Cooptmotilon ubicada en la ciudad de Pamplona.
- Plantear las estrategias de fortalecimiento dentro de un plan de mejoramiento para las necesidades encontradas en cada uno de los sistemas de gestión, teniendo como guía y soporte la normativa seleccionada.
- Ejecutar el plan de mejoramiento del SGC y el SG-SST para la empresa Cooptmotilon Ltda, dando respuesta a las debilidades identificadas y conociendo el porcentaje de avance que se obtuvo en cada uno de los sistemas.

4. METODOLOGÍA

Tipo de investigación: Desarrollada mediante investigación aplicada, descriptiva – explicativa. Aplicada: Cuando se hace uso de los conocimientos adquiridos en el programa académico, con el fin de identificar debilidades y necesidades, para dar paso a la búsqueda de mejoras y oportunidades. En este caso para el diseño e implementación de un plan de mejoramiento correspondiente a las necesidades que presenta el sistema integrado de gestión de calidad y el de seguridad y salud en el trabajo. Descriptiva: cuando se describe la situación actual del sistema de gestión de la calidad y SG-SST de la empresa Coopmotilon. Explicativa: Cuando se pretende identificar algunas causas y proponer estrategias para superar las debilidades o aprovechar las oportunidades.

Fuentes de información: Se utilizan fuentes secundarias y primarias. Desarrollada mediante investigación aplicada, a través de consultas a fuentes secundarias oficiales y formales, como normativas, estudios e investigaciones, que garanticen la veracidad, confiabilidad en la información y datos que soportan los análisis. También se hará uso de fuentes primarias, aplicando técnicas para la recolección de información en el diagnóstico de la situación actual de los sistemas de gestión.

Una vez recolectada y revisada la información pertinente, se dará paso al análisis de esta, identificando las principales carencias y falencias que presentan los dos sistemas de gestión, para dar paso a la búsqueda de estrategias de mejora y fortalecimiento consolidadas dentro de un plan de mejoramiento, que se implementara con la finalidad de dar solución y respuesta a esas falencias y carencias.

Fases Metodológicas:

1. **Objetivo1:** Inicialmente se hará el diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de la calidad y el SG-SST de la empresa Cooptmotilon Ltda., ubicada en la ciudad de Pamplona. Este diagnóstico consiste en revisar aquella información existente y en la utilización de herramientas que permiten conocer el estado actual en el que se encuentran estos sistemas dentro de la organización. También se medirá el estado inicial de cumplimiento por medio de un indicador que arroja ese porcentaje.

FASE 1: DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SGC Y DEL SG-SST		
HERRAMIENTAS MÉTODOS	EXPLICACIÓN	SISTEMA DE EVALUACIÓN
PCI	Herramienta que permite evaluar las diferentes capacidades internas de la organización, clasificándolas en debilidades o fortalezas (Nivel en el que se encuentra) y especificando su impacto.	Dependiendo del nivel se establece una puntuación, que finalmente se totaliza, tanto para la columna de debilidad, fortaleza, oportunidad, amenaza e impacto. Posteriormente
POAM	Herramienta que permite identificar y valorar si un factor externo se considera como una oportunidad o	se aplicara una regla de tres con la que se obtendrá el porcentaje que representa cada total,

	amenaza, el nivel que representa este y su impacto.	permitiendo así una mejor comprensión.
DOFA	Herramienta estratégica que permite conocer la situación real en la que se encuentra una organización y así llevar a cabo una efectiva formulación de estrategias en pro de fortalecer las debilidades y mitigar las amenazas que puedan afectar las actividades de una compañía.	
CUADRO DE LA INFORMACIÓN EXISTENTE	Se clasificará la información existente en actualizada o desactualizada. En cada tabla se establece el aspecto y en qué estado se encuentra. En otra tabla se consolida esta información y se clasifica a que aspecto pertenece, ya sea al SIG, al SGC y al SG-SST.	Se aplicara una regla de 3 conociendo el total de la información existente y la actualizada y desactualizada para así obtener el porcentaje de representatividad.

LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 9001:2015	Documento en el que se establecen los requisitos necesarios para dar cumplimiento a cada uno de los apartados de la norma. Con este, se identifica que tiene y que falta.	Se obtiene un porcentaje de cumplimiento, tanto para cada apartado, como para el total de la normativa, con el que se verifica el nivel de cumplimiento total o parcial.
LISTA DE VERIFICACIÓN ISO 45001:2018		

2. **Objetivo 2:** Posteriormente, se identificarán aquellos incumplimientos y desactualizaciones de cada uno de los sistemas, gracias a que el listado de verificación y revisiones nos proporciona de forma clara y precisa esta información.
3. **Objetivo 3:** Luego se llevará a cabo una óptima planeación de estrategias de fortalecimiento que den respuesta oportuna a cada uno de los requerimientos.

Esta planeación se consolida dentro de un plan de, mejoramiento en el que se aplican herramientas como el Ciclo PHVA, Plan de acciones (tabla donde se define, describe la actividad y se establece el registro y soporte que lo evidencia).
4. **Objetivo 4:** Finalmente ejecutar esas estrategias contenidas dentro de un plan de mejoramiento y por medio de un indicador de cumplimiento final, se conocerá el porcentaje de avance que tuvieron cada uno de los sistemas de gestión.

Para llevar a cabo la ejecución del plan de acciones se emplearán diferentes herramientas y técnicas aprendidas a lo largo de nuestra carrera: Matrices, planes, diagramas, análisis entre otras, con las que se busca plasmar información relevante sobre los servicios que presta la organización, procesos de mejora e identificación,

comprensión de las necesidades de las partes interesadas, planes que permitan el alcance de una meta definida y muchos más aspectos referentes al sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Para esto, se aplicará nuevamente la lista de verificación para cada sistema y se obtendrá el nuevo porcentaje de cumplimiento. Con este se hará una comparación, conociendo así el avance que se logró ejecutando el plan de mejoramiento.

Todas estas fases están encaminadas a un único fin y es el de hacer que la empresa de cumplimiento a la normativa vigente, por medio de un plan que indica la actualización, modificación y complemento de esas falencias y carencias encontradas. Esto lleva a la empresa a un reconocimiento y fidelización de las partes interesadas, logrando así, ser más productiva y competitiva.

5. RESULTADOS

5.1 DIÁGNOSTICO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO E IDENTIFICACION DE INCUMPLIMIENTOS E INFORMACIÓN DESCATUALIZADA

Objetivos 1 y 2: Para llevar a cabo estas fases, se aplicaron las herramientas establecidas en las fases metodológicas, las cuales nos permiten comprender de forma general la situación de la empresa y de forma específica los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo. Además, estas técnicas identifican las falencias o incumplimientos que presenta la respectiva normativa del sistema de gestión y su porcentaje de representatividad.

COMPRENSIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

PCI

El Perfil de Capacidad Interna (PCI), es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la compañía en relación con las oportunidades y amenazas que le presenta el medio externo. Es una manera de hacer el diagnóstico estratégico de una empresa involucrando en el todo, los factores que afecten su operación corporativa.¹

Instrucciones para realizar el PCI:

1. Identifique las cinco categorías que evalúa el Perfil de capacidad Interna.
2. Lea detenidamente cada aspecto de las capacidades enunciadas e identifique si es una FORTALEZA o DEBILIDAD en la compañía.
3. Identificado el aspecto como una FORTALEZA o DEBILIDAD, califíquelo en Alto (A), Medio (M) o Bajo.
4. Posterior a esto, evalúe el impacto que esta FORTALEZA O DEBILIDAD pudieran tener para la compañía, debe calificarlo si este aspecto tendría impacto Alto (A), Medio (M) o Bajo para la compañía.

PUNTUACIÓN:

- | | | |
|---|---|-------|
| 1 | → | Bajo |
| 2 | → | Medio |
| 3 | → | Alto |

FACTORES A EVALUAR	DEBILIDAD			FORTALEZA			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
1. CAPACIDAD DIRECTIVA									
1.1 Imagen Corporativa			X				X		

1.2 Diseño e Implementación de planes estratégicos		X					X		
1.3 Velocidad de respuestas a condiciones cambiantes					X		X		
1.4 Flexibilidad de la estructura organizacional			X					X	
1.5 Comunicación interna		X					X		
1.6 Orientación Empresarial			X					X	
1.7 Habilidad para atraer y retener gente altamente calificada y creativa			X				X		
1.8 Habilidad para responder a la tecnología cambiante					X			X	
1.9 Capacidad para enfrentar la competencia			X				X		
1.10 Sistemas para la toma de decisiones	X						X		
1.11 Atención de las Quejas y reclamos			X						
1.12 Implementación de herramientas para realizar control y seguimiento a los procesos.	X						X		
TOTAL PUNTUACIÓN	16			4			30		
PORCENTAJE	44,44%			11,11%			83,33%		
2. CAPACIDAD TECNOLÓGICA (Operación)									
2.1 Ofrece servicios oportunos y eficientes.					X		X		
2.2 Estado de los equipos de cómputo.					X			X	
2.3 Capacitación en manejo de software administrativo.						X		X	
2.4 Efectividad de las ventas				X			X		
2.5 Capacidad de solucionar inconvenientes tecnológicos.						X		X	
2.6 Nivel de tecnología utilizada						X	X		
2.7 Nivel de coordinación e integración con otros procesos de la empresa.					X			X	
2.8 Base de datos de los clientes y trabajadores.					X			X	
2.9 Aplicación de tecnologías informáticas.						X	X		
2.10 Capacidad de Innovación						X	X		
TOTAL PUNTUACIÓN	0			16			25		
PORCENTAJE				53,33%			83,33%		
3. CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO									

3.1 Nivel académico del talento Humano						X	X		
3.2 Estabilidad laboral					X			X	
3.3 Rotación del personal						X		X	
3.4 Nivel de pertenencia de los empleados para con la organización						X		X	
3.5 Nivel de remuneración de los empleados			X					X	
3.6 Oferta de programa de capacitación para los empleados					X			X	
3.7 Accidentalidad					X		X		
3.8 Ausentismo de los empleados				X				X	
3.9 Atención al cliente						X	X		
3.10 Trabajo en equipo			X					X	
3.11 Motivación del personal			X						
3.12 Índices de Desempeño de los empleados		X						X	
TOTAL PUNTUACIÓN	5			13			27		
PORCENTAJE	13,88%			36,11%			58,33%		
4. CAPACIDAD COMPETITIVA									
4.1 Ubicación estratégica.				X			X		
4.2 Lealtad y Satisfacción del cliente.					X		X		
4.3 Ambiente adecuado para los clientes y trabajadores.						X	X		
4.4 Calidad del Servicio					X		X		
4.5 Portafolio de Servicios.					X			X	
4.6 Servicios acorde al mercado.					X				
4.7 Inversión en I+D (Innovación)			X					X	
4.8 Equipo de ventas.						X		X	
4.9 Uso de herramientas TIC para promoción de sus servicios.						X		X	
PUNTUACIÓN Y PORCENTAJE	1 = 3,70%			14 = 51,85%			21 = 77,77%		
5. CAPACIDAD FINANCIERA									
5.1 Acceso a capital cuando lo requiere						X		X	
5.2 Grado de utilización de su capacidad de endeudamiento					X			X	
5.3 Rentabilidad, retorno de la inversión					X		X		
5.4 Habilidad para competir con precios						X	X		
5.5 Inversión de capital (Capacidad para satisfacer la demanda)						X		X	
5.6 Estabilidad de costos						X		X	
5.7 Liquidez, Disponibilidad de fondos						X		X	

PUNTUACIÓN Y PORCENTAJE	0	9 = 33,33%	16 = 59,25%
-------------------------	---	------------	-------------

Tabla 1: Perfil de capacidad Interna Fuente: Elaboración propia

Conclusión: Del perfil de la capacidad interna realizado en la empresa cooptmotilon ltda, se puede establecer que la capacidad directiva representa un alto porcentaje de debilidad, es decir que es necesario diseñar estrategias que permitan fortalecer los diferentes aspectos planteados allí

POAM



PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS EN EL MEDIO (POAM): es una metodología que permite

identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa. ¹

Instrucciones para realizar el POAM:

1. Identifique los cinco factores que evalúa el Perfil de Oportunidades y Amenazas en el medio.
2. Lea detenidamente cada aspecto de los factores enunciados e identifique si es una OPORTUNIDAD o AMENAZA para la compañía.
3. Identificado el factor como una OPORTUNIDAD o AMENAZA, califíquela en Alto (A), Medio (M) o Bajo.
4. Posterior a esto, evalúe el impacto que esa OPORTUNIDAD o AMENAZA pudieran tener para la compañía, debe calificarlo si este factor tendría un impacto Alto (A), Medio (M) o Bajo para la compañía.

PUNTUACIÓN:

- | | | |
|---|---|-------|
| 1 | → | Bajo |
| 2 | → | Medio |
| 3 | | Alto |

FACTORES A EVALUAR	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
1. ECONÓMICOS									
1.1 Situación/estado Actual del sector						X	X		
1.2 Nuevas Medidas Tributarias					X		X		
1.3 Creación de Nuevos Impuestos					X		X		
1.4 Inestabilidad económica del país frontera (Venezuela)				X			X		
1.5 Situación Económica Regional				X			X		
1.6 Alta tasa de desempleo					X		X		
1.7 Dependencias del costo del petróleo				X			X		
TOTAL PUNTUACIÓN	0			16			17		
PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN	0			76 %			80,95%		
2. POLÍTICOS									
2.1 Normatividad legal aplicable				X			X		
2.2 Cambios gubernamentales					X		X		
2.3 Licencias de funcionamiento					X		X		
2.4 Vigilancia por los entes de control					X		X		
2.5 Ausencia de mecanismos para controlar y mitigar el transporte informal.						X	X		
TOTAL PUNTUACIÓN Y PORCENTAJE	0			10 = 66,66%			12 = 80%		
3. SOCIALES									
3.1 Desempleo					X		X		
3.2 Inseguridad y delincuencia						X	X		
3.3 Responsabilidad social empresarial						X			X
3.4 Incremento de migración					X		X		
3.5 Entrada de nuevos competidores						X	X		
3.6 Existencia de servicios sustitutos o complementarios.						X	X		
TOTAL PUNTUACIÓN Y PORCENTAJE	0			8 = 44,44%			12 = 66,66%		
4. TECNOLÓGICOS									
4.1 Facilidad de acceso a la tecnología		X					X		
4.2 Telecomunicaciones.		X					X		
4.3 Velocidad de desarrollo tecnológico			X						X
4.5 Capacidad de Innovación			X				X		

4.6 Aplicación de tecnologías al servicio			X				X		
TOTAL PUNTUACIÓN Y PORCENTAJE	7 = 38,88%			0			10 = 55,55%		
5. GEOGRÁFICOS									
5.1 Calidad de las vías.				X			X		
5.2 Ubicación geográfica de la compañía			X					X	
5.3 Factores climáticos y ambientales					X		X		
	1 = 11,11%			5 = 55,55%			8 = 88,88%		

*Tabla 2: Perfil de oportunidades y amenazas del medio
Fuente: Elaboración propia*

Del perfil de oportunidades y amenazas del medio, se puede concluir que los factores establecidos en los diferentes ámbitos, representan un alto porcentaje de amenaza, es decir que, de una forma u otra, esa parte externa podría afectar a la empresa. Por esto es necesario formular acciones que mitiguen esas amenazas y puedan equilibrar su impacto

Matriz D.O.F.A

Es una herramienta estratégica que permite conocer la situación real en la que se encuentra una organización y así llevar a cabo una efectiva formulación de estrategias en pro de fortalecer las debilidades y mitigar las amenazas que puedan afectar las actividades de una compañía.

Instrucciones para construir la matriz DOFA: Construya la matriz DOFA, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Lea detenidamente los factores internos referenciados en el PCI, e identifique aquellas Debilidades y Fortalezas más representativas de la organización y regístrelas en el cuadro.

2. Lea detenidamente los factores externos referenciados en el POAM, e identifique aquellas Oportunidades y Amenazas que puedan llegar a tener un mayor impacto para la organización y regístrelas en el cuadro.



Figura 2: Estructura de un análisis DOFA
Fuente: <https://www.google.com/url?sa=i&url>

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gran trayectoria de la organización, Generando estrategias altamente competitivas, con gran impacto a los servicios ofrecidos. Siempre velando por un bienestar económico y social para los trabajadores. - Ubicación estratégica que logra una efectividad en las ventas y visibilidad de la imagen COOPTMOTILON. - Ofrece servicios oportunos y eficientes en las diferentes modalidades de transporte y servicios adicionales. - Nivel educativo del talento humano acorde a la efectiva prestación de servicios y atención al cliente. - Calidad del servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes. - Gran rentabilidad que genera la estabilidad de los costos y la habilidad de competir con precios. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ubicación geográfica oportuna que beneficia la prestación de los servicios. - Desarrollo de nuevas tecnologías y plataformas, que generen controles, seguimiento de las operaciones y comunicación y gestión de la información - Vigilancia por entes de control, que permiten establecer mejoras continuas en prácticas ambientales, seguridad vial y laboral. - Mejoramiento de Infraestructura y Modernización del parque automotor de los vehículos. - Reglamentación del servicio para transporte, remesas, estación de servicio y turismo. - Actualización de la política de movilidad urbana y el establecimiento de un Plan de incentivo a vehículos
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <h1 style="margin: 0;">FODA</h1> </div>	
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fallas en la comunicación interna, que debilita el sistema de toma de decisiones, trabajo en equipo y programación de tareas - Ausencia de programas de incentivos o motivaciones, que retengan personal altamente calificado, o que proporcionen ofertas atractivas. - Nivel de remuneración, que genera desmotivación interna, y falta de pertenencia con la organización. - Imagen corporativa insuficiente para promocionar la empresa y enfrentar a la competencia. - Bajos índices de desempeño de los empleados - Falta de Implementación de planes estratégicos y herramientas que permitan realizar control y seguimiento a los procesos. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nuevas normativas y actualizaciones, que afectan a los servicios prestados, proporcionando posibles sanciones. - Factores climáticos, y el estado de las vías afectan el continuo funcionamiento y prestación del servicio. - Situación económica regional, Incremento en los impuestos y dependencia directa del costo del petróleo. - Ausencia de mecanismos para controlar y mitigar el transporte informal - Desempleo, Entrada de nuevos competidores e Inseguridad y delincuencia - Cambio continuo de normatividad y nuevas regulaciones o requisitos legales para seguridad laboral y seguridad vial.

*Tabla 3: Actualización de la Matriz FODA
Fuente: Elaboración propia*

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Fallas en la comunicación interna, que debilita el sistema de toma de decisiones, trabajo en equipo y programación de tareas.	Gran trayectoria, Generando estrategias altamente competitivas, con gran impacto a los servicios ofrecidos. Siempre velando por un bienestar económico y social para los trabajadores.
Ausencia de programas de incentivos o motivaciones, que retengan personal altamente calificado, o que proporcionen ofertas atractivas.	Ubicación estratégica que logra una efectividad en las ventas y visibilidad de la imagen COOPTMOTILON.
Nivel de remuneración, que genera desmotivación interna, y falta de pertenencia con la organización.	Ofrecer servicios oportunos y eficientes en las diferentes modalidades de transporte y servicios adicionales
Imagen corporativa insuficiente para promocionar la empresa y enfrentar a la competencia	Nivel educativo del talento humano acorde a la efectiva prestación de servicios y atención al cliente
Falta de Implementación de planes estratégicos y herramientas que permitan realizar control y seguimiento a los procesos.	Calidad del servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes.
Bajos índices de desempeño de los empleados	Gran rentabilidad que genera la estabilidad de los costos y la habilidad de competir con precios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Ubicación geográfica oportuna que beneficia la prestación de los servicios.	Nuevas normativas y actualizaciones, que afectan a los servicios prestados, proporcionando posibles sanciones.
Desarrollo de nuevas tecnologías y plataformas, que generen controles, seguimiento de las operaciones y comunicación y gestión de la información	Factores climáticos, y el estado de las vías afectan el continuo funcionamiento y prestación del servicio.
Vigilancia por entes de control, que permiten establecer mejoras continuas en prácticas ambientales, seguridad vial y laboral.	Situación económica regional, Incremento en los impuestos y dependencia directa del costo del petróleo
Mejoramiento de Infraestructura y Modernización del parque automotor de los vehículos.	Ausencia de mecanismos para controlar y mitigar el transporte informal
Reglamentación del servicio para transporte, remesas, estación de servicio y turismo	Desempleo, Entrada de nuevos competidores e Inseguridad y delincuencia
Actualización de la política de movilidad urbana y el establecimiento de un Plan de incentivo a vehículos eficientes	Cambio continuo de normatividad y nuevas regulaciones o requisitos legales para seguridad laboral y seguridad vial.

*Tabla 4: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades
Fuente: Elaboración propia*

MATRIZ DOFA (ESTRATEGIAS FO – FA – DO – DA)

F O D A	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gran trayectoria de la organización, Generando estrategias altamente competitivas, con gran impacto a los servicios ofrecidos. Siempre velando por un bienestar económico y social para los trabajadores. ➤ Ubicación estratégica que logra una efectividad en ventas de combustibles y visibilidad de la imagen COOPTMOTILON ➤ Ofrece servicios oportunos y eficientes en las diferentes modalidades de transporte y servicios adicionales ➤ Nivel educativo del talento humano acorde a la efectiva prestación de servicios y atención al cliente. ➤ Calidad del servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes. ➤ Gran rentabilidad que genera la estabilidad de los costos y la habilidad de competir con precios. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fallas en la comunicación interna, que debilita el sistema de toma de decisiones, trabajo en equipo y programación de tareas. ➤ Ausencia de programas de incentivos o motivaciones, que retengan personal altamente calificado, o que proporcionen ofertas atractivas. ➤ Nivel de remuneración, que genera desmotivación interna, y falta de pertenencia con la organización. ➤ Imagen corporativa insuficiente para promocionar la empresa y enfrentar a la competencia. ➤ Falta de Implementación de planes estratégicos y herramientas que permitan realizar control y seguimiento a los procesos. ➤ Bajos índices de desempeño de los empleados.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicación geográfica oportuna que beneficia la prestación de los servicios. ➤ Desarrollo de nuevas tecnologías y plataformas, que generen controles, seguimiento de las 	<p>Gestión de la Calidad del servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes, por medio de una certificación que avale la mejora continua y el compromiso de la empresa por la prestación de servicios competitivos y de alta calidad.</p> <p>Establecer un plan que promueva el Cumplimiento de aquellos requisitos que se exigen en aquellas</p>	<p>Promover capacitaciones donde se establezca cambios de cultura y proyección organizacional, permitiendo establecer nuevas tendencias de pertenencia hacia la organización mejorando la comunicación y toma de decisiones gerenciales.</p> <p>Generar estrategias publicitarias y promocionales relevantes a los</p>

<p>operaciones y comunicación y gestión de la información.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vigilancia por entes de control, que permiten establecer mejoras continuas en prácticas ambientales, seguridad vial y laboral. ➤ Mejoramiento de Infraestructura y Modernización del parque automotor de los vehículos. ➤ Reglamentación del servicio para transporte, remesas, estación de servicio y turismo. ➤ Actualización de la política de movilidad urbana y el establecimiento de un Plan de incentivo a vehículos eficientes 	<p>Visitas por entes de control, que permiten establecer mejoras continuas en prácticas ambientales, seguridad vial y laboral.</p> <p>Aprovechando la gran trayectoria corporativa de COOPTMOTILON y su gran rentabilidad, velar por el desarrollo de nuevas tecnologías y plataformas que generen controles, seguimiento de las operaciones y comunicación y gestión de la información.</p> <p>Promulgar la importancia del cumplimiento de la Reglamentación del servicio para transporte, remesas, estación de servicio y turismo, teniendo en cuenta las actualizaciones de la política de movilidad urbana. Además generar motivación a quienes acaten las obligaciones reglamentarias por medio de un Plan de incentivo a vehículos eficientes.</p>	<p>productos y servicios ofrecidos, creando así un valor agregado para la empresa, que se traduce en el incremento de las ventas de envíos de mensajería, transporte y demás servicios.</p> <p>Desarrollar planes o programas que promuevan en el trabajador sentido de pertenencia con la organización, mediante incentivos o reconocimientos por su desempeño. De la misma manera, se crea en el empleado la idea de que es un elemento importante para la organización.</p> <p>Gestionar actividades que concienticen al personal sobre el aprovechamiento del tiempo y organización previa de sus actividades para que estas las desarrollen de manera eficiente y eficaz.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nuevas normativas y actualizaciones, que afectan a los servicios prestados, proporcionando posibles sanciones. ➤ Factores climáticos, y el estado de las vías afectan el continuo funcionamiento y prestación del servicio. ➤ Situación económica regional, Incremento en los impuestos y dependencia directa del costo del petróleo. 	<p>Generando proyectos altamente competitivos en materia de calidad y seguridad laboral y vial, se facilitará la adaptación a nuevas normativas y actualizaciones que surjan continuamente. Además, se velará por promover políticas y mecanismos que controlen y mitiguen el transporte informal.</p> <p>Estableciendo campañas de concientización de los posibles riesgos en el momento que ocurra una tormenta u otra emergencia derivada por un factor climático, lograra en el personal una reacción adecuada y tranquila a la hora de evacuar y tomar todas las medidas de precaución posibles.</p>	<p>Es de vital importancia generar capacitaciones o socializaciones que fortalezcan la comunicación y trabajo en equipo, logrando así un pleno cumplimiento a los cambios normativos, obteniendo como resultado la eliminación del riesgo de sanciones a la entidad.</p> <p>Contando con un personal motivado y con sus habilidades idóneas claras, (gracias a los incentivos), se logra el compromiso total de todas las partes de la organización, permitiendo así la prevención de accidentes, enfermedades y eliminación de tiempos improductivos derivados de eventos</p>

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ausencia de mecanismos para controlar y mitigar el transporte informal. 		climatológicos, sociales, económicos y de salubridad.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desempleo, enfermedades o virosis, Entrada de nuevos competidores e Inseguridad y delincuencia. 	<p>Gracias a que la organización cuenta con una gran trayectoria, estabilidad laboral, y rentabilidad, permite que la situación económica, la entrada de nuevos competidores, la inseguridad y delincuencia regional no genere grandes impactos en la organización, debido a que se generan estrategias que mitigan afectaciones y hacen frente a eventualidades negativas externas.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambio continuo de normatividad y nuevas regulaciones o requisitos legales para seguridad laboral y seguridad vial. 		<p>Implementación de planes estratégicos y herramientas que permitan realizar control y seguimiento a los servicios que ofrece la empresa. Además, incluir dentro de estos planes la importancia de establecer una política o mecanismo que prohíba totalmente el transporte informal.</p>

Tabla 5: Formulación de estrategias

Fuente: Elaboración propia

REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN EXISTENTE Y SU VERIFICACIÓN

A continuación, se evidencia los registros de la información existente con respecto al sistema integrado de gestión y a sus derivados. Se asigna un porcentaje que representa la cantidad de información desactualizada y sus características.

A: Actualizado

D: Desactualizado

SIG		DOCUMENTOS EXISTENTES	A	D	OBSERVACIÓN
NORMA TÉCNICA COLOMBIA NA	ISO 9001: 2015 SGC	<p style="text-align: center;">Contexto organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz PCI, POAM Y DOFA • Misión y visión • Política integral y objetivos del SIG • Diagrama Pestal • Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas • Base de Datos correspondiente al reporte de novedades de los 		X	TOTAL: 34 Doc. existentes DESACTUALIZADOS : 15
	E				ISO 45001:2018 SG-SST

		trabajadores administrativos y conductores.			Este porcentaje Representa la información que esta desactualizada e incompleta.
SISTEMA DE GESTIÓN	CALIDAD	Planeación estratégica		X	
		Política de calidad			
		Mapa de procesos			
	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Perfil sociodemográfico		x	
		Base de datos para la programación de los exámenes periódicos			
		Formato para la entrega de botiquín de primeros auxilios			

Tabla 6: Revisión y Verificación de la información existente del SIG
Fuente: Elaboración propia

Este 44% hace referencia al porcentaje que representa la información desactualizada de la total que existe, resaltando que esta se encontraba incompleta y no vigente a la fecha actual.

DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN EXISTENTE ACTUALIZADA		
SIG	DOCUMENTO E INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
SGC	Diseño de indicadores por procesos	19 Documentos que soportan información actualizada de los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo. TOTAL: 34 Doc. existentes ACTUALIZADOS: 19 % Actualización: 34 ----- 100% 19 ----- X? % Act = 56%
	plan de acción cuando no se esté cumpliendo el indicador	
	Rendición de cuentas	
	Presupuesto y plan de trabajo anual	
	Requisitos de los servicios	
	Control de prestación de servicio, de cambios y liberación.	
	Seguimiento a la satisfacción de los clientes.	
	Auditorías y revisión de la dirección	
Procesos de evaluación		
SG-SST	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito	El 56% De la información total está actualizada y vigente a los servicios de la organización
	Necesidades y expectativas de las partes interesadas.	
	Análisis e identificación de peligros y riesgos	
	Se establecen los requisitos legales	
	Se mantienen los objetivos y su seguimiento	
	Registro de acciones correctivas	
	Existen programas de auditoría	
	Análisis de trabajos seguros	
	Procesos de divulgación de peligros	
	Procedimientos de toma de conciencia	

Tabla 7: Revisión y Verificación de la información existente del SIG
Fuente: Elaboración propia

**CLASIFICACIÓN DE LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS CON LA REVISIÓN
DE LA INFORMACIÓN EXISTENTE**

REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN EXISTENTE	
Desactualización	
SIG	
<ul style="list-style-type: none"> • Matriz PCI, POAM Y DOFA • Misión y visión • Política integral y objetivos del SIG • Diagrama Pestal • Base de Datos correspondiente al reporte de novedades de los trabajadores administrativos y conductores. • Matriz de expectativas y necesidades de las partes interesadas. 	
SGC	SG-SST
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica • Política de calidad • Mapa de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil Sociodemográfico • Exámenes periódicos • Formato de entrega de Botiquín de primeros auxilios

*Tabla 8: Clasificación de la Documentación e información desactualizada
Fuente: Elaboración propia*

DIAGNÓSTICO DE LA ISO 9001: 2015 –
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE
LA EMPRESA COOPTMOTILON LTDA



PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO INICIAL DE CADA APARTADO Y EL TOTAL DE LA NORMATIVA

Ver anexo 1

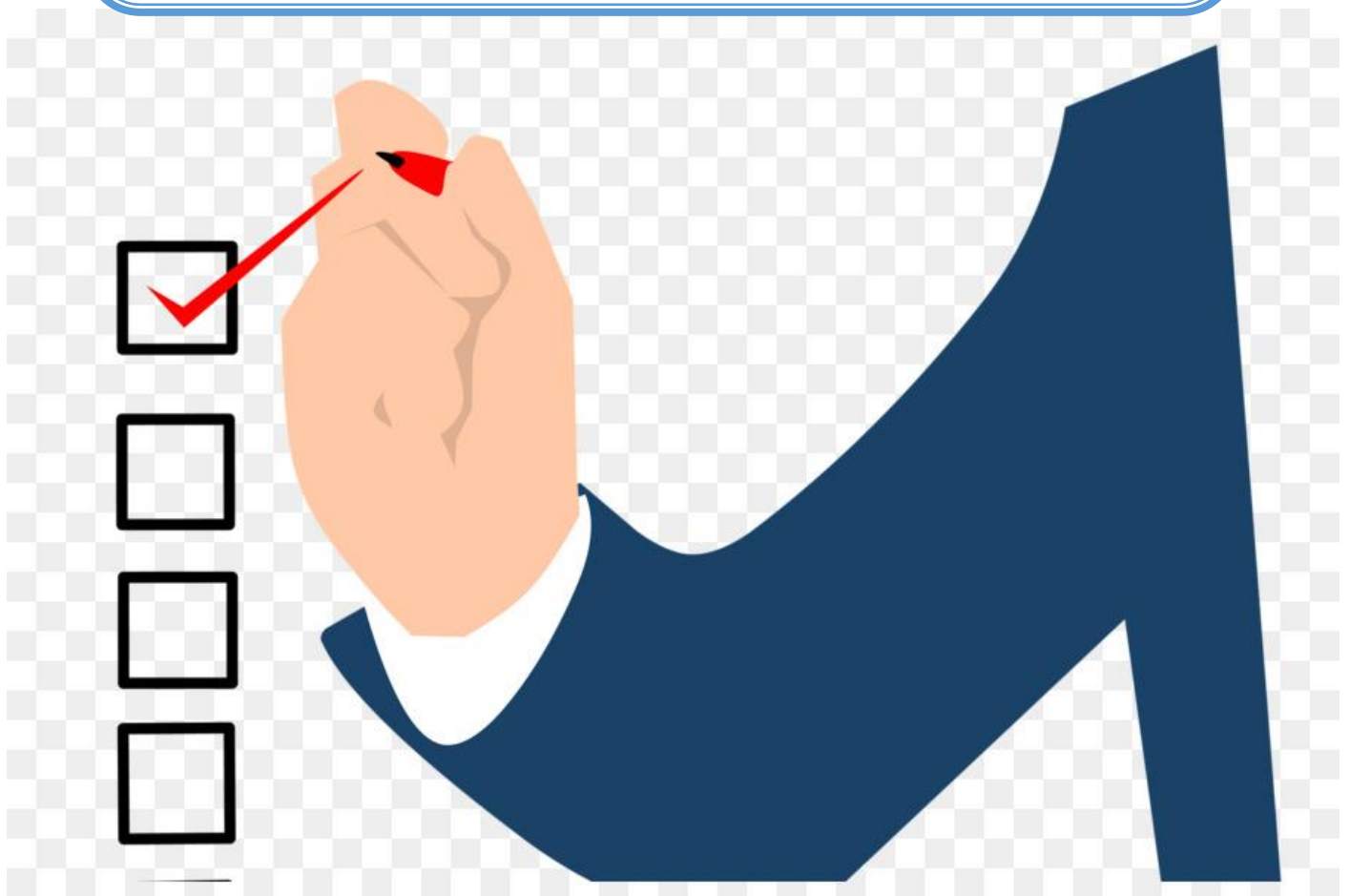
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	57%
5 LIDERAZGO	68%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	18%
7 SOPORTE	38%
8 .OPERACIÓN	95%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	82%
10. MEJORA	83%
TOTAL	63%

Tabla 9: Porcentaje de cumplimiento inicial de la ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia

Según los porcentajes de cumplimiento inicial obtenidos al realizar el diagnóstico de la NTC ISO 9001, se puede concluir que los apartados 6 y 7 están en situación crítica debido a su bajo nivel de cumplimiento. Ya en términos generales y basado en el porcentaje total, se puede resaltar que es necesario optimizarlo debido a que presenta varios incumplimientos de los requisitos que exige la norma

DIAGNÓSTICO DE LA ISO 45001: 2018 –
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA
COOPTMOTILON LTDA

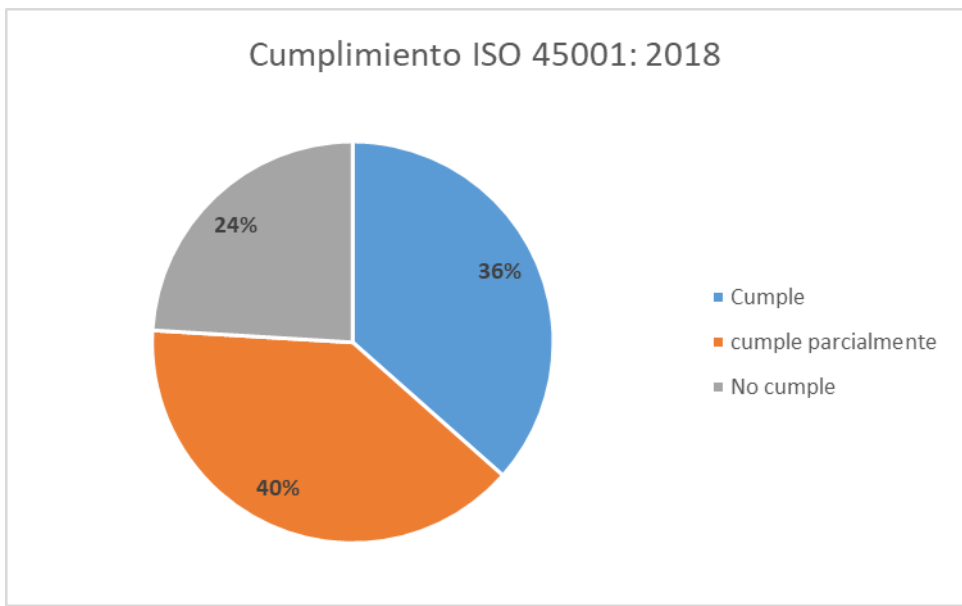


Porcentaje de Cumplimiento Inicial de la NTC ISO 45001:2018
Ver Anexo 2

CUMPLIMIENTO INICIAL ISO 45001/2018		
Criterio	Puntaje	%
Cumple	38	36
cumple parcialmente	41	40
No cumple	25	23
TOTAL	104	100

Con el diagnóstico realizado, se verifica que existe un 36% de cumplimiento, es decir menos del 50%, lo que se traduce en que está en un punto crítico debido a la gran cantidad de incumplimientos que se encontraron.

Tabla 10: Porcentaje de cumplimiento inicial de la ISO 45001:2018
Fuente: Elaboración propia



5.2 PLAN DE MEJORAMIENTO – EJECUCIÓN

Objetivos 3 y 4



*Figura 3: Portada del plan de mejoramiento
Fuente: Elaboración propia*

DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Este plan contiene las diversas estrategias y medidas que buscan dar solución y respuesta a los incumplimientos encontrados en el diagnóstico que se realizó inicialmente, por medio de la revisión de la información existente y verificación de los sistemas de calidad y SST, diseñando y empleando una lista que evalúa los apartados de las normas ISO y que al aplicarla arroja un porcentaje que se traduce en el nivel de cumplimiento inicial para cada sistema.

OBJETIVO:

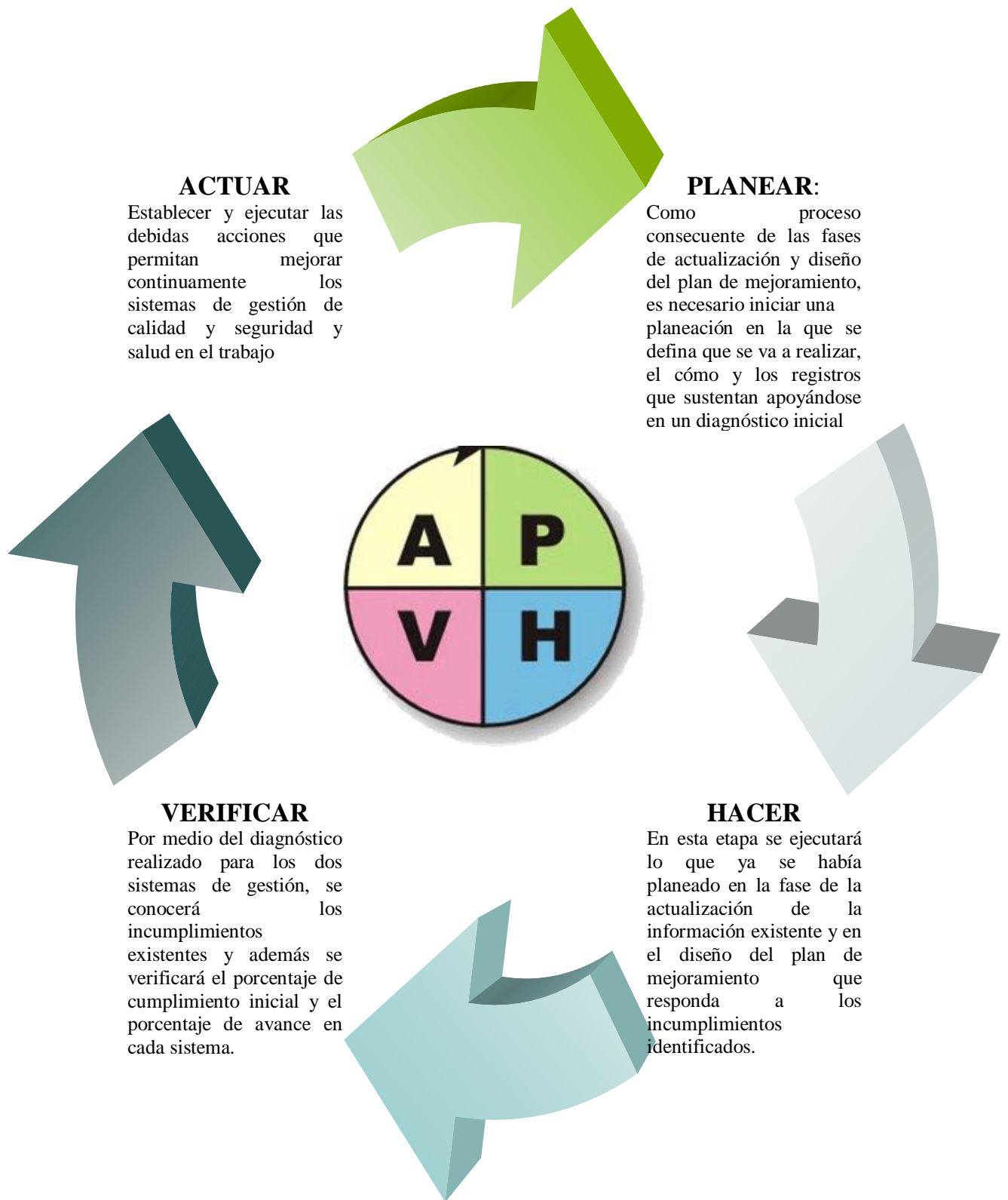
Dar efectiva respuesta a los incumplimientos encontrados en la fase del diagnóstico, por medio de la planeación de estrategias que, al ser ejecutadas, logren un notable avance en el cumplimiento normativo de los sistemas de gestión de calidad y el de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Cooptmotilon Ltda de Pamplona.

ETAPAS:

Estas etapas hacen referencia al desarrollo consecuente del plan de mejoramiento que tiene como finalidad optimizar el sistema de gestión integral de calidad y de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Cooptmotilon Ltda.



*Figura 4: Etapas del plan de mejoramiento
Fuente: Elaboración propia*



*Figura 5: Ciclo PHVA- mejora continua
 Fuente: Elaboración propia*

DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS

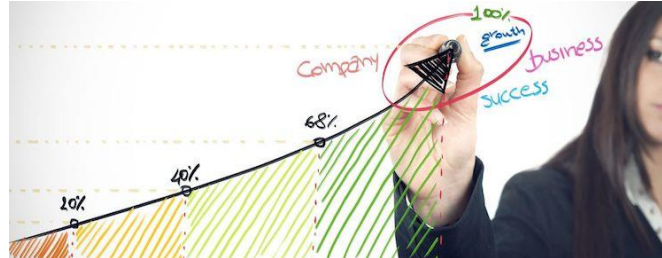
1. **ACTUALIZACIÓN:** Una vez revisada la información existente con respecto al SGC y al SG-SST, se dará paso a la actualización de esta. Esta fase contempla llenar aquellos vacíos, para lograr que sea vigente y de cumplimiento a los requerimientos de la normativa establecida (ISO 9001:2015 y 45001:2018).



2. **PLANEACIÓN:** Esta etapa hace referencia a la planeación de las estrategias o actividades, que den respuesta a los incumplimientos encontrados en la lista de verificación de la norma ISO vigente para cada sistema. Aquí se va a generar documentación, planes, información y otros aspectos más con los que la empresa no cuenta, ni dispone.



3. EJECUCIÓN: Ya establecidas las estrategias y actividades, se dará paso a la ejecución de estas, para finalmente medir el porcentaje de avance que lograron en el cumplimiento de la normativa del sistema de calidad y seguridad y salud en el trabajo.



PLANEACIÓN DE ACCIONES Y ESTRATEGIAS QUE DEN CUMPLIMIENTO A LA NTC ISO 9001:2015

Una vez realizado el diagnóstico (lista de verificación) de la norma ISO 9001:2015, se identificaron una serie de incumplimientos (Ver anexo 1). Por esto, se realizó la planeación de acciones y estrategias que permitan cumplir aquellos requisitos pactados en cada apartado de la norma, obteniendo así un avance en el porcentaje de cumplimiento.

RA: En proceso de revisión para su aprobación

A: Aprobado

NA: No aprobado

	COOPTMOTILON LTDA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015		
OBJETIVO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
Dar cumplimiento a los requisitos exigidos en el apartado número cuatro de la NTC ISO 9001:2015 que hace referencia al contexto de la organización.	Generar las caracterizaciones de los procesos al interior de la organización.	Se relacionara para cada uno de los procesos las entradas, la función que allí realizan, los responsables y las salidas.	Matriz o diagrama de caracterización Ver anexo 14 A
	Determinar los registros que conserven la evidencia del funcionamiento de los procesos	Se debe seleccionar y documentar toda la información pertinente al correcto desarrollo de los procesos de la organización.	Documentos y registros vigentes - Se seleccionó y archivó aquella información vigente al funcionamiento de los procesos. A
	Generar un plan de acción para realizar el seguimiento al cumplimiento de expectativas de Partes Interesadas.	Es importante establecer un plan en el que se verifique el cumplimiento y avance de los requisitos planteados en la normativa vigente	Plan de acción Ver anexo 15 A

Cumplir la mayoría de exigencias que se plasman en el apartado cinco de la normativa vigente del sistema de gestión de calidad.	Determinar los requisitos, riesgos y oportunidades referentes a los clientes	Es de vital importancia que la organización tenga clara las necesidades, riesgos y oportunidades de los clientes, para así dar una atención oportuna y de calidad.	Documento donde se plasmen las exigencias, riesgos y oportunidades. Ver anexo 16 A
	Establecer la Política de calidad, estar disponible y comunicarse	Teniendo establecida la política de calidad es necesario dar paso a su divulgación.	-Política de calidad. -Evidencia de la comunicación de esta Ver anexo 17 A Compromiso con el SGC Anexo 41 RA

MANUAL DEL SISTEMA DE SIG

Ver anexo 48 - Aprobado

Llevar a cabo acciones y estrategias que permitan dar cumplimiento total a las obligaciones pactadas en el apartado que corresponde a la planificación.	Las actividades de la organización se deben enfocar en lograr sus objetivos e identificar riesgos y oportunidades en los procesos	Los procesos de la organización se deben alinear al cumplimiento de sus objetivos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades que existen en estos.	Documento que ilustre los objetivos, riesgos y oportunidades de los procesos y las respectivas acciones para abordarlos. A Ver anexo 18
	Establecer un Plan de control de los riesgos para integrar con las actividades de los procesos.	En este plan se deben plasmar la metodología para llevar a cabo el control y mitigación de los riesgos que surgen a partir de la ejecución de procesos.	Plan de control Integral de riesgos de los procesos. RA Ver Anexo 19
	Es importante proyectar hacia dónde va la organización y el cómo lograr esa meta en un tiempo determinado.	Plan de acción	Plan de acción para los objetivos A Ver anexo 20
	Creación de un procedimiento para gestión del cambio.	Se debe iniciar por la planificación que visiona a los trabajadores a una correcta gestión del cambio, con el fin de mejorar el desempeño, convivencia, entre otros aspectos.	-Proceso de gestión del cambio. A Ver anexo 21

<p>Lograr el cumplimiento de cada una de las exigencias planteadas en el apartado siete (soporte) de la norma establecida.</p>	<p>Documentar el proceso de Talento Humano y tener al día las hojas de vida</p>	<p>Esta actividad hace referencia a la documentación del proceso de T.H, en donde se debe comparar la planificación con la ejecución. Además se deben archivar y rotular las hojas de vida activas y las que no.</p>	<p>-Documento del proceso de Talento Humano.</p> <p>Anexo 14 Anexo 42</p> <p>-Hojas de vida actualizadas</p> <p>Se realizó el respectivo proceso en el que se archivaban las hojas de vida desactualizadas y se abría una nueva AZ para adicionar las actualizadas, esta respectivamente rotulada.</p>
	<p>Continuar con los programas de seguridad y salud en el trabajo e implementar el Plan de Bienestar para empleados y un Programa de orden y aseo.</p>	<p>Sin duda alguna, no se debe dejar de lado la sst, por esto se continuaran diseñando y aplicando esos programas que tienen como fin velar por el bienestar de los trabajadores y orden y aseo de la compañía.</p>	<p>-Programa de SST</p> <p>-Plan de bienestar RA Ver anexo 22</p> <p>-Programa de orden y aseo A – Anexo 23</p>

	Se necesita establecer la matriz de comunicaciones, teniendo en cuenta todos los procesos y las comunicaciones externas	En muy necesario soportar un Plan de comunicaciones, en el que se indica qué, cuándo, a quién, cómo comunica	-Matriz de comunicación Anexo 24 A
	Implementar el Plan de Capacitaciones respecto a cada cargo y sus actividades evaluando la eficacia de estas.	Un seguimiento en el que se instruya a los empleados la forma correcta de llevar a cabo sus actividades de manera eficiente y eficaz.	-Plan de capacitaciones Ver anexo 25 A
	Disponer de un procedimiento para transferencias a archivo y conservación de documentos, empleando criterios de protección para estos y un control de cambios.	Para archivar adecuadamente los documentos y registros, se debe establecer un procedimiento en el que se evidencia una secuencia lógica del cómo se lleva a cabo este proceso y las condiciones para que estos estén protegidos.	-Procedimiento para transferencia de archivos -Archivos de conservación de Documentos Ver anexos 26 y 27 A
Según los lineamientos establecidos en los apartados 8, 9 y 10, se dará cumplimiento a cada uno de los requisitos, con el fin de fortalecer los porcentajes de cumplimiento.	Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios. conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	Es importante establecer mecanismos que permitan conocer el nivel de conformidad por parte de los clientes, luego de haber recibido respuesta al servicio solicitado. Teniendo en cuenta que esto se debe documentar.	Mecanismos que permitan realizar el seguimiento de la conformidad de los usuarios (Encuesta de satisfacción) A Ver anexo 28
	Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	Se debe establecer un procedimiento en el que se revise y controle los cambios que surgen en la prestación de los servicios.	Proceso de revisión y control de cambios A Ver anexo 29

	Establecer los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, teniendo claro cuando se deben llevar a cabo.	Teniendo establecidos los métodos necesarios para asegurar el alcance de los resultados esperados	Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación RA Ver anexo 30
	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Es necesario establecer un procedimiento en el que se gestione la mejora continua del sistema de gestión de calidad.	Mejora continua del SGC A Ver anexo 31

Tabla 11: Planeación de las acciones y estrategias ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia



PLANEACIÓN DE ACCIONES Y ESTRATEGIAS QUE DEN CUMPLIMIENTO A LA NTC ISO 45001:2018

Una vez realizado el diagnóstico (lista de verificación) de la norma ISO 45001:2018, se identificaron una serie de incumplimientos (Ver anexo 26). Por esto, se realizó la planeación de acciones y estrategias que permitan dar cumplimiento a la mayoría de los requisitos pactados en la norma, obteniendo así un avance en el porcentaje de cumplimiento.

RA: En proceso de revisión para aprobación

A: Aprobado

NA: No aprobado

	COOPTMOTILON LTDA SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ISO 45001:2018		
OBJETIVO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
Dar cumplimiento a los requisitos exigidos de la NTC ISO 45001:2018	Establecer la política de SST	Esta política estará direccionada con unos objetivos definidos y se establecerá un compromiso de todas las partes.	Política de sst Anexo 32 y 33 A
	Definir el plan de emergencias, contingencia y evacuación.	Se debe preparar una plan que este orientado a dar respuesta oportuna a cualquier emergencia que se presente en la organización.	Plan de emergencia, contingencia y evacuación A Ver anexo 34
	Generar un plan de capacitación con respecto al sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Es importante establecer un plan en el que se programe las diversas temáticas a tratar, según este sistema de gestión.	Plan de Capacitación SG-SST Ver anexo 35 A
	Establecer el alcance y la normativa legal a la que se sujeta el SG-SST	Es necesario trazar el fin máximo que se busca con la implementación de este sistema y marco legal	Alcance y normativa legal del SG-SST A Anexo 36

	Asegurar un proceso de mejora continua del SG-SST	Un método de mejora continua, permite realizar de forma rápido un diagnóstico por medio de unas etapas establecidas.	Proceso de mejora continua del SG-SST RA Ver Anexo 37
	Determinar un procedimiento de comunicación interna y externa entre las partes interesadas, desde el aspecto de la SST.	Aquí es importante establecer que aspecto se debe comunicar, porque medio y quien comunica y recibe, clasificado en interna y externa	Matriz de comunicación interna y externa SST A Ver Anexo 38
	Precisar las competencias que afectan y no el sistema de sst.	Dependiendo el ámbito de aplicación, se determina la competencia que se requiere del personal	Matriz de competencias RA Ver anexo 39
	Diseñar un proceso que asegure la participación y consulta de los trabajadores	Es importante definir un proceso en el que le permita a las partes interesadas, relacionarse de forma adecuada con los procesos de participación y consulta.	Procedimiento de participación y consulta. RA Anexo 40
	Definir los riesgos, oportunidades de los procesos y las acciones para abordar los riesgos.	Para tener una mejor comprensión de los procesos de la organización, es necesario establecer para estos los riesgos y oportunidades a los que se enfrentan.	Documento que ilustre los objetivos, riesgos y oportunidades de los procesos y las respectivas acciones para abordarlos. A Anexo 18
	Documentar información acerca	Es necesario establecer un manual	Manual de Funciones A

	de los roles, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridades en la organización.	de funciones donde se evidencia el perfil del cargo, sus responsabilidades, rendición de cuentas y demás aspectos de interés.	Ver anexo 42
	Establecer un proceso para identificación continúa y proactiva de los peligros.	Tendiendo clara la metodología para identificar peligros, se traza que esta debe ser continua con el fin de fortalecer la seguridad y bienestar de los trabajadores.	Proceso para la identificación de peligros RA Ver anexo 43
	Diseñar un formato para el reporte de incidentes o accidentes de trabajo. También establecer el proceso que se debe llevar a cabo a la hora de iniciar una investigación de incidentes o accidentes.	Se debe precisar un formato que permita reportar un accidente o incidente de trabajo, para luego de esto, llevar a cabo el procedimiento adecuado de investigación que nos permita tener una mayor comprensión.	Formato para reportar accidentes o incidentes. A- Anexo 44 Procedimiento para realizar la investigación de incidentes o accidentes de trabajo A-Anexo 45 Tomado de: [2]
	Diseñar un procedimiento para la evaluación de los diferentes aspectos referentes al SG-SST	La planeación de actividades que permitan realizar una evaluación, es muy importante ya que se definen los criterios a tener en cuenta.	Criterios básicos para una evaluación A- Anexo 46 Procedimiento para evaluar RA-Anexo 47

*Tabla 12: Planeación de acciones y estrategias SG-SST
Fuente: Elaboración propia*

INICIO DE LA ETAPA DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN EXISTENTE

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN EXISTENTE RESPECTO AL SGI

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ACTUALIZADA
Fecha: 25-29 febrero de 2020 Aprobación: Marzo del 2020	<ul style="list-style-type: none"> - PCI - POAM - DOFA - MISIÓN - VISIÓN - POLÍTICA DE CALIDAD - POLÍTICA INTEGRAL - OBJETIVOS DEL SIG

*Tabla 13: Inicio de actualizaciones mes de febrero
Fuente: Elaboración propia*

MISIÓN



La misión de la empresa, se diseñará a partir de las fortalezas determinadas en el diagnóstico estratégico (Matriz DOFA), evaluándolos contra los servicios y productos ofrecidos, debido a que la misión es la formulación de los propósitos de la empresa que la distingue de las demás.

SERVICIOS	Estación de servicio	Mensajería, giros y encomiendas.	Transporte de pasajeros en diferentes modalidades
FORTALEZAS	Gran trayectoria, Generando estrategias altamente competitivas, con gran impacto a los servicios COOPTMOTILON LTDA. es una empresa Norte Santandereana con		

ofrecidos. Siempre velando por un bienestar económico y social para los trabajadores.	<p>más de 25 años de experiencia en el sector con conocimiento especializado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestación de servicios de transporte urbano, colectivo, intermunicipal y servicio especial en turismo a nivel nacional ✓ Venta de combustible y lubricantes para vehículos automotores ✓ Prestación de servicios de mensajería expresa a nivel nacional <p>Generando así, confianza y tranquilidad a nuestros clientes y usuarios a través de productos y servicios de excelente calidad; buscando en su crecimiento rentabilidad y bienestar económico y social de los trabajadores.</p>
Ubicación estratégica que genera gran impacto en ventas de combustibles y visibilidad de la imagen COOPTMOTILON	
Calidad del servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes.	
Gran rentabilidad que genera la estabilidad de los costos y la habilidad de competir con precios.	

Aprobada en el mes de marzo del 2020

*Tabla 14: Actualización de la misión
Fuente: Elaboración propia*

VISIÓN



La visión de una empresa sirve de guía para la formulación de las estrategias, a la vez que le proporcionan un propósito para la empresa enfocadas en las necesidades y requisitos de los clientes.

La visión de la organización, se diseñará con la siguiente metodología

INTERESES DE LOS CLIENTES
EXPECTATIVAS GENERALES
- Estación de servicio, cambio de aceite, abastecimiento de combustible y ventas de aceites o lubricantes.

- Servicio de mensajería y encomiendas en los tiempos requeridos.
- Servicio de transporte oportuno a los destinos requeridos y en diferentes modalidades.

Tabla 15: Intereses y expectativas de los clientes
Fuente: Elaboración propia



Aprobada en el mes de marzo del 2020

Visión al 2023: Ser reconocida a nivel nacional como empresa líder del sector de transporte, caracterizándose siempre por la satisfacción de nuestras partes interesadas a través de los productos y servicios que se ofrecen.

Figura 5: Actualización de la visión
Fuente: Elaboración propia

POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad son las intenciones de una empresa relativas a la calidad. La Política de Calidad deberá ser adecuada al propósito de la dirección sin dejar de lado los requerimientos o necesidades de los clientes, incluyendo el compromiso de cumplir con la mejora continua del sistema de gestión INTEGRAL y evaluación de riesgos. Proporcionando de esta manera un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad. La política es formulada a partir de la misión, visión y los resultados arrojados por el PCI y POAM.

Aprobada en el mes de marzo del 2020

POLÍTICA DE CALIDAD DE COOPTMOTILON LTDA

COOPTMOTILON es una empresa que presta los servicios de transporte urbano intermunicipal, venta de combustible y lubricantes para el sector automotor, servicio de mensajería expresa a nivel nacional.

Desde la alta gerencia se compromete con nuestros clientes, orientando su personal con las competencias que se requieran para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas; ofreciendo un servicio de excelente calidad. Lo anterior enmarcado en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Siempre trabajando con una filosofía de crecimiento sostenible, fidelización de clientes, colaboradores competentes, pensamiento basado en riesgos, innovación tecnológica y mejoramiento continuo que asegure los resultados esperados.

*Figura 6: Actualización de la Política de calidad
Fuente: Elaboración propia*

POLÍTICA INTEGRAL

Aprobada en el mes de marzo del 2020

COOPTMOTILON. es una organización empresarial dedicada a la prestación de los servicios de transporte de pasajeros vía terrestre multimodal, servicios de mensajería expresa, y en la estación de servicios, por tal razón se compromete a través de todos sus colaboradores a cumplir con la siguiente política integral:

Desarrollar y controlar eficazmente, procesos y servicios que satisfagan las expectativas de nuestros clientes y otros grupos de interés.

Promover y mantener buenos niveles de seguridad y salud en el trabajo, ambiental y de calidad, debido a que estos propósitos son importantes para la eficaz realización de nuestras operaciones con impacto en la calidad de los servicios que suministramos a la comunidad.

Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, establecer los controles respectivos, así como promocionar la participación activa del comité paritario o vigía de seguridad y salud en el trabajo, en cada uno de los centros de trabajo de la empresa.

Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del sistema, prevenir de manera prioritaria los accidentes de trabajo, las enfermedades ocupacionales, los daños a la propiedad, la contaminación ambiental y la afectación de la calidad del servicio en todas las actividades desarrolladas, es responsabilidad de todos los niveles de la organización.

Cumplir con los requisitos legales, nacionales, locales y cualquier otro suscrito por la empresa, aplicables en materia de seguridad y salud del trabajo, gestión ambiental y calidad.

Asignar los recursos necesarios que permitan la implementación de programas y acciones basadas en buenas prácticas empresariales, que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida en el trabajo, control de los riesgos laborales, la prevención de la contaminación, calidad del servicio y satisfacción de las partes interesadas.

Esta política de seguridad, salud en el trabajo, ambiente y calidad debe ser conocida y practicada por todas las personas que conforman la empresa, por lo cual será actualizada, divulgada y comunicada en forma permanente y estará disponible para todos nuestros colaboradores y grupos de interés.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL

El establecimiento de los objetivos se realiza a partir de las directrices que componen la política de Gestión Integral:

Aprobados en el mes de marzo del 2020

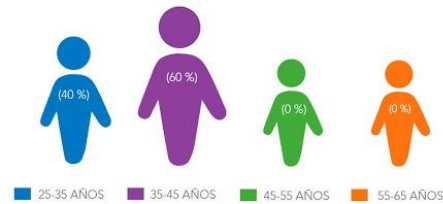
DIRECTRICES DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD
TALENTO HUMANO	Contar con empleados competentes en cada puesto de trabajo y comprometidos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización
MEJORAMIENTO DE CALIDAD Y SERVICIOS	Desarrollar proyectos de mejoramiento en cada Dirección con impacto en la calidad del servicio y de los procesos.
NECESIDAD Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES	Lograr un alto índice de satisfacción de los clientes y usuarios del servicio.

*Tabla 16: Actualización de los objetivos del SGC
Fuente: Elaboración propia*

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ACTUALIZADA
Fecha: 2-6 marzo de 2020	Perfil sociodemográfico Ver Anexos 3

*Tabla 17: Actualización del perfil sociodemográfico
Fuente: Elaboración propia*

Perfil Sociodemografico



La actualización del perfil sociodemográfico, pertenece a uno de los procesos que requiere el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, debido a que permite conocer las diversas condiciones que viven los trabajadores y con base en esto se toman medidas.

A continuación, se evidencia la tabulación de la encuesta aplicada a todos los trabajadores de la empresa cooptmotilon ltda.

Análisis general: Gracias a la tabulación de esta encuesta, se logra conocer las características sociales y demográficas que presentan los trabajadores del área administrativa, de la estación de servicios y de los conductores. Conociendo sus condiciones de vida y otros aspectos más.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ACTUALIZADA	VER ANEXO
<p>Fecha: 9-20 marzo de 2020</p> <p>Aprobado: Mes de Marzo y abril</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diagrama PESTAL - Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas - Planeación estratégica - Base de datos - Exámenes periódicos - Formato entrega de botiquín de primeros auxilios 	<p>4</p> <p>5</p> <p>6-7</p> <p>8-9</p> <p>10-11</p> <p>12</p>

*Tabla 18: Actualización de otra información
Fuente: Elaboración propia*

La documentación que se actualizo en las fechas mencionadas, incluye el diagrama pestal, siendo una herramienta que permite conocer la situación actual de la empresa con respecto a factores políticos, económico, sociales, tecnológicos, ambientales y legales, que arrojan información vital para el sistema integrado de gestión. Además, las Base de Datos correspondiente al reporte de novedades de los trabajadores administrativos y conductores.

En cuanto al sistema de gestión de calidad se actualizo y completo la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas y la planeación estratégica.

Documento que ilustre el enfoque de los elementos transversales para la planeación, implementación y mejora institucional, considerada, así como una herramienta de consulta para las personas involucradas a todos los niveles de la entidad.

Manual SIG
A- Ver anexo 53

VERIFICACIÓN OBJETVO 4: DIAGNÓSTICO FINAL LUEGO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN ISO9001:2015 – SGC

Al implementar las estrategias planeadas para aquellos incumplimientos evidenciados en el Sistema de gestión de calidad, se efectúa nuevamente la lista de verificación (Ver nexa 50) para conocer el porcentaje de cumplimiento final. Una vez sea contrastado con el inicial se comprenderá el porcentaje de avance.

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	97%
5 LIDERAZGO	93%
6 PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	91%
7 SOPORTE	80%
8 .OPERACIÓN	99%
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	85%
10. MEJORA	92%
TOTAL	91%

Tabla 19: Porcentaje de cumplimiento final de la ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia

Con el diagnóstico realizado, se verifica que existe un 91% de cumplimiento, es decir, que se dio respuesta a la gran mayoría de los incumplimientos hallados en cada uno de los apartados, concluyendo con esto, que las estrategias desarrolladas fueron eficientes.

NTC ISO 45001 DEL 2018- SG-SST		
% Cumplimiento inicial	% Cumplimiento Final	% De avance
63	91	28

Analizando los resultados anteriores, se puede resaltar que se obtuvo un porcentaje de avance del 28%, gracias a la ejecución del plan de acción para y actualización de la información respectiva a este sistema. De lo que se infiere que la gestión documental que se hizo fue acertada, consiguiendo así el objetivo principal que es optimizar este sistema por medio del cumplimiento de la normativa vigente

DIAGNÓSTICO FINAL LUEGO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Al implementar las estrategias planeadas para aquellos incumplimientos evidenciados en el SG-SST, se aplica nuevamente la lista de verificación (Ver nexa 49) para conocer el porcentaje de cumplimiento. Una vez sea contrastado con el inicial se comprenderá el porcentaje de avance.

CUMPLIMIENTO FINAL ISO 45001/2018		
Criterio	Puntaje	%
Cumple	92	88
cumple parcialmente	12	12
TOTAL	104	100

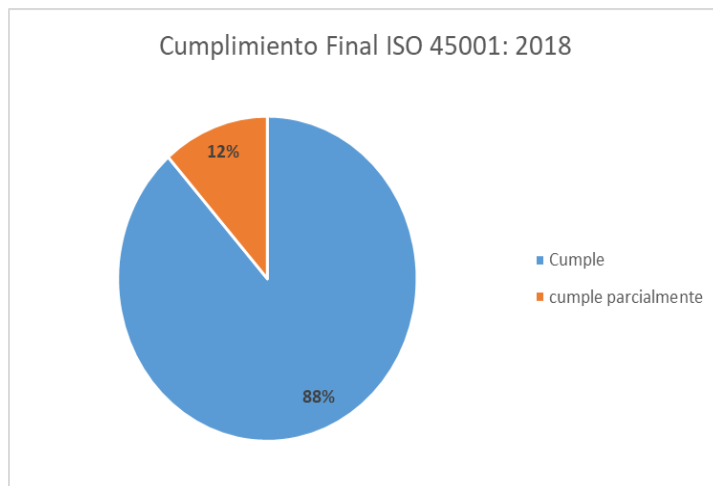


Tabla 20: Porcentaje de cumplimiento final de la ISO 45001:2018

Fuente: Elaboración propia

Con el diagnóstico realizado, se verifica que existe un 88% de cumplimiento, es decir, que se dio respuesta a la gran mayoría de los incumplimientos, concluyendo que las estrategias desarrolladas fueron eficientes.

NTC ISO 45001 DEL 2018- SG-SST		
% Cumplimiento inicial	% Cumplimiento Final	% De avance
36	88	52

Analizando los resultados anteriores, se puede resaltar que se obtuvo un porcentaje de avance por más del 50%, gracias a la ejecución del plan de acción para este sistema. De lo que se infiere que la gestión documental que se hizo fue acertada, consiguiendo así el objetivo principal que es optimizar este sistema por medio del cumplimiento de la normativa vigente.

6. CONCLUSIONES

- Gracias a la aplicación de la lista de verificación a cada uno de los sistemas, se logró conocer aquellos requisitos que no se cumplían y el porcentaje que esto representaba. Como lo es en el caso del SG-SST, se obtuvo un nivel de cumplimiento del 36%, siendo este deficiente. Para el caso del SGC, se evidencia que este porcentaje es más elevado, superando el 50%, lo que se traduce en que la organización presentaba un enfoque más preciso y completo hacia la gestión del sistema de calidad.
- En cuanto a la revisión de la información existente, se encontró que un 56% de esta, se encontraba vigente y el 44% desactualizada, resaltando que tiene un mayor porcentaje de representatividad la documentación actualizada. Finalmente se logró la actualización total de toda la información, gracias a que se completó y actualizó los aspectos que no estaban vigentes.
- Por medio del diagnóstico inicial de cada uno de los sistemas, se pudo conocer los requisitos documentales y demás, que se encontraban desactualizados, incompletos o no existentes. Teniendo claro este panorama, se consiguió la consolidación de la planeación de las acciones y estrategias que darían respuesta a las falencias identificadas y a la actualización de la información existente, siendo estas las dos primeras fases del plan de mejoramiento.
- Al ejecutar las fases iniciales del plan de mejoramiento, se obtiene un porcentaje de cumplimiento final, por medio de las listas de verificación respectivas para cada sistema. Una vez identificado esto, se da paso a realizar la comparación de la inicial con el final, obtenido que para el SGC se avanzó un 28% y para el SG-SST un 52%,

concluyendo que estos son porcentajes representativos que lograron en cada uno de los sistemas una notable optimización.

- Si una organización decide integrar de forma correcta aspectos como calidad y seguridad, es necesario gestionar un sistema integrado basado en el cumplimiento de los respectivos requisitos que se plasman en las normativas vigentes.
- Para que se lleve a cabo una optimización en un sistema integrado de gestión, es de vital importancia desarrollar un procedimiento consecuente, es decir, iniciar por la comprensión de la situación actual, para poder empezar a formular estrategias que llenen esos vacíos encontrados y finalmente contrastar el estado inicial con el final, conociendo así el avance que se obtuvo.

7. RECOMENDACIONES

- Se le sugiere a la cooperativa de transportadores el motilón, establecer constantes revisiones de la información y documentación respectiva a los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud en el trabajo, con el fin de que esta esté actualizada y vigente al correcto y coherente funcionamiento de la organización.
- También se le recomienda a la organización implementar constantemente los procesos de mejora continua definidos para cada uno de los sistemas de gestión, con el fin de hacerlos cada vez más óptimos.
- Es de vital importancia precisar y divulgar diversos mecanismos, donde todos los trabajadores asuman su compromiso con la correcta gestión de los sistemas de calidad y seguridad y salud en el trabajo, asegurando el cumplimiento de los requisitos pactados para cada uno de los servicios.
- Como ultima sugerencia, se precisa que es necesario realizar seguimientos periódicos a los sistemas de gestión, ya que con estos se logra controlar diversos aspectos influyentes en el bienestar y seguridad de los trabajadores y en el asegurar la prestación de un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los clientes y traiga para la organización mejores niveles de productividad y rentabilidad.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Arteaga Cerna, P. (2017) *Diseño e implementación de un SGSST para reducir los accidentes de trabajo en la empresa Metalúrgica Romero S.R.L.* Lima- Perú: (Tesis de Ingeniería Industrial, Universidad César Vallejo) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10034/Arteaga_CPF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ávila Caro, A. *Actualización del Sistema de Gestión de calidad, Sistema de Gestión ambiental, Seguridad Industrial, salud Ocupacional bajo la norma ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001:2007 en la cooperativa santandereana de transportadores COPETLAN LTDA, con fines de recertificación.* (Trabajo de Grado Ingeniería Industrial, Universidad Pontificia Bolivariana). Recuperado de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1785/digital_22769.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camison C., Cruz S. & González T. (2007). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Madrid: Pearson. Prentice hill

Carmona Calvo M. & Rivas Zapata M. (2010). *Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos.* [Documento en línea]. Disponible en:

http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2010/QUALITY_MANAGEMENT/15_55-1564.pdf [Consulta: 2017, marzo 12].

Coello León, Yanisley. Diseño del Sistema de Gestión Integrado Calidad-Medio Ambiente-Seguridad y Salud en el Trabajo, en el proceso Ejecución de Inversiones de la Empresa Eléctrica Holguín. Tesis para optar por el título de Ingeniero Industrial. Tutor: Ing. Damaris Peña Escobio. Holguín. Uho. 2006. 108 p

Cooptmotilon Ltda. (2019). Todo sobre la empresa cooptmotilon Ltda. Recuperado de:<https://cooptmotilon.com/empresa>

Duque, Dunia Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente) Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. V, núm. 18, 2017, pp. 115-130 Universidad de Carabobo Carabobo, Venezuela

Duque, D. (2014). Variables de los sistemas integrados de gestión (SIG). Ingeniería Industrial, Actualidad y Nuevas Tendencias, 4(13), pp. 18-32. Universidad de Carabobo, Venezuela. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215045726003.pdf>.

FREMAP, 2018. Guía para la implementación de la Norma ISO 45001 “SG-SST. Recuperado de https://www.diba.cat/documents/467843/172263104/GUIA_IMPLEMENTACION_ISO45001.pdf/5da61652-f814-4aa7-9f45-01cf8117c772

Gisbert Soler, V.; Esengeldiev, R. (2014). Sistemas integrados de gestión y los beneficios. 3C Empresa. 3(4):246-257. <http://hdl.handle.net/10251/51295>

Gurtler, G. Bain, C. Shikiya, H. (2015). *Glosario de términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos*. Creas actalianza. Recuperado de <http://www.creas.org/recursos/archivosdoc/pubcreas/Glosario.pdf>

Instituto Europeo de posgrado- IEP. (2018). Sistemas Integrados de Gestión- HSEQ. Alcobendas, Madrid. Recuperado de <https://www.iep-edu.com.co/que-son-sistemas-integrados-gestion/>

López Lemos, P. (2016). Novedades ISO 9001:2015. Madrid: Fc editorial

Ministerio de Salud (2012). Ley 1562 del 2015. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ministerio de Transporte (2015). SG-SST. Bogotá. Recuperado de file:///D:/Downloads/MANUAL_SG_-SST.pdf

Muhammad Ikram, Robert Sroufe, Qingyu Zhang, Prioritizing and overcoming barriers to integrated management system (IMS) implementation using AHP and G-TOPSIS, Journal of Cleaner Production, Volume 254, 2020,120121, ISSN 0959-6526. Recuperado de:

<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120121>.

Patiño, M. (2017). Compañía Cooptmotilon: conoce un poco más sobre su historia. Red Bus. Recuperado de <https://blog.redbus.co/noticias/historia-de-la-compania-coopmotilon/>

Ponce Alcocer, G. (2015). *Diseño de un sistema integrado en gestión de calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiental, de acuerdo a la normativa vigente para la empresa SIEMBRA NUEVA S A*. Guayaquil-Ecuador: (Tesis de Maestría de Sistemas Integrados, Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10067/1/UPS-GT000845.pdf>

Robayo Rico, C (2017) *Documentación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para la empresa teorema shoes*. Cúcuta, Norte de Santander: (Tesis de ingeniería Industrial, Universidad Libre seccional Cúcuta). Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9739/TRABAJO-DE-GRADO-CARLOS-ROBAYO%20RICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suarez L, Amaya, J. (2019) *Propuesta para la implementación del sistema de gestión integrada de: calidad, salud ocupacional y gestión ambiental en la empresa euro networks & technologies bajo los lineamientos de las normas NTC 9001: 2015, ISO 14001:2004 E ISO 45001: 2018*. Bogotá D.C: (Tesis de Ingeniería de producción, Universidad distrital francisco José de caldas). Recuperado de <http://udistrital.edu.co:8080/documents/138588/2871004/Proyecto.pdf>

Thaís Vieira Nunhes, Merce Bernardo, Otávio José Oliveira, Guiding principles of integrated management systems: Towards unifying a starting point for researchers and practitioners, *Journal of Cleaner Production*, Volume 210, 2019, Pages 977-993, ISSN 0959-6526, Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.11.066>.

9. WEBGRAFIA

[1] <https://gerest.es.tl/analisis-poam.htm>

[2] https://sig.unad.edu.co/images/sig_seguridad_salud/Cartilla_Investigacion_de_Incidentes_y_Accidentes_de_trabajo_.pdf

10. ANEXOS

Objetivo 1: Diagnóstico inicial SGC y SG-SST

A continuación, se evidencia la lista de verificación que se diseñó para el autodiagnóstico de la norma aplicado a la empresa, conociendo así lo que tiene y lo que falta basándose en cada apartado.

Anexo 1: Diagnóstico inicial ISO 9001:2015 -SGC

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO						
La organización debe determinar:						
Ø Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad		0	1	0	Identificadas las partes interesadas de la empresa	
50%						
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						
La organización debe determinar:						
a. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad;			X		se tiene identificada la matriz de PI	
b. Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.			X		Se tiene identificada la matriz de PI junto con las necesidades y expectativas	
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.				X	Se genero un pl	Se genera plan de acción para realizar seguimiento al cumplimiento de expectativas de PI
0 2 1						
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:						
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance		X				
a. Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;		X				
b. Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2;		X				
c. Los productos y servicios de la organización;		X				
El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada estableciendo:		X				
Ø Los tipos de productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad;		X				
Ø La justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.		X				
7 0 0						
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
46%						
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional			X		Se están diseñando cada una de los procesos e interacciones	Generar las caracterizaciones de los procesos al interior de la organización
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:			X		Mapa de proceso actualizado	
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;			X		Se están diseñando cada una de los procesos e interacciones	
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			X		Se están diseñando cada una de los procesos e interacciones	
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;			X		Se están diseñando cada una de los procesos e interacciones	
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;			X			
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;		X			Se asignaron responsabilidades para el SIG dentro del manual de funciones	
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;				X	-	
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;			X		Se están diseñando cada una de los procesos e interacciones	
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.					Se están diseñando cada una de los procesos e interacciones	
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:						
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;			X			Determinar los registros que conserven la evidencia del funcionamiento de los procesos
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.			X		Parte de los registros se conservaban de los procesos	
1 9 1						

5 LIDERAZGO	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO		75%			63%	
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad						
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la Calidad:						
a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X			asignación de responsabilidades a la alta dirección frente al SGI	
b) asegurando que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;;			X		una planeación estratégica	socializar a líderes de proceso
c) asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;			X		formación en iso 9001	
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;		X				
e) asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;			X		presupuesto	aval por parte de la asamblea
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;		X				
g) asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;			X		diseño de indicadores por procesos	dar inicio a la mediciones de indicadores por procesos
h) comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X			reuniones mensuales con líderes de proceso para rendición de cuentas	
i) promoviendo la mejora;			X			plan de acción cuando no se este cumpliendo el indicador
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.		X				
		5	5	0		
5.1.2. Enfoque al cliente		50%				
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:						
a) se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;			X		En las actividades relacionadas con el cliente, se tienen en cuenta los requisitos pertinentes	
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;				X	Se tienen en cuenta los riesgos y oportunidades respecto al cliente, pero no están determinados en evidencia	Determinar los requisitos, riesgos y oportunidades referentes a los clientes
c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X			En la prestación del servicio se tiene en mente la satisfacción de los usuarios	
		1	1	1		
5.2 POLÍTICA		79%				
5.2.1. Desarrollar la política de la calidad						
La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la						
a) es apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;		X				
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad		X			-	
c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;		X				
d) incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			X			
5.2.2 Comunicar la política de la calidad						
La política de la calidad debe:						
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;		X			publicada en todas las agencias	Establecer la Política de calidad, estar disponible y comunicarse
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;			X		-	
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			X		se subirá a la página web	
		4	3	0		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		67%				
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:		X			-	
a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;		X			Una parte del sistema es conforme	
b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;			X		se crearon indicadores de gestión	sensibilización a líderes en el trabajo enfocado a procesos
c) informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);		X			rendición de cuenta de manera mensual	
d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;					En la prestación del servicio se tiene en mente la satisfacción de los usuarios	
e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad			X		-	
		3	2	0		

6.PLANIFICACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		0%			0%	
6.1.1 Generalidades				X	Las actividades de la organización se deben enfocar en lograr sus objetivos e identificar riesgos y oportunidades en procesos	Las actividades de la organización se deben enfocar en lograr sus objetivos e identificar riesgos y oportunidades en procesos
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:				X		
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;				X		
b) aumentar los efectos deseables;				X		
c) prevenir o reducir efectos no deseados;				X		
d) lograr la mejora				X		
		0	0	5		
6.1.2 La organización debe planificar:		0%				
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;				X	Establecer un Plan de control de los riesgos para integrar con las actividades de los procesos	
b) La manera de:				X		
1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;				X		
2) evaluar la eficacia de estas acciones.				X		
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios				X		
		0	0	4		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS		88%			44%	
6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.					se tiene política de calidad y los objetivos pero aun no se han socializado a los trabajadores	socializacion
Los objetivos de la calidad deben:						
a) ser coherentes con la política de la calidad;		X				
b) ser medibles;		X				
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;		X				
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;		X				
e) ser objeto de seguimiento;		X				
f) comunicarse						
g) actualizarse, según corresponda.		X				
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		X				
		7	0	0		
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:		0%				
a) qué se va a hacer;				X	se diseñó el formato para evaluar el plan de acción que se llevara a cabo	Plan de acción para los objetivos
b) qué recursos se requerirán;				X		
c) quién será responsable;				X		
d) cuándo se finalizará;				X		
e) cómo se evaluarán los resultados.				X		
		0	0	5		
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		0%				
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar:					Realizar la planificación de cambios y aplicación y analizar todos los requerimientos. Creación de un procedimiento para gestión del cambio y formato. Socialización del procedimiento a los trabajadores	
a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;				X		
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;				X		
c) la disponibilidad de recursos;				X		
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.				X		
		0	0	4		

7.SOPORTE	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO	QUÉ TIENE?	QUE NOS FALTA
7.1 RECURSOS						
7.1.1. Generalidades		50%			51%	
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			X		persona externo. Adquisición denormas. Formación en iso 9001 a líderes de proceso.	Elaborar el presupuesto ejecutado para el sistema de gestión de la calidad.
La organización debe considerar:						
a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;			X		Presupuesto anual. Actividades de contabilidad ejecutadas	Evaluar a los proveedores periódicamente con criterios establecidos
b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.			X			
		0	3	0		
7.1.2 Personas		50%				
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.			X		Se realiza pero no está documentado el proceso de Talento Humano	Documentar el proceso de Talento Humano Tener al día las hojas de vida
		0	1	0		
7.1.3 Infraestructura		50%				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			X		Se realiza pero no está documentado el proceso de Mantenimiento	Implementar Plan de mantenimiento a infraestructura
		0	1	0		
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos		50%				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			X		Factores físicos: Temperatura, iluminación, ventilación	Continuar con los programas de seguridad y salud en el trabajo. Implementar el Plan de Bienestar para empleados Programa de orden y aseo
		0	1	0		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición		56%				
7.1.5.1 Generalidades			X		No están establecidos formalmente los recursos de medición del servicio.	Calibración de los equipos y máquinas que lo requiera.
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.						
La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:						Guardar información documentada de los recursos de seguimiento y medición.
a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;			X		Se realizan actividades de seguimiento, pero no hay procedimiento	Aplicar evaluación de satisfacción al cliente
b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.			X		-	
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.			X		-	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones		50%				
Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:						
a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;			X		No hay información documentada continua de calibraciones y/o revisiones	Conservar información documentada de las calibraciones, revisiones y/o mantenimiento.
b) identificarse para determinar su estado;			X			
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.		X			Los equipos se mantienen protegidos y cuidados	Asegurar la validez de la calibración y/o medición.
La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X				
		2	6	0		
7.1.6 Conocimientos de la organización		50%				
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			X		No hay evidencia de la determinación de conocimientos, pero aplican en todas sus actividades.	Mantener los conocimientos necesarios para la operación de actividades derivado de la experiencia y lecciones aprendidas
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesaria.				X	-	
Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.		X			Se aplica cuando es necesario	
		1	1	1		
7.2 COMPETENCIA		38%				
La organización debe:						
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;			X		Los criterios se encuentran en los perfiles de los cargos	Actualizar el manual de funciones
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;			X		Se hacen entrevistas y se comparan criterios. No hay Plan de capacitación de Talento Humano	Implementar el Plan de Capacitaciones respecto a cada cargo y sus actividades.
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;				X	-	Evaluar la eficacia de las capacitaciones.
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.			X		Las hojas de vida están desactualizadas	
		0	3	1		

7.3 TOMA DE CONCIENCIA		13%				
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:						
a) la política de la calidad;				X	-	Capacitación referente al sistema de gestión de calidad y medir su eficacia.
b) los objetivos de la calidad pertinentes;				X	-	
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;				X	-	Realizar periódicamente la rendición de cuentas.
			X		Tratamiento de quejas por PQR. Requisitos para la prestación de los servicios	Designación de responsabilidades
		0	1	3		
7.4 COMUNICACIÓN		0%				
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:						
a) qué comunicar;				X	No Se tiene PN-SIG-18 Plan de comunicaciones, en el que se indica qué, cuándo, a quién, cómo comunica	Se necesita establecer la matriz de comunicaciones, teniendo en cuenta todos los procesos y las comunicaciones externas
b) cuándo comunicar;				X		
c) a quién comunicar;				X		
d) cómo comunicar.				X		
e) quién comunica.				X		
		0	0	5		
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		33%			33%	
7.5.1 Generalidades		El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:				
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional			X		Tipos de documentos para cada proceso	La información documentada para 9001 está incompleta, necesita modificaciones o debe actualizarse.
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X		Para soportar los procesos, hace falta documentación	Levantar información documentada para todos los procedimientos
		0	2	0		
7.5.2 Creación y actualización		33%				
Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado						
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);			X		Existe el procedimiento de Elaboración y control de información documentada, pero necesita desactualizarse	Actualizar procedimiento de elaboración y control de información documentada, para garantizar su aplicación
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);			X		Las versiones de los documentos no se estaban llevando correctamente. Las versiones del software son distintas	Mantener control de los cambios de los documentos
c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.				X	-	Revisar si la información documentada es la idonea y si se debe actualizar
		0	2	1		
7.5.3 Control de la información documentada		33%				
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:						
a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;				X	La documentación se encuentra desordenada	No hay organización de archivos en las dependencias.
b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).			X		No existe compromiso de confidencialidad de datos y protección de datos. No hay control de cambios y protección de datos	Implementar copias de seguridad para datos electrónicos.
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:						
a) distribución, acceso, recuperación y uso;			X			Organización de archivos y documentos, clasificación
b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;			X			Criterios para protección de documentos y archivos
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);				X		Implementar control de cambio de versión en los documentos
d) conservación y disposición.			X			Disponer de un procedimiento para transferencias a archivo y conservación de documentos
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea apropiado y controlar.			X			Determinar los documentos externos que son necesarios controlar
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.			X			Implementar el programa de archivo
		0	6	2		

8. OPERACIÓN		NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL			100%		
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:					
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;			X		
b) el establecimiento de criterios para:			X		
1) los procesos;			X		
2) la aceptación de los productos y servicios;			X		
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;			X		
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;			X		
e) la determinación y almacenamiento de la información documentada en la extensión necesaria para:			X		
1) confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;			X		
2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.			X		
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.			X		
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.			X		
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).			X		
			8	0	0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			90%		
8.2.1 Comunicación con el cliente			90%		
La comunicación con los clientes debe incluir:					
a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;			X		
b) la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;			X		
c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;			X		
d) manipular o controlar las propiedades del cliente;			X		
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				X	
			4	1	0


8.5.2 Identificación y trazabilidad			38%		
La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.					X
La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.			X		
La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y				X	
Se debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.					X
			1	1	2

8.5.6 Control de los cambios		50%		
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.			X	
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			X	
		0	2	0

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		71%		
9.1.1 Generalidades		71%		
La organización debe determinar:				
a) qué necesita seguimiento y medición		X		
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;			X	
c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;			X	
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		X		
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X		
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		X		
		4	2	0
9.1.2 Satisfacción del cliente		100%		
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		X		
La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		X		
		2	0	0
9.1.3 Análisis y evaluación		100%		
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		X		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:				
a) la conformidad de los productos y servicios;		X		
b) el grado de satisfacción del cliente;		X		
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X		
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;		X		
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;		X		
f) el desempeño de los proveedores externos;		X		
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.		X		
		8	0	0

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección		100%		
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:		X		
a) las oportunidades de mejora;		X		
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;		X		
c) las necesidades de recursos.		X		
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		X		
		4	0	0

10. MEJORA	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
10.1 Generalidades		100%		
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		X		
Estas deben incluir:				
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;		X		
b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;		X		
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X		
		4		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA		100%		
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:				
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;		X		
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;		X		
c) implementar cualquier acción necesaria;		X		
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;		X		
e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;		X		
f) si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.		X		
Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		X		
10.2.2 La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:				
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;		X		
b) los resultados de cualquier acción correctiva.		X		
		12		
10.3 MEJORA CONTINUA		50%		
La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.			X	
		0	2	0

 DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL ISO 45001:2018					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 punto) ; C. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene); D. NO APLICA					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
Esta clausula determina por qué la organización está donde está. Como parte de la respuesta a esta pregunta, la organización debe identificar las cuestiones internas y externas que pueden influir en los resultados esperados, así como a todas las partes interesadas y sus necesidades. También debe documentar su alcance y establecer los límites del sistema de gestión - todo en línea con los objetivos de negocio.					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito	x			
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE OTRAS PARTES INTERESADAS					
2	Se determinan las otras partes interesadas además de los trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión.	x			
3	Se determinan las necesidades y expectativas (Requisitos) de los trabajadores y de otras partes interesadas.	x			
4	Se identifican cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales aplicables y otros requisitos.		x		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST					
5	Se determinan los límites y aplicabilidad para establecer el alcance		x		
6	Se consideran las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito.	x			
7	Se tienen en cuenta los requisitos tanto de los trabajadores como de otras partes interesadas	x			
8	Se tienen en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo (Realizadas y programadas)		x		
9	El alcance se mantiene como información documentada.		x		
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST					
10	La Organización mantiene un Sistema de Gestión de la SST.		x		
11	Se mantiene y mejora continuamente este sistema.		x		

5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO					
Esta clausula hace especial hincapié en el liderazgo, no sólo a la dirección que figuraba en las normas anteriores. Esto quiere decir que la alta dirección tiene ahora una mayor responsabilidad y participación en el sistema de gestión de la organización. Deben integrar los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización, asegurar que el sistema de gestión logra los resultados previstos y asignar los recursos necesarios. La alta dirección es también responsable de comunicar la importancia del sistema de gestión y aumentar la toma de conciencia y la participación de los empleados.					
12	Existe un compromiso por parte de la alta dirección asumiendo la responsabilidad total en la prevención de lesiones de los trabajadores y el deterioro de la salud de los mismos relacionados con el trabajo, así como también brindar ambientes de trabajo seguros y saludables.	x			
13	La alta dirección establece una política de SST así como sus objetivos.			x	
14	Se integran los requisitos del sistema de gestión de la SST en los procesos de negocio de la organización.		x		
15	Se proveen los recursos necesarios por parte de la alta dirección para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST.	x			
16	Existe un aseguramiento por parte de la alta dirección para alcanzar los resultados previstos dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la SST.	x			
17	Existe un compromiso por parte de la alta dirección para proteger a quienes informen sobre incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.	x			
18	Existen procesos para asegurar la participación y consultas de los trabajadores.			x	
19	Se establecen y apoyan la conformación y funcionamiento de comités de Seguridad y Salud.		x		
5.2 POLÍTICA DE LA SST.					
20	Existe una política de SST.			x	
21	La política es apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización así como también a la naturaleza de sus riesgos específicos y oportunidades para la SST.			x	
22	La política es comunicada a todos los trabajadores dentro de la organización.			x	
23	Se mantiene como información documentada.			x	
24	Esta disponible para todas las partes interesadas.			x	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES, RENDICION DE CUENTAS Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
25	Existe información documentada acerca de las autoridades y responsabilidades dentro del sistema de gestión de la SST.	x			
26	Las autoridades y responsabilidades son comunicadas dentro de todos los niveles de la organización.			x	
5.4 PARTICIPACION Y CONSULTA					
27	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la participación y consulta por parte de los trabajadores.			x	
28	Se controla la existencia de obstáculos o barreras respecto a la participación (falta de respuesta a los aportes o sugerencias de los trabajadores, barreras de idiomas o alfabetización, represalias o amenazas de represalias y políticas que desalienten la participación y consulta de los trabajadores)		x		

6. PLANIFICACION.					
Esta cláusula proporciona la manera directa de tratar el riesgo. Una vez que la organización ha definido los riesgos y oportunidades en la cláusula 4, tiene que establecer cómo van a ser tratados a través de la planificación. Este enfoque proactivo sustituye a la acción preventiva y reduce la necesidad de acciones correctivas posteriormente. Se pone especial atención también en los objetivos del sistema de gestión. Deben ser medibles, ser objeto de					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.					
6.1.1 GENERALIDADES.					
29	La organización tiene en cuenta los peligros a los cuales se ven enfrentados.	x			
30	La organización tiene consideración acerca de los riesgos en relación a la SST y otros riesgos a los cuales se ven enfrentados. (Mantiene información documentada).	x			
31	Las oportunidades en relación a la SST y otras oportunidades. (Mantiene información documentada).		x		
32	Se consideran los requisitos legales aplicables y otros requisitos.		x		
6.1.2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PARA LA SST.					
6.1.2.1 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.					
33	Existen procesos de identificación continua y proactiva de los peligros.		x		
34	Estos procesos son llevados a cabo según los criterios definidos por la norma. Considerando entre otros: Factores sociales, carga de trabajo, horario de trabajo, acoso, bullying- Infraestructura (Equipos y materiales)- consideración de empresas contratistas y sus actividades- situaciones del entorno a la empresa no controlados por esta, etc.	x			
6.1.2.2 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PARA LA SST Y OTROS RIESGOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST.					
35	Se establecen procesos para evaluar los riesgos relacionados a la SST a partir de la identificación de los peligros.			x	
36	Las metodologías y criterios de evaluación de los riesgos de la SST se mantienen como información documentada.			x	
6.1.2.3 EVALUACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES PARA LA SST Y OTRAS OPORTUNIDADES.					
37	Existen procesos para evaluar las oportunidades relacionadas a la SST, así como adaptar el trabajo o la organización de éste a los trabajadores. En el caso de que corresponda evalúan también otras oportunidades.			x	
6.1.3 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS.					
38	Se mantienen procesos para determinar y tener accesos a los requisitos legales vigentes y aplicables al tipo de organización.	x			
39	Se mantiene información documentada respecto a los requisitos legales aplicables a la organización.		x		
40	Se identifican otros requisitos que no sean legales (Ejemplo: Requisitos de los trabajadores, vecinos, etc).	x			
6.1.4 PLANIFICACIÓN PARA TOMAR ACCIONES.					
41	Se planifican acciones para abordar riesgos y oportunidades.			x	
42	Se planifican acciones para abordar requisitos legales y otros requisitos.	x			
43	Se planifican acciones con el objetivo de prepararse y responder ante situaciones de emergencia.			x	
44	Se evalúa la eficacia de las acciones descritas anteriormente.		x		
45	Se tienen en cuenta las jerarquías de controles al momento de planificar las acciones.		x		
6.2 OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.					
6.2.1 OBJETIVOS DE LA SST					
46	Se mantienen objetivos para evaluar y mejorar continuamente el sistema de gestión.	x			
47	Los objetivos son coherentes con la política de SST.		x		
48	Los objetivos son medibles en el tiempo y evaluables (Desempeño).	x			
49	Al momento de definir los objetivos se consideran los requisitos aplicables, evaluación de riesgos y oportunidades, resultados de consulta de los trabajadores.		x		
50	Los objetivos se comunican y/o actualizan según sea el caso.	x			
6.2.2 PLANIFICACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA SST.					
51	La organización planifica el cómo se logrará los objetivos considerando el qué se hará, recursos necesarios, quién será el responsable, cómo se evaluarán los resultados, cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocios de la organización.	x			
52	La organización mantiene como información documentada los planes para lograr los objetivos.	x			

7. APOYO.					
Esta clausula nos indica que después de abordar el contexto, el compromiso y la planificación, las organizaciones tendrán que analizar el apoyo necesario para cumplir con sus metas y objetivos. Esto incluye los recursos, comunicaciones internas y externas, así como la información documentada que reemplaza los términos utilizados anteriormente como documentos, documentación y registros.					
7.1 RECURSOS.					
53	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del sistema de gestión de la SST.	x			
7.2 COMPETENCIA.					
54	La organización determina las competencias necesarias de los trabajadores que afectan o pueden afectar el desempeño en la SST.			x	
55	La organización se asegura que los trabajadores sean competentes basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.			x	
56	La organización toma acciones para adquirir y mantener las competencias necesarias	x			
57	La organización a documentado la información como evidencia de la competencia.	x			
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.					
58	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la política de la SST.			x	
59	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la SST.			x	
60	Existe conocimiento sobre las implicaciones y las consecuencias de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST.		x		
61	Los trabajadores toman conciencia sobre los incidentes y los resultados de investigación.	x			
62	Los trabajadores toman conciencia sobre alejarse de situaciones de trabajo que se consideren como un peligro inminente para su vida o salud.	x			
7.4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
63	Existe un método implementado por la organización para establecer las comunicaciones internas y externas del SG de la SST (Considerando género, idioma, cultura, alfabetización y discapacidad).			x	
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.					
7.5.1 GENERALIDADES.					
64	La organización a establecido la documentación documentada requerida por esta norma.		x		
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.					
65	Los documentos utilizados por la organización se ajustan a lo descrito por la norma (Identificación y descripción, formato, revisión y aprobación).	x			
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.					
66	Existe un control de la información de tal modo que cualquier interesado en el sistema de gestión de la SST pueda tener acceso.		x		
67	Esta información se encuentra debidamente protegida.		x		

8. OPERACIÓN

Eta cláusula aborda tanto los procesos internos como los contratados externamente, mientras que la gestión del proceso global incluye criterios adecuados para el control de estos procesos así como formas de gestionar el cambio planificado y el no previsto.

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**8.1.1 GENERALIDADES****8.1.2 ELIMINACION DE PELIGROS Y REDUCIR RIESGOS**

68	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para eliminar el peligro y reducir los riesgos. (Considerando la jerarquía de control de riesgos).		x	x	
----	--	--	---	---	--

8.1.2 GESTIÓN DEL CAMBIO.**8.1.4 COMPRAS.**

71	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para controlar la compra de productos y servicios.	x			
----	--	---	--	--	--

8.1.4.2 CONTRATISTAS.

72	La organización ha coordinado sus procesos de compra con sus contratistas para identificar los peligros y evaluar los riesgos.		x		
73	La organización se ha asegurado que los contratistas y sus trabajadores cumplan con los requisitos de su sistema de gestión de SST.		x		
74	La organización ha definido y aplicado los procesos de compra en base a los criterios de seguridad y salud en el trabajo para la selección de contratistas.		x		

8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.

75	Existen procesos para la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia potenciales.			x	
76	Se actualizan estos procesos.			x	
77	Se realizan pruebas periódicas y ejercicios de la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores.		x		
78	Los contratistas, visitantes se encuentran informados en base al proceso de preparación y respuesta ante emergencias.	x			
79	Existe información documentada respecto a estos procesos.		x		

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
Para dar cumplimiento a ésta clausula, las organizaciones deben determinar qué, cómo y cuándo ha de ser supervisado, medido, analizado y evaluado. La auditoría interna también es parte de este proceso para asegurar que el sistema de gestión se ajusta a los requisitos de la organización, así como a los de la norma, y se ha implantado y mantenido con éxito. El último paso, la revisión por la dirección, que analiza si el sistema de gestión es apropiado, adecuado y eficaz.					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.					
9.1.1 GENERALIDADES.					
80	Existen procesos para evaluar el seguimiento y realizar análisis del desempeño de la organización.		x		
81	Se identifican cuales son los procesos que necesitan ser medidos y evaluados.(Requisitos legales aplicables, logro de objetivos, eficacia de los controles operacionales, actividades relacionadas con los peligros).	x			
82	Existe una planificación de seguimiento.		x		
83	La organización evalúa el desempeño y eficacia de su sistema de gestión de la SST.		x		
9.1.2 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS					
84	Se ha determinado la frecuencia y los metodos para evaluar el cumplimiento.			x	
85	En caso de ser necesario se toman acciones de la evaluación del cumplimiento.		x		
86	Se conserva la información documentada de los resultados.		x		
9.2 AUDITORIA INTERNA					
9.2.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA					
87	Se han realizado auditoría internas dentro de la organización.	x			
88	Son planificados, se implementan y mantienen las auditorías internas dentro de la organización.		x		
9.2.2 PROCESO AUDITORIA INTERNA					
89	Existen programas de auditoría interna.	x			
90	Existen informes y resultados respecto a auditoría internas anteriores.	x			
91	Existen registros respecto a las acciones definidas para levantar las no conformidades.	x			
92	Existen documentos como evidencia de la implementación de los programas de auditoría interna.	x			
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.					
93	Existen registros de los resultados de la revisión por la dirección.	x			

10. MEJORA

En un mundo empresarial en constante cambio, no todo siempre se lleva a cabo según lo planificado. Esta clausula, analiza las formas de hacer frente a las no conformidades y acciones correctivas, así como las estrategias de mejora continua.

10.1 INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

94	Existen procesos para informar e investigar incidentes y no conformidades.			x	
95	Existen registros de las acciones correctivas.	x			
96	Se involucran partes interesadas en las acciones correctivas para contribuir a la eliminación de la causa raíz del incidente o no conformidad. (Elaboración de informes de investigación, revisión del incidente, si ocurrió con anterioridad)		x		
97	Se comunican los resultados a los trabajadores y/o partes interesadas.		x		

10.2 MEJORA CONTÍNUA.

98	Se incluyen a los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del sistema de gestión de la SST.	x			
99	Se comunican los resultados de la mejora continua a los trabajadores.		x		
100	Existe información documentada respecto a la mejora continua.		x		

10.2.1 OBJETIVOS DE LA MEJORA CONTINUA

101	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad adecuación y eficacia del SGSST		x		
-----	---	--	---	--	--

10.2.2 PROCESOS DE MEJORA CONTINUA

102	Se debe implementar , planificar , establecer o mantenr uno o varios procesos de mejora continua		x	x	
103	Se debe comunicar los resultados de la mejora continua a sus trabajadores		x		
104	La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados de la mejora continua		x		

Objetivo 4: Ejecución de las acciones y estrategias planeadas

Anexo 3: Encuesta perfil sociodemográfico

ENCUESTA DE PERFIL SOCIODEMOGRAFICO COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN- COOPTMOTILON LTDA	
---	--

Nombre :		Fecha de	
C.C.		Cargo:	
Dependencia/Grupo:		Area:	

1. EDAD

- a. Menor de 18 años
- b. 18-27 años
- c. 28-37 años
- d. 38-47 años
- e. 48 años o mas

3. GÉNERO

- a. Femenino
- b. Masculino

5. NIVEL DE ESCOLARIDAD

- a. Primaria
- b. Secundaria
- c. Técnico/Tecnólogo
- d. Especialista/Maestro

7. USO DE TIEMPO LIBRE

- a. Otro trabajo
- b. Labores domesticas
- c. Recreacion
- d. Deporte
- e. Ninguno

9. ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

- a. Menos de 1 año
- b. De 1 - 5 años
- c. De 6 - 10 años
- d. De 11 - 15 años
- e. Mas de 15 años

11. TIPO DE CONTRATACION

- a. Carrera administrativa
- b. Provisionalidad
- c. Libre nombramiento y remocion
- d. Contrato de prestacion de servicios
- e. Honorarios/ servicios profesionales

13. LE HAN DIAGNOSTICADO ALGUNA ENFERMEDAD

- a. Si
- b. No
- c. Cual:

15. CONSUME BEBIDAS ALCOHOLICAS

- a. Si
- b. No
- c. Semanal
- d. Quincenal
- e. Mensual
- f. Ocasional

17. CONSENTIMIENTO INFORMADO

- a. Si
- b. No

2. ESTADO CIVIL

- a. soltero (a)
- b. Casado (a)/Unuin libre
- c. Separado (a)/Divorciado
- d. Viudo (a)

4. NUMERO DE PERSONAS A CARGO

- a. Ninguna
- b. 1 - 3 personas
- c. 4 - 6 personas
- d. Mas de 6 personas

6. TENENCIA DE VIVIENDA

- a. Propia
- b. Arrendada
- c. Familiar
- d. Compartida con otra (s) familia (s)

8. PROMEDIO DE INGRESO (S. M. L.)

- a. Mínimo legal (S. M. L.)
- b. Entre 1 a 2 S. M. L.
- c. Entre 3 a 4 S. M. L.
- d. Entre 5 a 6 S. M. L.
- e. Mas de 7 S. M. L.

10. ANTIGÜEDAD EN EL CARGO ACTUAL

- a. Menos de 1 año
- b. De 1 - 5 años
- c. De 6 - 10 años
- d. De 11 - 15 años
- e. Mas de 15 años

12. HA PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE SALUD REALIZADAS POR LA EMPRESA

- a. Vacunacion
- b. Salud oral
- c. Exámenes de laboratorio/ otros
- d. Exámenes periodicos
- e. Spa (relajacion)
- f. Capacitaciones en salud ocupacional
- g. Ninguna

14. FUMA

- a. Si
- b. No
- c. Promedio diario:

16. PRACTICA ALGUN DEPORTE

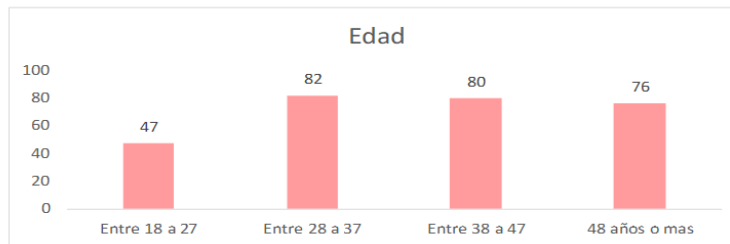
- a. Si
- b. No
- c. Semanal
- d. Quincenal
- e. Mensual
- f. Ocasional



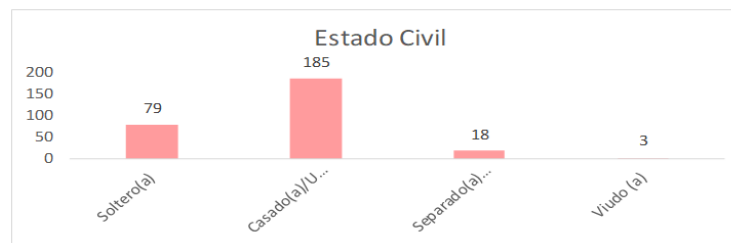
SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TABULACIÓN ENCUESTA PERFIL SOCIODEMOGRAFICO

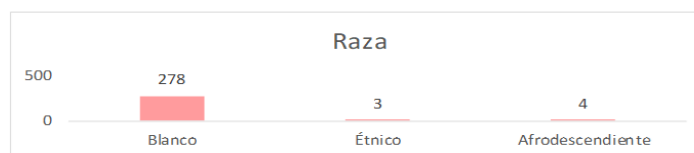
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN-COOPTMOTILON LTDA



Edad	Menor de 18 años	0
	Entre 18 a 27	47
	Entre 28 a 37	82
	Entre 38 a 47	80
	48 años o mas	76
	TOTAL	285

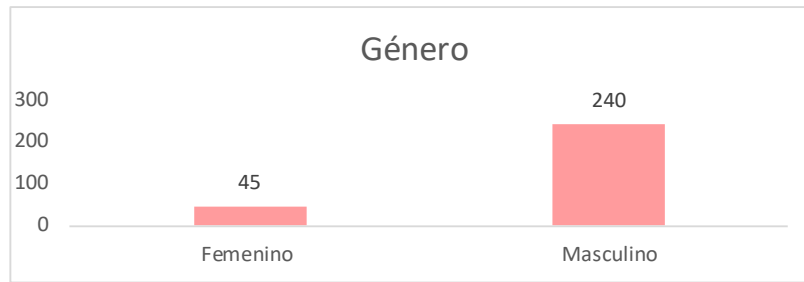


Estado civil	Soltero(a)	79
	Casado(a)/Union libre	185
	Separado(a)/Divorciado(a)	18
	Viudo (a)	3
	TOTAL	285

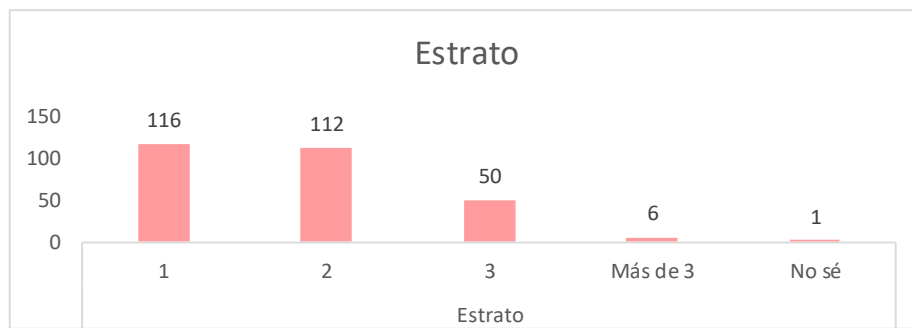


Raza	Blanco	278
	Étnico	3
	Afrodescendiente	4
	TOTAL	285

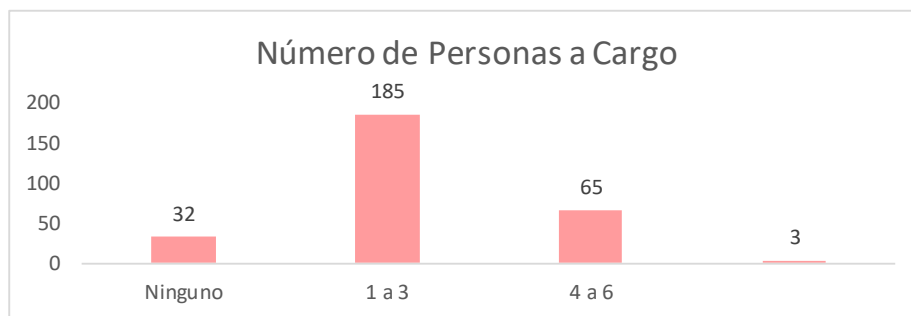
Anexo 4: Perfil sociodemográfico



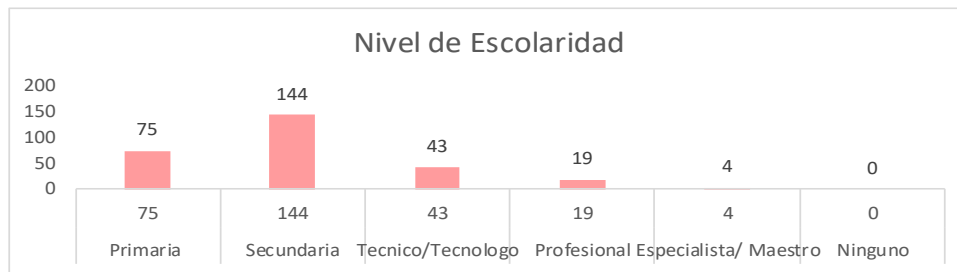
Genero	Femenino	45
	Masculino	240



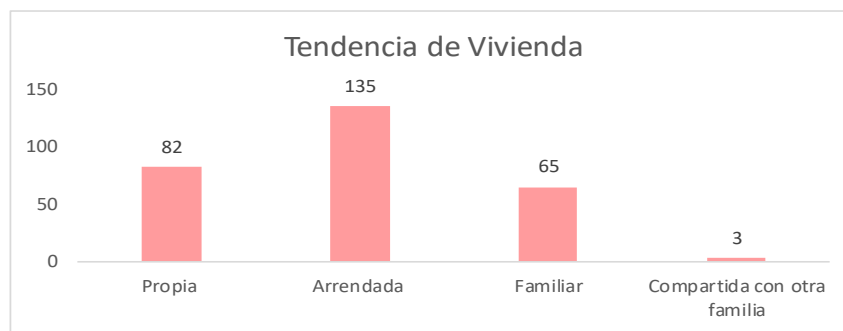
Estrato	1	116
	2	112
	3	50
	Más de 3	6
	No sé	1
TOTAL		285



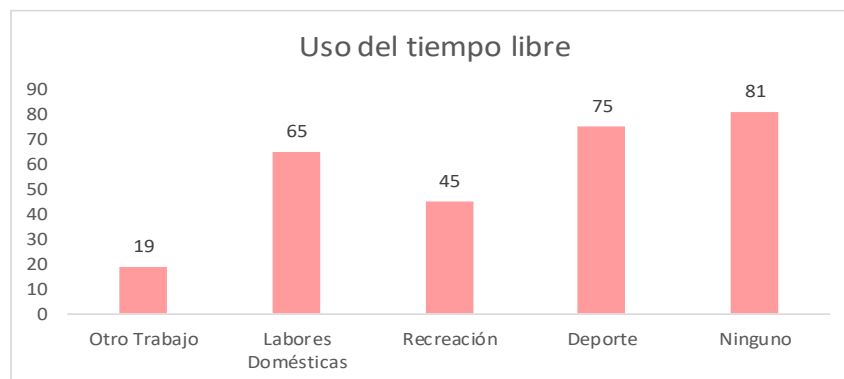
Numero de personas a cargo:	Ninguno	32
	1 a 3	185
	4 a 6	65
	Más de 6	3
TOTAL		285



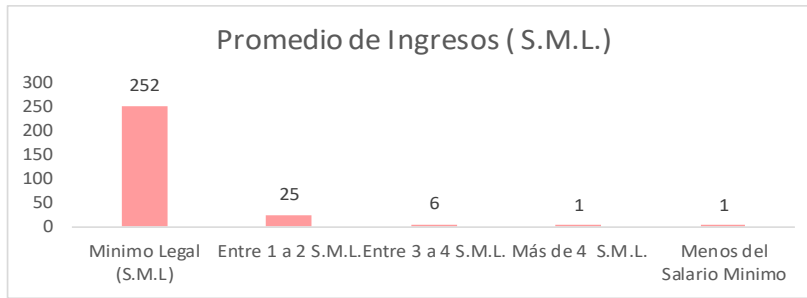
Nivel de escolaridad:	Primaria	75
	Secundaria	144
	Tecnico/Tecnologo	43
	Profesional	19
	Especialista/ Maestro	4
	Ninguno	0
TOTAL	285	



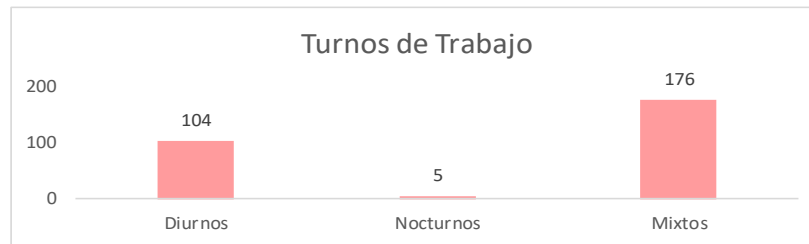
Tendencia de vivienda :	Propia	82
	Arrendada	135
	Familiar	65
	Compartida con otra familia	3
	TOTAL	285



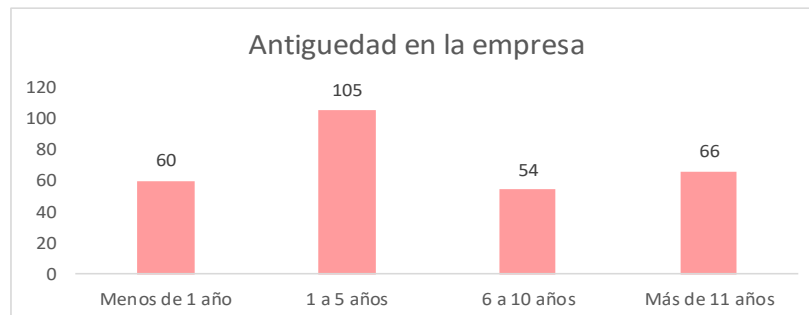
Uso del tiempo libre	Otro Trabajo	19
	Labores Domésticas	65
	Recreación	45
	Deporte	75
	Ninguno	81
	TOTAL	285



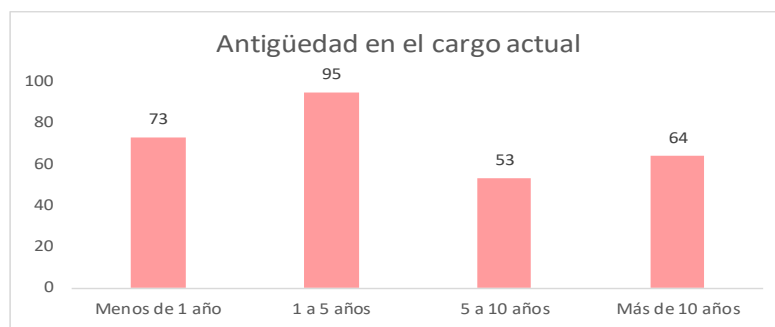
Promedio de ingresos (S.M.L.)	Mínimo Legal (S.M.L.)	252
	Entre 1 a 2 S.M.L.	25
	Entre 3 a 4 S.M.L.	6
	Más de 4 S.M.L.	1
	Menos del Salario Mínimo	1
TOTAL		285



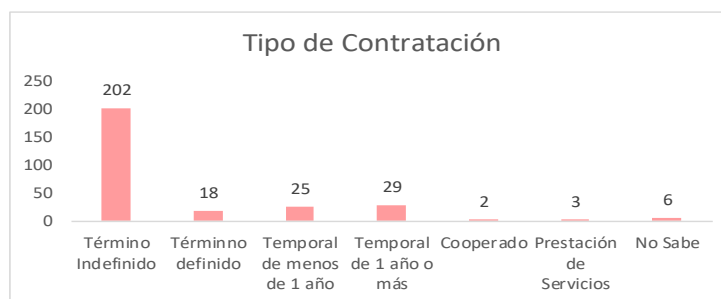
Turnos de Trabajo	Diurnos	104
	Nocturnos	5
	Mixtos	176
	TOTAL	



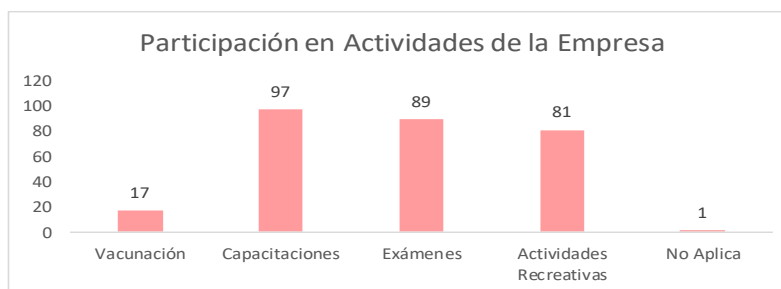
Antigüedad en la empresa:	Menos de 1 año	60
	1 a 5 años	105
	6 a 10 años	54
	Más de 11 años	66
	TOTAL	



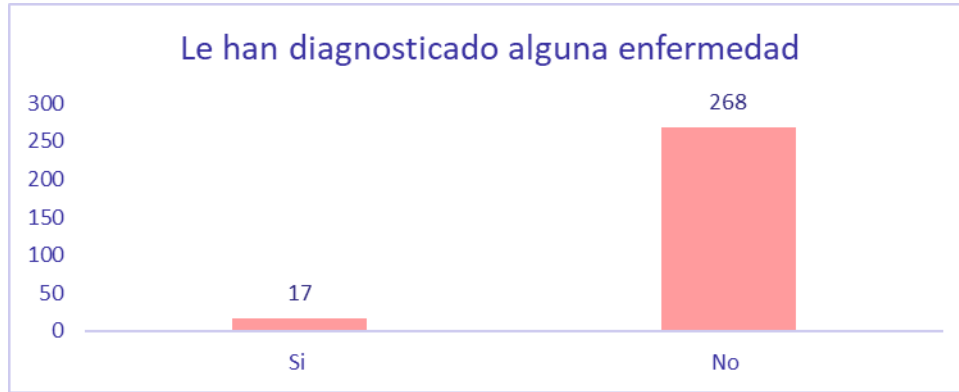
Antigüedad en el cargo actual:	Menos de 1 año	73
	1 a 5 años	95
	5 a 10 años	53
	Más de 10 años	64
	TOTAL	285



11. Tipo de contratación:	Término Indefinido	202
	Término definido	18
	Temporal de menos de 1 año	25
	Temporal de 1 año o más	29
	Cooperado	2
	Prestación de Servicios	3
	No Sabe	6
	TOTAL	285



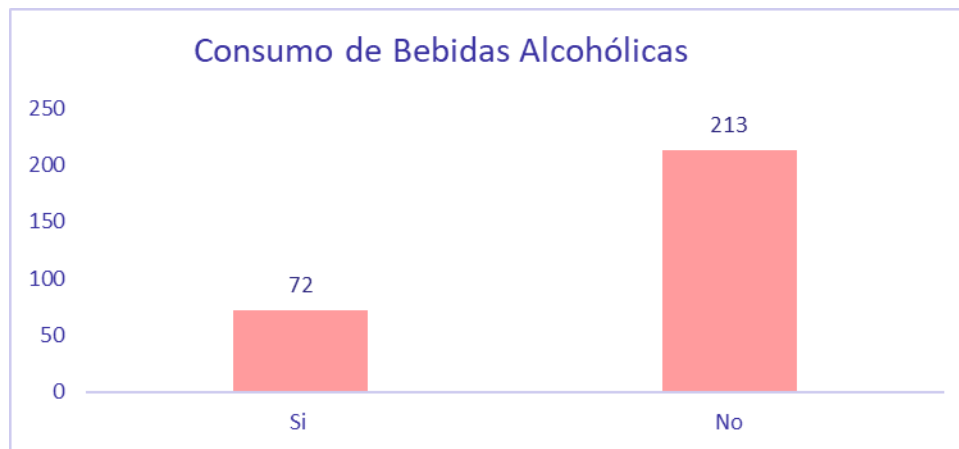
Ha participado en actividades de salud en la empresa :	Vacunación	17
	Capacitaciones	97
	Exámenes	89
	Actividades Recreativas	81
	No Aplica	1
	TOTAL	285



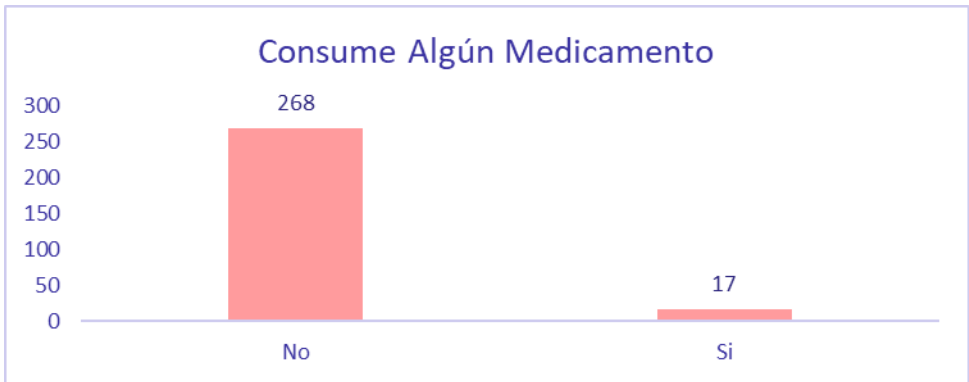
Le han diagnosticado alguna enfermedad:	Si	17
	No	268



Fuma	Si	27
	No	258




Consumo bebidas alcoholicas:	Si	72
	No	213




Consumo algún medicamento:	No	268
	Si	17

Anexo 5
Matriz
Pestal

		CONTEXTO ORGANIZACIONAL					
		MATRIZ PESTAL					
		COOPERATIVA DE TRANSPORTES EL MOTILON LTDA					
		COOPTMOTILON LTDA					
FUERZAS DEL ENTORNO		FACTORES	MUY NEGATIVO	NEGATIVO	INDIFERENTE	POSITIVO	MUY POSITIVO
P	POLÍTICAS	Inestabilidad política del gobierno		X			
		Modificación del valor de impuestos		X			
		Regulaciones de comercio y transporte		X			
		Políticas fiscales		X			
		Infracciones de tránsito y normas de seguridad		X			
		Cambio en políticas de gobierno y reformas				X	
		Ausencia de mecanismos y políticas obligatorias que controlen y mitiguen el transporte informal			X		
		Plan de incentivo a vehículos eficientes			X		X
		Actualización de la política de movilidad urbana			X		X
E	ECONÓMICAS	Situación económica regional	X				
		Aumento de la competencia	X				
		Ingresos y tasas de desempleo de usuarios		X			
		Creación de nuevas medidas tributarias e impuestos		X			
		Inflación y comportamiento de la economía en el país		X			
		Impuestos de los combustibles		X			
		Aumento en el precio del combustible		X			
		Aumento en la tarifa de peajes nacionales		X			
		Desequilibrio entre oferta y demanda de servicios		X			
S	SOCIALES	Cambio en la demografía de la población			X		
		Migración de otros países		X			
		Niveles de educación			X		
		Cambios en estilos de vida y tendencias			X		
		Existencia de servicios sustitutos o complementarios		X			
		Inseguridad en zonas urbanas y rurales		X			
		Desempleo		X			
		Paros Nacionales		X			
		Transporte informal		X			
T	TECNOLÓGICAS	Nuevas tecnologías para seguimiento de las operaciones y controles					X
		Nuevas plataformas para comunicación y gestión de información				X	
		Capacidad de Innovación		X			
		Estado de las vías y carreteras, paradas y semáforos	X				X
		Modernización del parque automotor de los vehículos				X	
		Mejoramiento de infraestructura				X	
A	AMBIENTAL	Factores climáticos afectan el estado de las vías y por lo tanto, a los servicios prestados		X			
		Cambio de normatividad de protección del medio ambiente		X		X	
		Regulación del consumo de energía		X			
		Generación de impactos ambientales por generación de emisiones de gases y partículas por fuentes móviles		X			
		Impactos ambientales en la generación de vertimientos y consumo en la Estación de Servicio y Lavadero		X			
L	LEGALES	Vigilancia por entes de control para establecer mejoras continuas				X	
		Cambio continuo de normatividad y nuevas regulaciones o requisitos legales para seguridad laboral		X			
		Reglamentación del servicio para transporte, remesas, estación de servicio, turismo		X			X

Anexo 6: Matriz necesidades y expectativas

		MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS										Versión:		
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN - COOPTMOTILON LTDA												Fecha de aprobación: xx/xx/xxxx		
Página 1 de 1														
NIVEL DE INFLUENCIA	PARTE INTERESADA	IDENTIFICACIÓN		INTERACCIÓN		REQUERIMIENTOS		¿CÓMO PODRÍA ESTAR INTERESADO?		ANÁLISIS DE LA RELEVANCIA		COMPROMISO		
		SUBGRUPO / POSICIÓN	ROL	CONTEXTO	PROCESO CON EL QUE INTERACTUA	NECESIDAD/REQUISITO	EXPECTATIVA	IMPACTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN	SER IMPACTADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN	INFLUENCIA	IMPACTO	RESULTADO DEL ANÁLISIS	¿CÓMO VAMOS A INVOLUCRARLO?	
Alta	CLIENTES		Beneficiarse de los servicios disponibles Y participar en la experiencia de estos	Externo	Misional (Solicitud del servicio y prestación oportuna del mismo)	Servicio que satisfaga sus necesidades	Servicio oportuno y de calidad		X	Alto	Alto	Atención oportuna	Ente que califica y evalúa el servicio prestado a criterio personal	
	ASAMBLEA		Supervisa y toma decisiones	Interno	Estratégico (Direccionamiento estratégico y financiero- Recursos)	Rentabilidad financiera	Cumplimiento del objeto social	X		Alto	Alto	Gestionar atentamente	Toma las decisiones para el cumplimiento de objetivos	
	TRABAJADORES	Alta dirección y Directivos		fijar objetivos y estrategias para alcanzarlos	Interno	Estratégico (Direccionamiento estratégico y financiero- Objetivos)	Cumplimiento del Plan de Desarrollo	Compromiso y Liderazgo	X	X	Alto	Alto	Gestionar atentamente	Es quien plantea las estrategias para alcanzar los objetivos propuestos
							Cumplimiento de la normatividad aplicable	Estar al día legalmente y control eficiente						
							Cumplimiento de los Presupuestos	Generar rentabilidad a la empresa						
							Cumplimiento de políticas	Compromiso con lo definido en Planeación Estratégica						
	Administrativos		Organizar, elaborar, ejecutar y supervisar la gestión Administrativa	Interno	Apoyo (Control de Documentos Y Actividades administrativas)	Capacitación	Capacitaciones integrales y para sus competencias laborales	X	X	Alto	Bajo	Gestionar atentamente	Formación para el logro de una Eficiente Elaboración y ejecución de procesos administrativos	
						Bienestar	Prestaciones sociales y buen clima laboral. Seguridad en el trabajo							
						Remuneración	Estabilidad laboral y garantía de permanencia							
						Infraestructura e insumos	Desarrollo eficiente de las actividades							
Cumplimiento de derechos						Reconocimiento del derecho de la asociación								
Espacios seguros para los trabajadores	Condiciones seguras y cómodas para el desempeño de labores													
Operativos		Desarrollan las actividades para la prestación del servicio de transporte, mensajería y venta de combustible	Interno	Misional (Transporte, mensajería y venta de combustible)	Cumplimiento de derechos	Reconocimiento del derecho de la asociación	X	X	Alto	Alto	Prestar servicios primarios	Formación para que lleven a cabo las actividades vitales para prestar los servicios principales		
					Capacitación	Capacitaciones integrales y para sus competencias laborales								
					Bienestar	Prestaciones sociales y buen clima laboral. Seguridad en el trabajo								
					Remuneración	Estabilidad laboral y garantía de permanencia								
					Infraestructura e insumos	Desarrollo eficiente de las actividades								
Espacios seguros para los trabajadores	Condiciones seguras y cómodas para el desempeño de labores													

Media	PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	De bienes y servicios	Abastecen de bienes y servicios, cumpliendo con los términos del contrato	Externo	Apoyo (Gestión de proveedores y compras)	Pagos oportunos	Pagos en los tiempos esperados y calidad	X	X	media	Alto	Mantener Buena relación	Responsable de abastecer bienes y servicios de calidad y en el tiempo pactado
	SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE		Asegurar e inspeccionar los puertos de la nación y cumplimiento de normatividad	Externo	Gestión y cumplimiento de políticas y normativas	Que las empresas de transporte cumplan la normativa establecida	Cumplimiento total de la normatividad por parte de las empresas de transporte, siendo así un servicio seguro y de calidad	X		media	Alto	Vigila el Cumplimiento de normativa establecida	Es una agencia gubernamental del Poder Ejecutivo que supervisa el cumplimiento de la normativa por parte de las empresas de transporte
						Estabilidad de la relación	Reconocimiento de los servicios prestados						
						Responsabilidad ambiental compartida	Cumplimiento de normatividad ambiental						
	MINISTERIO DE TRANSPORTE		Definir, formular y regular las políticas de transporte	Externo	Gestión y cumplimiento de políticas y normativas	Acaten de forma oportuna las políticas que establecen	Cumplimiento total de las políticas de transporte	X		media	Alto	Regula políticas	Establece las políticas y normativas que se deben cumplir en el sector transporte
	ENTE CERTIFICADOR		Evaluar conformidades y certificar el cumplimiento de los requerimientos de las normas	Externo	Todos los procesos	Auditorías de seguimiento y certificación bajo las normas	Atención oportuna a las solicitudes y al plan de auditoría	X		Baja	Alto	Avalar el compromiso	Certifica el cumplimiento de la normativa
COMPETIDORES	Empresas de Transporte, mensajería y estaciones de servicio	Ofrecen servicios similares a los de cooptmorilon	Externo	Misional (Transporte, mensajería y venta de combustible)	No competencia desleal	Convenios de cooperación		X	media	Alto	Competencia de servicios	Ofrece servicios similares a los de la empresa, generando rivalización	
GOBIERNO	Órganos de control	Supervisa y controlan	Externo	Aplicación de requisitos legales	Cumplimiento de la normatividad vigente	Evidencias oportunas de información para análisis	X		Baja	Alto	Controlar atentamente	Requisito legal y otros requisitos	
	Autoridades	Dicta directrices de obligatorio cumplimiento	Externo	Aplicación de requisitos legales	Desarrollo social y cumplimiento de reglamentos	Apoyo y compromiso	X			Alto	Supervisa el cumplimiento	Requisito legal y otros requisitos	
Baja	COMUNIDAD Y SOCIEDAD	Juntas de Acción Comunal	Representar legalmente a la comunidad	Externo	Gestión de clima y entorno tranquilo que trabaja en equipo	Apoyo social	Cooperación con instituciones		X	Baja	medio	convivencia	Cooperación con la organización
		Asociaciones y/o agremiaciones	Promover y vincular relaciones fructíferas	Externo	Gestión de clima y entorno tranquilo que trabaja en equipo	Asistencia técnica	Cooperación con instituciones		X	Baja	medio	convivencia	Cooperación con la organización
		Sector empresarial	Desarrollo y crecimiento económico	Externo	Gestión de clima y entorno tranquilo que trabaja en equipo	Acompañamiento y capacitación	Fortalecimiento del comercio y generar oportunidades		X	Baja	medio	convivencia y alianzas	Generar desarrollo económico conjuntamente
		Instituciones y entidades	Instruir, educar y brindar beneficios	Externo	Gestión de clima y entorno tranquilo que trabaja en equipo	Educación ambiental y proyectos ambientales	Convenios interinstitucionales y formulación de proyectos ambientales		X	Baja	medio	Ejecución de proyectos	Alianza para el desarrollo y ejecución de proyectos de mutuo interés
		Medios de comunicación	Informar y comunicar su ideología	Externo	Gestión de información	Información confiable	Divulgación de información. Atención oportuna para comunicados	X		Baja	Alto	Fortalecer imagen corporativa	Ente que promoció una buena imagen de la empresa



NUESTRA RUTA A LA CALIDAD

- **OBJETIVO PRINCIPAL**
- *El presente documento tiene como misión dar a conocer a nuestros líderes de proceso; los diferentes objetivos, metas, planeación estratégica para el año 2020*

CICLO PHVA





ESTRUCTURA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA

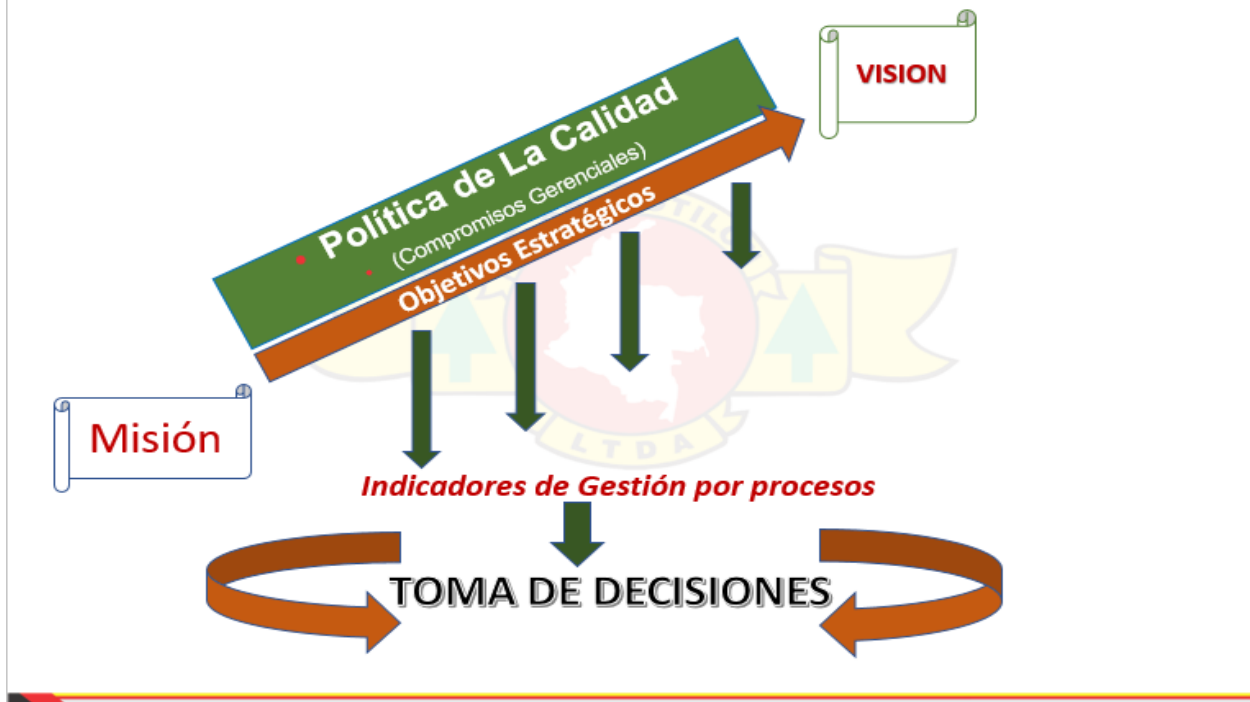


DIAGRAMA PIRAMIDAL DE LA CALIDAD





CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

POLITICO	ECONOMICO	SOCIAL	TECNOLOGICO	AMBIENTAL	LEGAL
Cambios en políticas de gobierno y reformas (Indiferente)	Situación económica regional (-)	Cambio en la demografía de la población. (-)	Nuevas tecnologías para seguimiento de las operaciones y controles (+)	Factores climáticos afectan el estado de las vías y por lo tanto, a los servicios prestados (-)	Vigilancia por entes de control para establecer mejoras continuas (+/-)
Inestabilidad política del gobierno (-)	Aumento de la competencia (-)	Migración de otros países (-)	Nuevas plataformas para comunicación y gestión de información (+)	Cambio de normatividad de protección del medio ambiente (+/-)	Cambio continuo de normatividad y nuevas regulaciones o requisitos legales para seguridad laboral (+/-)
Modificación del valor de impuestos (-)	Ingresos y tasas de desempleo de usuarios (-)	Cambios en estilos de vida y tendencias	Estado de las vías y carreteras, (+/-)	Regulación del consumo de energía (-)	Reglamentación del servicio para transporte, remesas, estación de servicio, turismo (+)
Regulaciones de comercio y transporte (-)	Inflación y comportamiento de la economía en el país (-)	Inseguridad en zonas urbanas y rurales (-)	Modernización del parque automotor de los vehículos (+)	Generación de impactos ambientales por generación de emisiones de gases y partículas por fuentes móviles (-)	
Políticas fiscales (-)	Impuestos de los combustibles (-)	Desempleo (-)	Mejoramiento de infraestructura (+)	Impactos ambientales en la generación de vertimientos y consumo en la Estación de Servicio y Lavadero (-)	
Plan incentivo a vehículos eficientes (+/-)	Aumento en el precio del combustible (-)	Transporte informal (-)			
Actualización de la política de movilidad urbana (+/-)	Aumento en la tarifa de peajes nacionales (-)	Paros nacionales (-)			
Infracciones de tránsito y normas de seguridad (-)	Desequilibrio entre oferta y demanda de servicios (-)	Niveles de educación (Indiferente)			



GRUPOS DE INTERES- STAKEHOLDER

- Stakeholder (Grupo de Interés o Parte Interesadas), se refiere a «quienes son afectados o pueden ser afectados por las actividades de una empresa». Estos grupos interesados deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica de los negocios

- **GRUPOS DE INTERES**

- Nuestros Asociados.
- Aliados Estratégicos.
- Clientes y Usuarios.
- Colaboradores
- Proveedores.
- Comunidad.
- Gobierno.





ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD

- ❖ Prestación de servicios de transporte urbano, colectivo, intermunicipal y servicio especial en turismo a nivel nacional
- ❖ Venta de combustible y lubricantes para vehículos automotores
- ❖ Prestación de servicios de mensajería expresa a nivel nacional

Public ground transportation services for passengers nationwide,
Sale of fuel and lubricants for the automotive sector and freight
and courier service nationwide.

Ac
..



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

NUESTRA MISIÓN:

COOPTMOTILON es una empresa Norte Santandereana con mas
de 25 años de experiencia en el sector con conocimiento
especializado en:

- Prestación de servicios de transporte urbano, colectivo, intermunicipal y servicio especial en turismo a nivel nacional
- Venta de combustible y lubricantes para vehículos automotores
- Prestación de servicios de mensajería expresa a nivel nacional

Generando así, confianza y tranquilidad a nuestros clientes y usuarios a través de productos y servicios de excelente calidad; buscando en su crecimiento rentabilidad y bienestar económico y social de los trabajadores |

Ac
Ve a



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

NUESTRA VISIÓN A 2023:

Ser reconocida a nivel nacional como empresa líder del sector de transporte, caracterizándose siempre por la satisfacción de nuestras partes interesadas a través de los productos y servicios que se ofrecen.



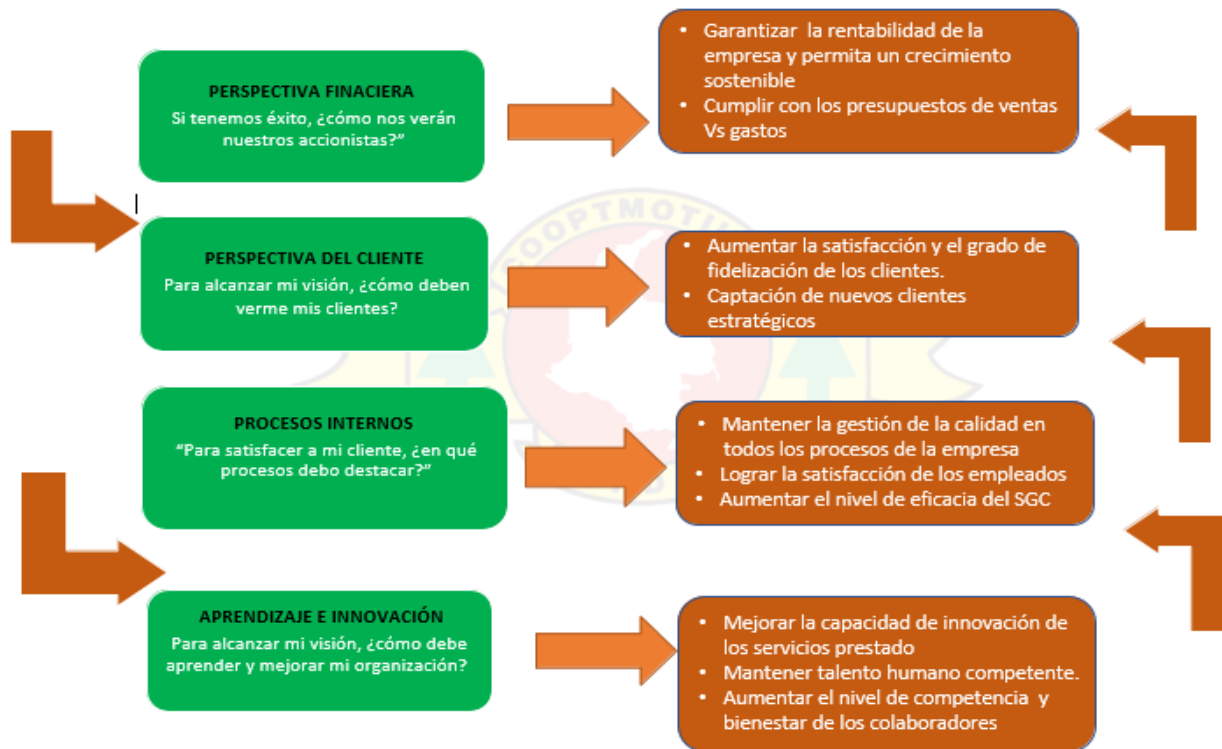
FACTORES CLAVES DE ÉXITO

- Mas de 25 años de experiencia
- Reconocidos en el mercado
- Rentabilidad
- Prestación del servicio a nivel nacional
- Satisfacción de los clientes
- Servicios prestados con calidad
- Grado de fidelización de los clientes
- Compromiso de los colaboradores
- Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios
- Talento humano competente
- Innovación y tecnología





OBJETIVOS ESTRATEGICOS



Ac
Ve



VALORES QUE DEFINEN LA GESTION EMPRESARIAL

- **PERSEVERANCIA:** Porque sabemos que la constancia y la dedicación, nos ayudan a responder al compromiso con nuestros asociados y clientes
- **RESPONSABILIDAD:** asumimos en bien de la comunidad y aportamos al desarrollo de la región.
- **HONESTIDAD:** Nuestro comportamiento debe ser socialmente responsable, mostrando respeto, imparcialidad y sinceridad, hablando siempre con la verdad y siguiendo las reglas de la cooperativa.



Ac
Ve a



VALORES QUE DEFINEN LA GESTION EMPRESARIAL

- **CALIDAD:** Prestar un servicio con eficiencia y eficacia para cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes, usuarios y comunidad en general
- **RESPETO:** Apegarse a las normas establecidas buscando el bien común, valorando a todas las personas que tengan vínculo con nosotros ofreciéndoles un trato justo y digno
- **SOLIDARIDAD:** Nuestra empresa tiene la responsabilidad de velar por el interés colectivo de sus miembros y las personas que acceden a nuestros servicios.



Ac
Ve a



POLITCA DE LA CALIDAD

POLÍTICA DE CALIDAD

COOPTMOTILON es una empresa que presta los servicios de transporte urbano intermunicipal, venta de combustible y lubricantes para el sector automotor, servicio de mensajería expresa a nivel nacional.

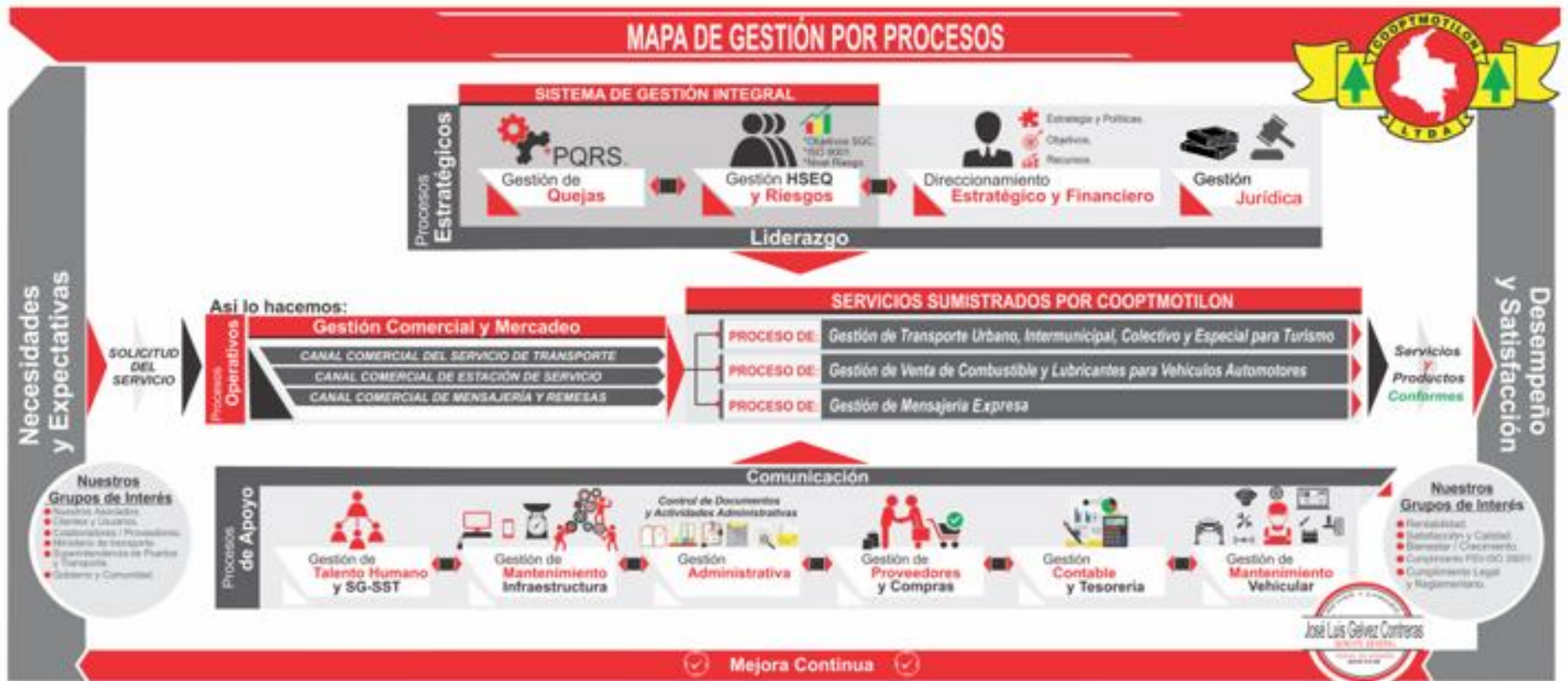
Desde la alta gerencia se compromete con nuestros clientes, orientando su personal, con las competencias que se requieran para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas; ofreciendo un servicio de excelente calidad. Lo anterior enmarcado en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Siempre trabajando con una filosofía de crecimiento sostenible, fidelización de clientes, colaboradores competentes, pensamiento basado en riesgos, innovación tecnológica y mejoramiento continuo que asegure los resultados esperados.

Ac
Ve i



MAPA DE PROCESOS



REPORTE DE NOVEDADES – BASE DE DATOS CONDUCTORES

Estructura general – 152 conductores relacionados

Anexo 9

COOPERATIVA DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SEGUROS S.A.S. NIT.800.152.028-1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA															Versión 01					
1. INTERDEPARTAMENTALES BUCARAMANGA.																				
No.	No. INT.	PLACA	NOVEDAD CARRO AMPLIACION	NOVEDAD CONDUCTOR	INCAPACIDAD	INICIO	TERMINA	FECHA CONTRA TACION	INICIO	TERMINACION	VACACIONES	RADICACION	CONDUCTOR	IDENTIFICACION CONDUCTO	CAJA COM	CIUDAD RESI	DIRECCION	TELEFONO	ESTADO CIVIL	CORREO
141	364	UVF937		CONTINUA				1-oct-18			del 15 hasta 23 de oct 2019		NELSON CARVAJAL PABON	88030463	COMF AORIE	PAM PLON	CARRERA 7 No.0-85 ALMIRADOR	3,129E+09		
	366	UVF-925		CONTINUA				7-may-19					RAFAEL ALBERTO GRANADOS	1094270308	COMF AORIE	PAM PLON	BOLIVAR	3,2E+09	SOLTERO	rafaelgra026@gmail.com
1. INTERDEPARTAMENTALES LOURDES																				
No.	No. INT.	PLACA	NOVEDAD CARRO	NOVEDAD	INCAPACIDAD	INICIO	TERMINA	FECHA CONTRA TACION	INICIO	TERMINACION			CONDUCTOR	IDENTIFICACION	CAJA COM	CIUDAD RESI	DIRECCION	TELEFONO	ESTADO CIVIL	CORREO
143	382	WDM725		CONTINUA				1-oct-18			1/11/2019		JOSE ANTONIO VILLAMIZAR QUINTERO	5461827	COMF AORIE	LOUR DES	CALLE 4 No.1-72 BARRIO LA LOMA	3,115E+09	CASADO	
144	384	WDM133		CONTINUA				1-oct-18			08/10/2019 al 17/10/2019		EDISON EDUARDO MANRIQUE ALBA	1094532936	COMF AORIE	LOUR DES	CRA 6 No.6-31	3,204E+09		
145	420	UVF-929		RENUNCIA DEFINITIVA 26/02/2020				1-oct-18			10/10/2019-28/10/2019		VICTOR MANUEL PIRATOBA OBTEGA	88224372	COMF AORIE	LOUR DES	CRA 6 No.3-42 BARRIO DARDANELOS	3,214E+09	CASADO	
7. SERV. COLECTIVO URB.																				
No.	No. INT.	PLACA	NOVEDAD CARRO	NOVEDAD	INCAPACIDAD	INICIO	TERMINA	FECHA CONTRA TACION	INICIO	TERMINACION			CONDUCTOR	IDENTIFICACION	CAJA COM	CIUDAD RESI	DIRECCION	TELEFONO	ESTADO CIVIL	CORREO
146	600-08	UVG-064		CONTINUA				4-sep-19					WILMER ALEXANDER GELYEZ CONTRERAS	1094265352	COMF AORIE	PAM PLON	CARRERA 9 N°11-07	3,126E+09	UNION LIBRE	
147	602-10	UVF968		CONTINUA				1-oct-18					WILMER JAIMES ARIAS	1094268959	COMF AORIE	PAM PLON	CRA 11B No.4N-12	3,138E+09	UNION LIBRE	


ccione el destino y presione ENTRAR o elija Pegar

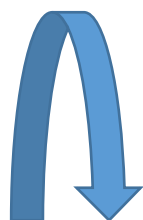
Ve a Configuración para activar Windows.

REPORTE DE NOVEDADES – BASE DE DATOS ADMINISTRATIVOS

Estructura general - 86 administrativos relacionados de las diferentes sedes

Anexo 10

 REPORTE NOVEDADES EN SEGURIDAD SOCIAL PARA EMPLEADOS COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LTDA. COOPTMOTILÓN LTDA NIT. 800.152.029-1 TALENTO HUMANO																								
No.	EMPLEADO	IDENTIFICACION EMPLEADO	FECHA Y LUGAR EXPEDICION CC	FECHA NACIMIENTO	TELEFONO	SEXO	ESTADO CIVIL	CORREO	DIRECCION	FECHA DE CONTRATACION		CARGO	SALARIO	SALUD	PENSION	CESANTIAS	ARL	CCF	VACACIONES PENDIENTES	En caso de tener vacaciones pendientes por favor relacione las fechas de los periodos pendientes. (Si no tiene vacaciones pendientes responda NO APLICA)	Por favor relacione la posible fecha de distrito de vacaciones pendientes. (Si no tiene vacaciones pendientes ingrese la fecha del día de hoy.)	Persona de contacto de emergencia. (Por favor relacionar nombre completo, CC, celular y parentesco.)	FORMACION ACADEMICA	
										INICIO	FINAL													
1	BARROSO ANTEIZ JULIETH PAOLA	1094275315	02/08/2013 Pamplona	1/08/1995	3175269814	Femenino	soltero	jupibas.95@hotmail.com	Calle 8 # 7-95 B/ Chapinero	28/10/2019		Coordinador HSEQ	1100000	Medimas	Colpensiones	No	LA EQUIDAD	Confiaoriente	No	No	28/12/2020	Maria Rosalba Antelz Garcia, CC 60258315, Cel 3174119975, Madre		
2	BAZANTE CAMARGO LUIS ANDRES	88207713	05/06/1992 Cúcuta	18/12/1973	3154904080	Masculino	casado	bazantea@gmail.com	carrera 11a # 10-21 san martin	5/02/2020		coordinador parque automotor	1200000	nueva eps	porvenir	porvenir	LA EQUIDAD	confiaoriente	no	no aplica	no aplica		Milena baselisa, c.e. 750815, celular 3209333671	
3	CHACON PARRA KAROLL DAYANNA	1094277827	01/10/2014 PAMPLONA	11/09/1996	3132216886	Femenino	SOLTERA	karoll_chacorp@gmail.com	calle 3 # 8-118 los cerezos	16/01/2020		auxiliad de nomina	877803	comparta	porvenir	FNA	LA EQUIDAD	confiaoriente	no	no aplica	no aplica		Contadora	
4	DELGADO HURTADO LEDY JOHANNA	60266840	06/05/2002	18/02/1984	3163677782	Femenino	soltero	johannadelgado400@gmail.com	Calle 10 15-61	28/03/2011		Jefe de agencias y oficinas	1100000	Medimas	Porvenir	Equidad	LA EQUIDAD	Confiaoriente	si	2018	22/06/2020	Miguel delgado Oscar Gonzalez cc 13356639 315820278		
5	DUQUE SIDRO MARIA SABINA	27844887	17/01/1976 Cúcuta	05/01/1995	3167276594	Femenino	soltero	No tiene	Cra7 1 46	01/12/1993		Servicios generales	414.000	Medimas	Colpensiones	Porvenir	LA EQUIDAD	Confiaoriente	No	No aplica	7/01/2020	Deisy Castaño celular:3148065962		
6	FORERO TIBACUY ROBERTO ANTONIO	1116803913	26/06/2014 arauca	11/06/1996	3138593076	Masculino	Soltero	robertoforero76@gmail.com		10/02/2020		pasante universitario	no aplica		no aplica	no aplica	LA EQUIDAD	no aplica	no	no aplica	no aplica		Primo	
7	GALVEZ BOHORQUEZ MARIA JULIA GISELA	1090438793	24/08/2009 CUCUTA	9/03/1991	3114957063	Femenino	soltero	gisela91982@hotmail.com	CALLE 3 # 8-65 INT 5 CONJUNTO PLAZUELA BOLVAR	21/11/2018		COORDINADORA DE TALENTO HUMANO	1100000	NUEVA EPS	PORVENIR	PORVENIR	LA EQUIDAD	COMFAORENTE	si	21/11/2018 AL 20/11/2019	15/01/2020	NO APLICA	JHON JARO GALVIS ARENALES CC 1.005.001.629, CEL: 3165841474, PARENTESCO NOVIO.	
8	GARCIA CARVAJAL ROSA MARGARITA	1007957622	09/10/2018 pamplona	20/08/2000	3203627151	Femenino	casado	rosymari671@gmail.com	calle 6A 16 1a 18 urb maria salome	26/09/2019		gestion de archivo	828.000	nueva EPS	NO APLICA	NO APLICA	LA EQUIDAD	NO APLICA	No	NO APLICA	21/03/2020	NO APLICA		
9	GELVEZ CONTRERAS GLADYS	60263670	3/04/1980	3/04/2019	3134511034	Femenino	soltero	ggelvezcontreras@gmail.com	carretera 2 No.5-91 Barrio El Camen - Pamplona	1/07/2015		SECRETARIA GENERAL	00	NUEVA EPS	COLPENSIONES	PORVENIR	LA EQUIDAD	CONFAORENTE	si	2016 AL 2019	1/01/2019	LUS HERNANDO GELVEZ CONTRERAS - PADRE -		
10	GELVEZ CONTRERAS JOSE LUIS	91515640	29/01/2001 bucaramanga	28/01/1983	3203742321	Masculino	casado		CARRERA 8A No.8A-46 BARRIO CARMELITANO - PAMPLONA	15/04/2019		Gerente	4930500	medimas	porvenir	porvenir	LA EQUIDAD	confiaoriente	si					
11	JAIMES PEÑA MARTHYANIRA	60262131	07/06/1996	16/02/1977	3202563967	Femenino	casado	MARTHYANIRA60262@gmail.com	URBANIZACION EL PINAR CASA B 18	21/06/2017		AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	828116	MEDIMAS	COLPENSIONES	PORVENIR	LA EQUIDAD	COMFAORENTE	si	2018	1/01/2020	LJEAN CARLOS BARBOSA ESPOSO 3114668737		
12	MENDOZA SUAREZ PAOLA ANDREA	1094275081	21/06/2013 Pamplona	18/05/1995	3184926733	Femenino	Union libre	andreasuarez1895@gmail.com	Calle 3 # 4 57 juan XXII	21/10/2019		Asistente en Organizacion de Archivo	828.116	Comparta	Colpensiones	No tengo	LA EQUIDAD	Confiaoriente	No	No aplica	10/12/2019	Jhon Anderson Manrita Antelz 1094264994		
13	PARRA PELAEZ BLANCA LILIANA	1007618332	18/10/2013 pamplona	22/09/1975	3123313757	Femenino	Casada	blisanaparra@gmail.com	Calle 7 # 7-02 los trece	29/01/2020		pasante universitario	no aplica		no aplica	no aplica	LA EQUIDAD	no aplica	no	no aplica	no aplica		Fridin Morales Jaimes celular: 3165477859 esposo	
14	PATINO RICO MAYERLI LEBANA	1094242870	12/05/2015 DE PAMPLONA Octubre 01 de 1995	5/9/1897	3102011398	Femenino	soltero	cooptmotiloncartera@gmail.com	CALLE 9 # 11-417 BARRIO UNIDOS APTO 2	15/04/2016		JEFE DE CARTERA	1151000	NUEVA EPS	COLPENSIONES	PORVENIR	LA EQUIDAD	CONFAORENTE	No	NO APLICA	24/10/2020	GLORIA ESPERANZA RICO SUAREZ. 60.251.550-3154291737- MADRE		
15	PEREZ NIÑO BLADIMIR	88161132	30/06/1977	3214801988	Masculino	soltero		blado197723@gmail.com	Calle 2 6-05	22/07/2019		Cortador	2750000	Nueva eps	Porvenir	Proteccion	LA EQUIDAD	Confiaoriente	No	No	18/12/2019	Ara dolores niño, 3293015036, madre		



Base de Datos de la programación de exámenes periódicos de los administrativos y conductores. La ilustración muestra en términos generales la estructura de esta.

Anexo 11

Identificación		Nombre	Salario	Administradoras		Contrato		Ubicación Laboral		EXAMEN PERIÓDICO 2020		CIUDAD	PAQUETE EXAMEN	EDA	EXÁMENES PERIÓDICOS									
No.	Tipo	Número	Mensual	Pensión	Salud	Fecha Inicio	Fecha Fin	Sucursal	Centro Trabajo	SI	NO													
1	CC	88203041	\$877.803,00	COLPENSIONES	MEDIMAS EPS	2019-02-14		CUCUTA DIAGONAL	CUCUTA DOMICILIARIOS	1		CUCUTA	CONDUCTOR	46	Examen médico osteomuscular	Electrocardiograma	Perfil lipídico	Glicemia	Rx lumbosacra	Picosensométrico				
2	CC	9263676	\$877.803,00	COLPENSIONES	NUEVA E.P.S.	1997-05-01		BUCARAMANGA	BUCARAMANGA	1		BUCARAMANGA	OFICINISTA Y ADMINISTRATIVO		Examen médico osteomuscular		Perfil lipídico	Glicemia			Audiometría	Visiometría		
3	CC	1007357381	\$828.186,00	PORVENIR		2016-03-27		ABREGO	ABREGO	1		ABREGO	OFICINISTA Y ADMINISTRATIVO		Examen médico osteomuscular		Perfil lipídico	Glicemia			Audiometría	Visiometría		
4	CC	694276315	\$114.860,00	COLPENSIONES	MEDIMAS EPS	2019-10-28		COOPTM OTILON LTDA	RIESGO 3			PAMPLONA	OFICINISTA Y ADMINISTRATIVO											
5	CC	86928785	\$877.803,00	COLPENSIONES	COMPARTA	2019-07-12		DOMICILIARIOS	DOMICILIARIOS	1		PAMPLONA	CONDUCTOR											
6	CC	80287228	\$828.186,00	PORVENIR		2018-08-02		AGUACHICA DOMICILIARIOS	RIESGO 3			PAMPLONA	OFICINISTA Y ADMINISTRATIVO		Examen médico osteomuscular		Perfil lipídico	Glicemia			Audiometría	Visiometría		
7	CC	690392173	\$877.803,00	PROTECCION	COOMEVA	2016-01-07		CUCUTA	RIESGO 1			CUCUTA	OFICINISTA Y ADMINISTRATIVO		Examen médico osteomuscular		Perfil lipídico	Glicemia			Audiometría	Visiometría		
8	CC	694272278	\$828.186,00	PORVENIR		2019-10-12		COOPTM OTILON LTDA	RIESGO 3			PAMPLONA	ISLERO											
9	CC	698772407	\$828.186,00	PORVENIR		2019-03-03		BUCARAMANGA	RIESGO 1			BUCARAMANGA	OFICINISTA Y ADMINISTRATIVO		Examen médico osteomuscular		Perfil lipídico	Glicemia			Audiometría	Visiometría		
10	CC	60265364	\$877.803,00	COLPENSIONES	MEDIMAS EPS	2018-10-04		RADIOOPERADORA	RIESGO 3			PAMPLONA	OFICINISTA Y ADMINISTRATIVO		Examen médico osteomuscular		Perfil lipídico	Glicemia			Audiometría	Visiometría		

Anexo 12

Identificación	Nombre	Administradoras	Contrato	EXAMEN PERIÓDICO	CIUDAD	PAQUETE EXAMEN	EDAD	ELECTROCARDIOGRAMA							
CC	882876884	ALVAREZ VERGEL ALDEMAR	PORVENIR	COMPARTA	2019-05-29	Abrego	CONDUCTOR	43	NO	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	
CC	882875485	ARENAS GOMEZ DIOMAR	PORVENIR	COOMEVA	2018-10-01	Abrego	CONDUCTOR	47	SI	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	Electrocardiograma
CC	881489881	ARENAS PAEZ LUIS FERNANDO	PORVENIR	COOMEVA	2019-06-14	Abrego	CONDUCTOR	51	SI						
CC	13140507	AREVALO ASCANIO DIOSENEL	COLPENSIONES	COOSALUD MOVILIDAD	2019-06-05	Abrego	CONDUCTOR	38							
CC	13359755	AREVALO PEREZ OCTAVIO		SANITAS	2018-10-01	Abrego	CONDUCTOR	66	SI	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	Electrocardiograma
CC	1094573556	ASCANIO AREVALO YONH ALBEIRO	COLPENSIONES	COOSALUD MOVILIDAD	2020-01-19	Abrego	CONDUCTOR	32							
CC	1005075867	BAYONA TORRADO JORGE	PORVENIR	ASHET SALUD EPS SAS	2018-10-01	Abrego	CONDUCTOR	28	NO	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	
CC	13141012	GUERRERO ACOSTA LIBARDO	PORVENIR	NUEVA E.P.S.	2018-10-01	Abrego	CONDUCTOR	36	NO	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	
CC	88287765	OVALLLES ALVAREZ ORLANDO	COLPENSIONES	NUEVA E.P.S.	2018-11-01	Abrego	CONDUCTOR	43	NO	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	
CC	88287097	PABON AREVALO ELIO SAID	PORVENIR	SANITAS	2018-10-01	Abrego	CONDUCTOR	46	SI	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	Electrocardiograma
CC	1094577555	PACHECO SANCHEZ CAMILO ANDRES	COLPENSIONES	ASHET SALUD EPS SAS	2019-09-14	Abrego	CONDUCTOR	26							
CC	88149092	PAEZ AREVALO ALONSO	COLPENSIONES	SANITAS	2018-10-01	Abrego	CONDUCTOR	51	SI	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	Electrocardiograma
CC	88280421	PAEZ AREVALO DANIEL	PORVENIR	SANITAS	2018-10-01	Abrego	CONDUCTOR	45	SI	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	Electrocardiograma
CC	1090366355	PAEZ AREVALO ORLANDO	PORVENIR	ASHET SALUD EPS SAS	2018-10-01	Abrego	CONDUCTOR	33	NO	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	
CC	1094574576	PEREZ BAYONA BRAYAN ALBERTO	PORVENIR	COOSALUD MOVILIDAD	2019-10-09	Abrego	CONDUCTOR	24							
CC	1094575743	QUINTERO VERGEL JOSE EDUARDO	PORVENIR	SANITAS	2018-10-01	Abrego	CONDUCTOR	29	NO	Examen médico osteomuscular	Fricarenométrica	Perfil lipídica	Glicemia	Rx lumbosacra	

Anexo 13

FECHA:

DE:	COORDINADOR HSEQ
PARA:	Sede
ASUNTO:	Acta de entrega de Botiquín de Primeros Auxilios

Ciudad, Fecha

Por medio de la presente, hago entrega del Botiquín de Primeros Auxilios para la estación de servicios de Pamplona, el cual tiene los siguientes elementos:

- 1 Manual de Primeros Auxilios: Es la evaluación inicial que ayuda a identificar cuáles son las lesiones o condiciones que pueden poner en peligro a la persona para dar atención pronta y eficaz.
- 2 Cajas x 10 venditas (curas): Curas adhesivas para la piel.
- 1 venda de algodón laminada 5x5 yardas.
- 1 venda de algodón laminada 3x5 yardas.
- 1 vendaje triangular: Para uso como cabestrillo, venda o vendaje para diferentes partes del cuerpo.
- 1 paquete x 20 de baja lenguas: De un solo uso.
- 1 venda elástica 2x5 yardas
- 1 venda elástica 3x5 yardas
- 1 venda elástica 6x5 yardas
- 1 esparadrapo de tela rollo de 4"x5: Antes de usar, lavar y desinfectar bien la herida.
- 2 mascararas de reanimación RCP: Facilita el proceso de reanimación cardiopulmonar.
- 1 esparadrapo micropore: Cinta adhesiva de papel para vendajes suaves.
- 10 Tapabocas
- 1 termómetro de mercurio
- 1 Jeringa de 10 ml
- 5 paquetes x5 unidades de gasas antiadherentes: Para fijar en la piel.
- 10 pares de guantes de látex en paquete individual para examen: Un solo uso
- 1 Collar Cervical tipo ambú
- 2 soluciones salinas de 500 ml
- 1 yodopovidona o jabón quirúrgico de 60 ml: para la limpieza de heridas externas
- 1 Alcohol Antiséptico de 350 ml
- 1 linterna termodinámica: Se recarga de forma manual y no necesita pilas
- 1 tijeras de trauma: Para cortar materiales fuertes
- Inmovilizadores de miembros superiores e inferiores
- 4 Apósitos para adultos: Se utilizan en los procesos de cicatrización de heridas.

Mantener el botiquín en un lugar fresco con su señalización, no bajo el sol, que no se encuentre obstaculizado y mantener los elementos en su empaque hasta que sea requerido.

De acuerdo con lo expuesto, yo, quien RECIBE, certifico que he recibido de COOPTMOTILON LTDA el Botiquín de primeros auxilios y sus elementos completos y vigentes, y me comprometo a dar buen uso de él al momento de ser requerido, manipulado y/o guardado en el lugar establecido para el mismo. Entiendo que los elementos suministrados son para mi protección personal como elementos de emergencia, los cuales están bajo sistema de inventario de COOPTMOTILON LTDA; la pérdida del Botiquín o mal uso de los mismos no justificado, hará que el valor de la reposición sea asumido a mi cargo.

Atentamente,

JULIET PAOLA BARROSO ANTELIZ
Coordinador HSEQ

RECIBE _____

Anexo 14

PROCESO	GESTIÓN GERENCIAL			
OBJETIVO	Planear, dirigir, controlar y revisar el desempeño del sistema de gestión integral de la organización asegurando su adecuado funcionamiento con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas (empleados, asociados y comunidad en general).			
RESPONSABLE	GERENTE	AUTORIDAD	CONSEJO ADMINISTRATIVO	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Consejo administrativo Gestión gerencial Gestión de integral Proveedores Organismo de control	Necesidades y expectativas de las partes interesadas	Establecer las directrices estratégicas para el desarrollo y estructuración del direccionamiento estratégico	Planeación estratégica (misión visión, políticas de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos)	Clientes Consejo administrativo Asamblea general Todos los procesos del sistema de gestión integral Proveedores
Procesos del SGI	Información sobre las partes interesadas	Identificación de las necesidades de las partes interesadas.	Partes interesadas plenamente identificadas	procesos del SGI Partes interesadas
Gestión gerencial Consejo administrativo	Formato descripción de los cargos y funciones	Definir responsabilidades y autoridades en la organización	Manual de funciones	Todos los procesos Consejo administrativo
Gestión gerencial Gestión integral Todos los procesos	Revisión por la dirección	Metodología para la revisión por la dirección	Procedimiento de revisión por la dirección Formato de revisión por la dirección	Gestión gerencial Gestión de integral
Gestión gerencial Consejo administrativo Gestión financiera y contable	Necesidad de recursos Aumento del SMLV	Presupuestar la asignación de los recursos en los procesos	Proyección para la asignación de los recursos	Gestión gerencial Gestión financiera y contable
HACER				
Gobierno nacional, departamental y	Matriz de requisitos legales	Verificar el cumplimiento de los requisitos	Matriz de requisitos legales	Todos los procesos del sistema de gestión integral

municipal		legales y de la normatividad para la operación	Cumplimiento de la normatividad	Consejo administrativo Organismos de control
Gestión gerencial Gestión administrativa y financiera	Presupuestos de gastos	Ejecutar presupuestos de gastos	Compras Facturas Registros contables	Todos los procesos Consejo administrativo Asamblea
Todos los procesos del sistema de gestión de integral	Normas Informe de indicadores de gestión Novedades de la empresa	Realizar revisión por la dirección	Actas de revisión por la dirección	Organismos de control Consejo administrativo Todos los procesos del sistema de gestión de calidad
Gestión administrativa y financiera	Movimientos contables de la organización	Presentación de los informes de los estados financieros de la empresa al consejo administrativo	Informe del estado financiero de la empresa	Consejo administrativo Gestión gerencial
Entidades contratantes	Contratos	Verificar la ejecución de los contratos de las licitaciones	Actas de recibo entre la empresa contratante y la empresa	Gestión administrativa y financiera Entidad contratante Gestión gerencial Consejo administrativo
Clientes	Necesidades de los clientes	Propuestas de servicios	Propuestas de servicios	Clientes
VERIFICAR				
Gestión Gerencial Entes de control	Indicadores de gestión Informe auditorías Revisión por la dirección Informes de los entes de control	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de Gestión No conformidades y Acciones de Mejora Indicadores de gestión medidos	Entes de control Todos los procesos
ACTUAR				
Todos los procesos del sistema de integral.	Informes de Gestión Informes de auditorías	Implementar de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora	Todos los procesos del sistema de gestión de integral.†

	Planes de mejoramiento por proceso		implementadas	
	Planes de mejoramiento individual			
	Revisión por la dirección			
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS	MEDICION Y SEGUMIENTO
Humanos: Personal idóneo y asociado. Tecnológicos: Equipos de cómputo con soporte para el uso de aplicativos, informes. Financiero: Manejo y asignación de recursos en la organización Otros: Equipos de oficina Papelería Gestión documental	Ver control de información documentada		ISO 9001:2015	Ver matriz de indicadores de gestión Ver Matriz de riesgos y oportunidades
			Cap. 4, Cap. 5, 7.1, 9.1, 9.3.	
			LEGALES Y OTROS	
			Ver matriz legal	

PROCESO	GESTION INTEGRADO			
OBJETIVO	Detectar, planificar e implementar las actividades necesarias para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, de los procesos, servicios y en general de toda la organización, mediante el análisis de tendencias que sirvan para la toma de decisiones encaminadas hacia el cumplimiento de nuestra filosofía del mejoramiento continuo.			
RESPONSABLE	COORDINADOR DE GESTION INTEGRAL	AUTORIDAD	GERENTE	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Gestión gerencial Consejo administrativo	Actividades para la implementación y mantenimiento del SGI	Definir los lineamientos estratégicos, que permitan estructurar el SIG.	Plan estratégico	Todos los procesos del Sistema de Gestión de integral
Todos los procesos del SIG	Planeación estratégica	Programar las auditorías a los procesos del SIG	Cronograma de auditorías	Todos los procesos del SIG

			internas	
Gestión gerencial Gestión integral	Cronograma de auditorías	Programar los seguimientos para la mejora continua	Plan de mejoramiento continuo	Todos los procesos del SIG
HACER				
Gestión gerencial Consejo administrativo	Planeación estratégica	Difundir y modificar los objetivos y políticas del SIG acorde al contexto interno y externo.	Planeación estratégica	Todos los procesos del SGI Consejo administrativo
Gestión integral	Actividades de mejoramiento y /o mantenimiento del SGI	Planificar todas las actividades del sistema de gestión de integral	Cronograma de actividades del SGI	Gestión de Integral Todos los procesos
Gestión gerencial Consejo administrativo	documentación	Control de información documentada del SGI	Control de información documentada	Todos los procesos del SIG
Todos los procesos de Gestión integral	Información proveniente de todos los procesos	Evaluación de la eficacia de acciones, correctivas, preventivas o de mejora	Acciones correctivas preventivas y de mejora	Gestión gerencial Consejo administrativo Todos los procesos
Procesos del SIG	Necesidad de creación o modificación de documentos	Control de la información documentada	Documentos adecuados para la operación del SGI	Procesos del SIG
Todos los procesos	Datos arrojados por cada uno de los procesos Resultados de revisión por la dirección	Realizar seguimiento y consolidar la información de los indicadores de gestión	Grado de conformidad del SIG Informe de los indicadores de gestión	Consejo administrativo Gestión gerencial
Consejo administrativo Gestión gerencial	Plan auditorías internas	Realizar Auditorías internas a los procesos y al S.I.G en general	Informe de auditorías internas	Consejo administrativo Gestión gerencial Gestión integral.
Clientes usuarios Gestión de servicios Gestión gerencial	Quejas y reclamos	Control de quejas y reclamos	Tratamiento de las quejas y reclamos	Gestión gerencial Gestión de servicios Gestión integral. Clientes

VERIFICAR				
	Indicadores de gestión		Informes de Gestión	
Gestión Gerencial	Informe auditorías	Evaluar el desempeño del proceso	No conformidades y Acciones de Mejora	Entes de control
Entes de control	Revisión por la dirección			Todos los procesos
	Informes de los entes de control		Indicadores de gestión medidos	
ACTUAR				
	Informes de Gestión			
Todos los procesos del sistema de gestión integral	Informes de auditorías	Implementar de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora implementadas	Todos los procesos del sistema de gestión integral
	Planes de mejoramiento por proceso			
	Planes de mejoramiento individual			
	Revisión por la dirección			
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS	MEDICION Y SEGUIMIENTO
Humanos: personal idóneo, conocimientos de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OSHAS 18001:2007 Tecnológicos: Equipos de cómputo con soporte para el uso de aplicativos, informes. Financieros: Disponibilidad de recursos en la organización Otros: Equipos de oficina Papelería Gestión documental	Ver control de información documentada. Ver Matriz de riesgos y oportunidades.		ISO 9001	Ver matriz de indicadores de gestión. Ver Matriz de riesgos y oportunidades.
			Cap. 4, 6.2, 6.3, 7.1, 8.2, Cap. 9.	
			LEGALES Y OTROS	
		Ver matriz legal		

PROCESO	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE			
OBJETIVO	Velar por la custodia y manejo de los dineros propios de la Cooperativa, mantener la liquidez constante que permita cumplir con todas las obligaciones adquiridas por la empresa. Consolidar la información de las operaciones económicas con el fin de emitir informes y/o estados financieros. Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios con el fin de evitar sanciones.			
RESPONSABLE	CONTADORA	AUTORIDAD	GERENTE	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Gestión gerencial Bancos	Factura de pago Liquidación de personal Prestamos Soporte del banco transferencias Notas contables	Planeación mensual de las actividades contables y obligaciones legales exigidas por la ley e internos	Comprobantes de egreso Planificación de pagos	Gestión gerencial Consejo administrativo Gestión financiera y contable
Todos los procesos del SIG	Necesidades de compra	Planificación de compras	Formato de compras Procedimiento de compras	Gestión gerencial Todos los procesos del SIG
Todos los procesos del SIG	Extractos bancarios Compra, ventas y otros pagos	Elaboración de los estados financieros	Estados financieros, estados de cambio en la situación financiera y el flujo de caja	Consejo administrativo Gestión gerencial Todos los procesos
HACER				
Gestión gerencial Gestión financiera y contable Entes de control	Calendario fiscal Documento de contabilidad	Pago de impuestos	Recibo de pago de impuestos	Gestión gerencial Gestión financiera y contable Entes de control
Gestión financiera y contable Gestión gerencial	Facturas o cuentas de cobro Transferencias	Elaborar notas de contabilidad	Notas de contabilidad	Gestión gerencial gestión financiera y contable

Entes de control	o pagos mensuales			
Bancos Gestión gerencial Gestión financiera y contable	Extractos bancarios	Conciliaciones bancarias	Nota de contabilidad Conciliación con el banco	Gestión gerencial Gestión financiera y contable
Entidades de seguridad social	Formato planilla mensual de aportes	Pagos de seguridad social	Planilla de aportes en línea	Gestión gerencial Gestión financiera y contable
Gestión financiera y contable Gestión gerencial	Ingresos Egresos Horas extras Préstamos y libranzas	Elaborar nómina Pagos de nómina	Comprobantes de pago Planilla de pagos generada por el sistema	Gestión gerencial Todos los procesos
Bancos Gestión financiera y contable Gestión gerencial	Factura de pago Liquidación del personal Recibos de consignación bancaria	Registrar contablemente los pagos	Comprobantes de egresos Notas de contabilidad Consignaciones Recibos de caja Pago efectuados a diferentes entidades y terceros	Gestión gerencial Gestión financiera y contable Entidades y terceros
Gestión gerencial Gestión financiera y contable Entes de control	Contratos Trasposos Renovaciones certificaciones	Cobros a clientes	Ingresos Recibos de caja	Consejo administrativo Gestión gerencial
Todos los procesos del SGC Proveedores	Necesidad de compra Cotizaciones Formato de selección y evaluación de proveedores	Realizar y verificar compras de insumos de oficina, e insumos de aseo Selecciona y evaluar proveedores	Facturas de compras Productos o servicios adquiridos Formato de selección y evaluación de proveedores	Todos los procesos del SGC

VERIFICAR				
Gestión Gerencial Entes de control	Indicadores de gestión Informe auditorias Revisión por la dirección Informes de los entes de control	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de Gestión No conformidades y Acciones de Mejora Indicadores de gestión medidos	Entes de control Todos los procesos
ACTUAR				
Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	Informes de Gestión Informes de auditorías Planes de mejoramiento por proceso Planes de mejoramiento individual Revisión por la dirección	Implementar de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora implementadas	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS	MEDICION Y SEGUIMIENTO
Humanos: personal idóneo, conocimientos de la norma ISO 9001:2015 Tecnológicos: Equipos de cómputo con soporte para el uso de aplicativos, informes. Financieros: Disponibilidad de recursos en la organización Otros: Equipos de oficina Papelería Gestión documental	Ver listado maestro de documentos Ver listado maestro de registros		ISO 9001:2015 Cap. 4, 8.4, 9.1.	Ver matriz de indicadores de gestión Ver Matriz de riesgos y oportunidades.
			LEGALES Y OTROS	
			Ver matriz legal	

PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
OBJETIVO	Gestionar y Administrar el Talento Humano, y los recursos físicos de la empresa, para el cumplimiento eficiente y efectivo de las actividades de la misma; mediante el suministro de información confiable y oportuna de los recursos físicos requeridos.			
RESPONSABLE	SECRETARIA GENERAL	AUTORIDAD	GERENTE	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
ARL Todos los procesos del SGC	Cronograma de capacitaciones de la ARL Personal que labora en la empresa	Planificar actividades de formación para el personal	Programa de capacitación y formación	Todos los procesos del SGC Entes de control
Gestión gerencial Consejo administrativo	Recursos necesarios para realizar el mantenimiento de los equipos	Identificación de los equipos requeridos en la prestación de los servicios	Equipos en buen estado y disponibles para su utilización en la prestación de los servicios	Todos los procesos del SGC
HACER				
Gestión gerencial ARL Gestión financiera y contable	Programas de formación y capacitación	Ejecutar programas de formación y capacitación Evaluar la eficacia de las capacitaciones	Lista de asistencia a capacitaciones Eficacia de las capacitaciones	Gestión gerencial Gestión financiera y contable Entes de control
Gestión gerencial Gestión financiera y contables	Procedimiento de ingreso de personal Sistema de gestión de calidad	Realizar entrevistas, aplicar evaluaciones y seleccionar el personal idóneo Gestionar la realización de los exámenes de ingreso, periódicos y de retiro de personal Gestionar la capacitación e inducción al nuevo personal Afiliar al personal al sistema de seguridad social Entrega de dotación	Personal seleccionado Evaluaciones aplicadas Certificado de examen de ingreso Formato de inducción diligenciado Formato entrega de dotación	

		Gestionar retiros de cesantías o prestaciones sociales		
Todos los procesos del SGC	Formato de evaluación de desempeño	Gestionar la evaluación de desempeño del personal	Evaluación del desempeño del personal	Todos los procesos del SGC
Todos los procesos del SGC	Toda la documentación que llega a la organización	Recepción y radicación de documentación	Distribución de documentos de o a gerencia	Gestión gerencial
Propietarios de los vehículos Conductores	Documentación para expedir las tarjetas de circulación	Verificar el pago de seguridad social Verificar que los seguros de los carros estén al día	Formato de entrada de la tarjeta de operación	Gestión gerencial Propietarios de los vehículos conductores
Gestión gerencial Gestión financiera y contable	Programa de mantenimientos locativo y de equipos	Ejecutar mantenimientos locativos a las instalaciones, a los equipos de oficina	Factura de mantenimientos a las instalaciones o equipos de oficina	Gestión gerencial Gestión financiera y contable
Conductores Propietarios Gestión de servicios Gestión gerencial Entes de control	SOAT Tarjeta de propiedad Seguros Revisión técnico mecánica y de gases	Control y verificación de las hojas de vida de los vehículos Elaboración de las tarjetas de control amarillas y azules Elaboración de los carnet de operación	Información actualizada	Gestión de servicios Gestión gerencial Gestión financiera y contable
Gestión gerencial Consejo administrativo Proveedores	Pólizas Seguros	Gestionar las pólizas de la empresa	Pólizas empresariales	Gestión gerencial Gestión financiera y contable Gestión de servicios
VERIFICAR				
Gestión Gerencial Entes de control	Indicadores de gestión Informe auditorias Revisión por la dirección	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de Gestión No conformidades y Acciones de Mejora	Entes de control Todos los procesos

	Informes de los entes de control		Indicadores de gestión medidos	
ACTUAR				
Todos los procesos del sistema de gestión de calidad	<p>Informes de Gestión</p> <p>Informes de auditorías</p> <p>Planes de mejoramiento por proceso</p> <p>Planes de mejoramiento individual</p> <p>Revisión por la dirección</p>	Implementar de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora implementadas	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS	MEDICION Y SEGUIMIENTO
<p>Humanos: Talento humano competente con conocimiento para el proceso de vinculación</p> <p>Tecnológicos: Equipos de cómputo con soporte para el uso de aplicativos, informes.</p> <p>Financieros: Disponibilidad de recursos en la organización</p> <p>Otros: Equipos de oficina Papelería Suministros</p>	<p>Ver listado maestro de documentos</p> <p>Ver listado maestro de registros</p>		<p>ISO 9001:2015</p> <p>Cap. 4, 7,1.2, 7.1.4, 7.2, 9.1.</p> <p>LEGALES Y OTROS</p> <p>Ver matriz legal</p>	<p>Ver matriz de indicadores de gestión</p> <p>Ver Matriz de riesgos y oportunidades</p>

PROCESO	GESTION DE SERVICIOS			
OBJETIVO	Velar por la prestación de los servicios de transporte de pasajeros en sus diferentes modalidades, el servicio de mensajería express, y de la estación de servicio, de una manera segura y eficiente, mediante su prevención, promoción, regulación y control. Adicionalmente gestionar un talento humano comprometido con la satisfacción de los clientes.			
RESPONSABLE	SUBGERENTE	AUTORIDAD	CONSEJO ADMINISTRATIVO	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Entes de control Gestión gerencial	Rutas Comités de rutas	Plan de rodamiento	Plan de rodamiento establecido	Todos los procesos del SGC Entes de control
Gestión gerencial Gestión de servicios Entes de control Comités de rutas	Plan de rodamiento Formato de tarjetas de despacho de rutas	Planificación de las planillas de despachos para los servicios de transporte colectivo Planificar verificación de las tarjetas de despacho de rutas	Formato plan de rodamiento Tarjetas de despacho de rutas	Gestión gerencial Despachadores Conductores Propietarios Entes de control Comité de rutas
Gestión gerencial Gestión de servicios	Listado de vehículos Personal encargado de alistamiento	Planificar inspección y mantenimiento al parque automotor	Cronograma de inspección y mantenimiento	Gestión gerencial Despachadores Conductores Proveedores Propietarios
Gestión de Servicios Gestión Gerencial	Inventarios de la E.D.S y control de combustible	Planificar el presupuesto de compras e inventarios y venta de combustible	Control de consumo de combustible. Control de almacén y servicio	Gestión de Servicios Gestión Gerencial Consejo administrativo
Entes de control	Resolución 1565 del 2014 Plan nacional de seguridad vial	Plan estratégico de seguridad vial	Plan estratégico de seguridad vial Cronograma de actividades del plan de seguridad vial	Entes de control Todos los procesos del SIG Consejo administrativo

Agencias Gestión gerencial	Listado de agencias Sorteo para establecer día de inspección en las agencias Personal en las agencias	Planificar seguimiento a las agencias en la prestación de los servicios	Cronograma de inspección de las agencias	Gestión gerencial Consejo administrativo Gestión de servicios
HACER				
Conductores Propietarios Despachadores Gestión gerencial Entes de control	Formato planilla de despachos Formato planillas de control Tarjetas de despacho Plan de rodamiento	Aprobar y verificar los despachos de las rutas asignadas a la empresa Verificar las planillas de control y tarjetas de despacho	Planilla de despachos verificada Solicitud de descargo /sanción según se requiera	Gestión gerencial Consejo administrativo Gestión de transportes Propietarios Conductores
Propietarios Conductores	Vehículos Ficha de alistamiento	Verificar las inspecciones pre-operacionales de los vehículos	Ficha de alistamientos diligenciadas con sus respectivas observaciones	Gestión gerencial Consejo administrativo Entes de control
Gestión gerencial Gestión de servicios Entes de control	Plan estratégico de seguridad vial	Participar en los comités de seguridad vial Implementación del plan de seguridad vial	Acta de asistencia a los comités Seguimiento a las actividades planificadas en el cronograma del plan de seguridad vial	Gestión gerencial Gestión de servicios Entes de control
Entes de control Gestión gerencial Consejo administrativo Conductores Propietarios	Seguimiento y mantenimiento del parque automotor Seguimiento a los conductores	Seguimiento a la ejecución de los programas para los mantenimientos del parque automotor Ejecutar seguimientos programados a los conductores	Programa de mantenimientos del parque automotor Programa de seguimiento a los conductores	Entes de control Gestión gerencial Consejo administrativo Conductores propietarios
Gestión gerencial	Listado de agencias	Seguimiento al personal de las	Cronograma de inspección a las	Gestión gerencial


Consejo administrativo Agencias	Sorteo para establecer día de inspección en las agencias Personal en las agencias	agencias en la prestación de los servicios	agencias	Consejo administrativo Agencias
Gestión de Servicios Gestión Gerencial	Ventas de combustible. Ventas de almacén y servicio	Seguimiento de ventas de la EDS	Control de consumo de combustible. Control de almacén y servicio	Gestión de Servicios Gestión Gerencial Consejo administrativo
VERIFICAR				
Gestión Gerencial Entes de control	Indicadores de gestión Informe auditorias Revisión por la dirección Control de producto no conforme Informes de los entes de control	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de Gestión No conformidades y Acciones de Mejora Indicadores de gestión medidos	Entes de control Todos los procesos
ACTUAR				
Todos los procesos del sistema de gestión calidad	Informes de Gestión Informes de auditorías Planes de mejoramiento por proceso Planes de mejoramiento individual Revisión por la dirección	Implementar de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora implementadas	Todos los procesos del sistema de gestión calidad
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS	REQUISITOS	MEDICION Y SEGUIMIENTO
Humanos:			ISO 9001:2015	Ver matriz de indicadores

personal idóneo y capacitado Tecnológicos: Equipos de cómputo con soporte para el uso de aplicativos, informes. Financieros: Disponibilidad de recursos Otros: Equipos de oficina	Ver listado maestro de documentos		de gestión Ver Matriz de riesgos y oportunidades.
	Ver listado maestro de registros	LEGALES Y OTROS	
		Ver matriz legal	

PROCESO	GESTIÓN MANTENIMIENTO			
OBJETIVO	Garantizar la eficiente asignación y uso de los recursos de la organización, y condiciones adecuados del parque automotor, con miras a apoyar el proceso misional de esta, siguiendo las directrices estratégicas establecidas.			
RESPONSABLE	COORDINADOR DE PARQUE AUTOMOTOR	AUTORIDAD	GERENTE	
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Entes de control Todos los procesos del SIG	Necesidades de mantenimiento de equipos.	Programar mantenimiento de equipos e instalaciones	Cronograma de mantenimiento de equipos	Todos los procesos del SIG Entes de control
Entes de control Jefe de Ruta. Coordinador Parque automotor Todos los procesos del SIG	Necesidades de mantenimiento de parque automotor	Programar mantenimientos de parque automotor	Cronograma de mantenimiento de parque automotor.	Jefe de Ruta. Todos los procesos del SIG
HACER				
Gestión Gerencial Coordinador Parque automotor y Procesos del SIG	Programa de mantenimiento de equipos	Ejecutar mantenimiento a los equipos de la organización. Mantenimientos preventivos como correctivos	Factura de mantenimiento a los equipos Hoja de vida de equipos	Gestión Gerencial y Procesos del SIG
Gestión Gerencial, Jefe de Rutas Coordinador Parque automotor y Procesos del SIG	Programa de mantenimientos de vehículos	Ejecutar mantenimiento al parque automotor de la organización. Mantenimientos preventivos como correctivos	Factura de mantenimiento a los vehículos y Ficha de mantenimiento de ubcapita Hoja de vida de	Gestión Gerencial y Procesos del SIG

			equipos	
Procesos del SIG	Directrices del SGSST	Ejecutar todas las medidas preventivas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.	SG-SST	Procesos del SIG
VERIFICAR				
Procesos del SIG Coordinador Parque automotor y jefe de rutas	Indicadores de gestión Revisión de la satisfacción de los clientes y partes interesadas	Evaluar el desempeño del proceso	Informes de Gestión No conformidades y Acciones de Mejora Indicadores de gestión medidos Medición de la satisfacción del cliente y partes interesadas.	Procesos del SIG
ACTUAR				
Procesos del SIG	Informes de Gestión Planes de mejoramiento por Proceso	Implementar acciones correctivas y de mejora pertinentes	Acciones correctivas y de mejora implementadas	Procesos del SIG
Procesos del SIG	Salidas no conformes identificadas	Identificar y controlar las salidas no conformes	Tratamiento adecuado según la salida no conforme	Procesos del SIG Partes interesadas
RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS	MEDICION Y SEGUIMIENTO
Humanos: Talento humano competente con conocimiento para el proceso de vinculación Tecnológicos: Equipos de cómputo con soporte para el uso de aplicativos, informes. Financieros: Disponibilidad de recursos en la organización Otros: Equipos de oficina Papelería Suministros	Ver listado maestro de documentos Ver listado maestro de registros		ISO 9001:2015	Ver matriz de indicadores de gestión Ver Matriz de riesgos y oportunidades
			Cap. 4, 7.1.3, 9.1.	
			LEGALES Y OTROS	
			Ver matriz legal	

Anexo 15

 PLAN DE ACCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
PARTE INTERESADA	EXPECTATIVA	CONTROL DE REQUISITO	VERIFICAR CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES Y MEDIDAS	SEGUIMIENTO
CLIENTES	Servicio oportuno y de calidad	Velar por la prestación de servicios de calidad, que satisfaga las necesidades de los clientes, obteniendo así fidelización de estos.	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción en la que los clientes puedan sugerir mejoras y califiquen en un rango la calidad del servicio. Con esto se logra conocer el nivel de su satisfacción	- Encuestar a los clientes - Buzón de sugerencias - Indicador de satisfacción	Cada 3 meses
ASAMBLEA	Cumplimiento del objeto social	Empleados con alto sentido de pertenencia y desempeño que trabajen arduamente por el cumplimiento del objeto social	Por medio de la evaluación del desempeño de los trabajadores y grado de ejecución de sus tareas, se logrará la comparación conociendo si existe una evolución o mejora.	Divulgar el objeto social - Designar responsabilidades - Evaluación de desempeño	Cada 4 meses
TRABAJADORES	Compromiso y Liderazgo	Organización en la que se trabaje en equipo, se valore el compromiso, esfuerzo, desempeño y en la que se puede hacer participe en la toma de decisiones. Además que esta garantice su bienestar, estabilidad, sus derechos e instrucción para ser cada vez mejores empleados.	Gestionando actividades en las que los trabajadores se involucren con la alta dirección, compartan y se olviden de jerarquías existentes. Además conocer los puntos de vista de los trabajadores tanto de convivencia como del cumplimiento de sus derechos y garantías	Capacitaciones Integrales - Buzón de inconformidades - Incentivos por desempeño - Pausas Activas	Dependiendo de la actividad
	Generar rentabilidad a la empresa				
	Compromiso con lo definido en Planeación Estratégica				
	Capacitaciones integrales y para sus competencias laborales				
	Prestaciones sociales y buen clima laboral.				
	Seguridad en el trabajo				
	Estabilidad laboral y garantía de permanencia				
	Desarrollo eficiente de las actividades				
	Reconocimiento del derecho de la asociación				
Condiciones seguras y cómodas para el desempeño de labores					
Reconocimiento del derecho de la asociación					
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Pagos en los tiempos esperados	Establecer una amena relación con los proveedores y contratistas, con el fin de lograr la mejora continua de los servicios, responsabilidad ambiental, acciones que se traducen en el aumento de su reconocimiento.	Esa relación positiva se forja por medio del pago oportuno, gratitud por sus servicios y cumplimiento de la normativa legal y ambiental	Constante comunicación - Atención en sus sugerencias - Cumplimiento en pagos acordados - Revisión y ejecución de la normativa	Cada vez que se requiera
	Reconocimiento de los servicios prestados				
	Cumplimiento de normatividad legal y ambiental				

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE	Cumplimiento total de la normatividad por parte de las empresas de transporte, siendo así un servicio seguro y de calidad	Compromiso por parte de la organización a la hora de cumplir la normativa establecida por la superintendencia de puertos y transporte	Como empresa de transporte evaluar los diferentes requisitos que expone la normativa de esta entidad gubernamental, conociendo el nivel de cumplimiento de cada uno, evitando así algún tipo de inconformidad o sanción a la hora del incumplimiento de algún aspecto.	Revisar la normativa -Identificar requisitos aplicables a la empresa -Evaluar el nivel de cumplimiento -Preparación para vigilancias	Cada vez que se actualice la normativa
MINISTERIO DE TRANSPORTE	Cumplimiento total de las políticas de transporte	Siendo una organización perteneciente al sector transporte, tiene el deber y la responsabilidad de cumplir aquellas políticas establecidas por el ministerio.	Conociendo las políticas del ministerio, se debe acatar su cumplimiento con el fin de que la empresa opere de forma segura.	Conocer las políticas -Revisar la aplicabilidad -Divulgarlas con los trabajadores	A medida que surjan nuevas políticas
ENTE CERTIFICADOR	Atención oportuna a las solicitudes y al plan de auditoría	La organización debe estar comprometida con el proceso de certificación, cumpliendo aquellos requisitos que exigen las normativas establecidas.	Se deben revisar las normativas que regulan los diferentes aspectos en los que la organización desea certificarse, realizar un diagnóstico para conocer que hace falta y que se tiene y también se deben programar auditorías continuas para conocer las inconformidades y así aplicar las debidas acciones correctivas.	Establecer las normativas -Realizar el autodiagnóstico -Cumplir los requisitos que se exigen -Programar auditorías	Proceso de certificación y recertificación
COMPETIDORES	Convenios de cooperación	Es necesario generar un ambiente competitivo sano, en el que se lleguen a acuerdos y no a rivalidad	La organización debe establecer relaciones limpias con sus competidores donde exista cooperación y donde se dialoguen y establezcan acuerdos que se cumplan	Conocer competidores Establecer diálogos Crear acuerdos -Verificar cumplimiento	Cada vez que se requiera
GOBIERNO	Evidencias oportunas de información para análisis Apoyo y compromiso	La empresa debe cooperar con las obligaciones que establece el gobierno, de la misma manera proporcionando información transparente para su análisis y toma de decisiones.	Al establecer la organización, se debe generar con el gobierno una relación en la que exista apoyo y compromiso mutuo, alianzas y acuerdos	Establecer la relación Alianzas y acuerdos -evidencias	Cada vez que se requiera
COMUNIDAD Y SOCIEDAD	Cooperación con instituciones Fortalecimiento del comercio y generar oportunidades Convenios interinstitucionales y formulación de proyectos ambientales Divulgación de información. Atención oportuna para comunicados	Debemos cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente, el impacto de nuestra actividad en la sociedad y nuestra imagen corporativa para no causar malestar social	Es importante que entre la empresa y la sociedad exista cooperación, convenios, generación de oportunidades y otras más que logren un entendimiento y conciliación entre ambas partes	Conocer ambiente y sociedad -Establecer convenios de cooperación - Atender oportunamente comunicados	Cuando se requiera

Anexo 16

CLIENTES		
Requisitos	Riesgos	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> -Ser atendidos oportunamente -Recibir una atención de calidad -Satisfacer sus necesidades. -Que la atención sea coherente al servicio que solicita. -Que los precios sean estables y justos -Disponibilidad -En caso del transporte, los clientes requieren comodidad y seguridad. -Atención oportuna de quejas y reclamos. -Que el servicio se brinde en el menor tiempo posible. -Al ser quien envía o recibe mensajería, exige que esta llega en las condiciones iniciales, sin ningún daño. -Que la organización garantice sus derechos y bienestar en cualquier modalidad de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> -Inconformidad con la atención -Retrasos en la prestación de servicios -Incumplimiento en la entrega de algún servicio solicitado - Insatisfacción por falta de calidad en los servicios. - Fallas en el servicio con respecto a la seguridad. -Descontento por condiciones incómodas e inseguras en alguno de los servicios. -Largos tiempo de espera para ser atendidos, produciendo impaciencia en los clientes. - Recargos adicionales en los precios de los servicios que producen -No atención de sugerencias, quejas y reclamos generan desconfianza. -Pérdida de clientes, debido a la falta de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Satisfacción de los clientes, gracias a un servicio oportuno. -Fidelización de los clientes, gracias a su satisfacción con el servicio prestado. - Que los clientes den testimonio positivo de la empresa, luego de recibir una atención oportuna y adecuada. -Comodidad y seguridad que se brinda en todos los servicios prestados, generan confianza. -Al brindar atención en los tiempos oportunos se disminuirá el descontento. -Gracias a la gran variedad de servicios que se prestan, existen clientes constantes. -Sobresalir ante la competencia, gracias a la gran trayectoria de la empresa. -Aumento de utilidades, debido al aumento de la demanda de servicios.



POLÍTICA DE CALIDAD

COOPTMOTILON es una empresa que presta los servicios de transporte urbano intermunicipal, venta de combustible y lubricantes para el sector automotor, servicio de mensajería expresa a nivel nacional.

Desde la alta gerencia se compromete con nuestros clientes, orientando su personal, con las competencias que se requieran para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas; ofreciendo un servicio de excelente calidad. Lo anterior enmarcado en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

Siempre trabajando con una filosofía de crecimiento sostenible, fidelización de clientes, colaboradores competentes, pensamiento basado en riesgos, innovación tecnológica y mejoramiento continuo que asegure los resultados esperados.



Activar Windows

Ver Configuración para activar Windows

Anexo 18

Objetivos, riesgos, oportunidades y acciones de los procesos

PROCESO	OBJETIVO	RIESGOS	OPORTUNIDADES	ACCIONES
Gestión Gerencial	Planear, dirigir, controlar y revisar el desempeño del sistema de gestión integral de la organización asegurando su adecuado funcionamiento con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas (empleados, asociados y comunidad en general).	-Deficiencias en la toma de decisiones. -Inexactitud en las planeaciones y controles -Dirigir de forma inadecuada la realización de actividades. - Bajo nivel de trabajo en equipo y participación del personal	-Ser parte de la alta dirección. -Recibe apoyo de las demás dependencias. -Toma de decisiones estratégicas. -Dirige y lidera la planeación y ejecución de actividades. - Fácil Acceso a cualquier tipo de información y documentación.	Es muy importante definir mecanismos de participación que le permitan a ambas partes establecer una comunicación efectiva, donde se tenga en cuenta el punto de vista de los subordinados y se trabaje en equipo.
Gestión Integral	Detectar, planificar e implementar las actividades necesarias para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, de los procesos, servicios y en general de toda la organización, mediante el análisis de tendencias que sirvan para la toma de decisiones encaminadas hacia el cumplimiento de nuestra filosofía del mejoramiento continuo.	-Desactualización de la información de los sistemas. -Falta de apoyo de los demás procesos. -Extrema Carga laboral, que dificulta la realización oportuna de diversas actividades de gestión. -Poca participación y bajo entusiasmo de los trabajadores en actividades como capacitaciones, charlas, evaluaciones etc.	-Proceso que integra diferentes aspectos de la organización. -Recibir acompañamiento de los diferentes procesos y de entidades certificadoras. -Toma de decisiones para el mejoramiento continuo. -Acceso a cualquier tipo de información y documentación.	-Realizar continuamente revisiones de la información existente, respecto al SIG -Distribuir las responsabilidades de cada proceso, para que estas sean justas. -Motivar a todo el personal para que colabore y participe de forma oportuna con todas las actividades de gestión.
Gestión financiera y contable	Velar por la custodia y manejo de los dineros propios de la Cooperativa, mantener la liquidez constante que permita cumplir con todas las obligaciones adquiridas por la empresa. Consolidar la información de las operaciones económicas con el fin de emitir informes y/o estados financieros.	-Ineficiencia operativa de los programas contables. -Riesgo de liquidez, ya sea asociado a los activos o pasivos -Errores inconscientes a la hora de consolidar la información en el informe.	-Trabajo en equipo con otras dependencias. -Reporte oportuno de cualquier novedad	-Programar mantenimientos y actualizaciones continuas de los programas contables. -Capacitaciones para entrenamiento del personal en estrategias contables
Gestión Administrativa	Gestionar y Administrar el Talento Humano, y los recursos físicos de la empresa, para el cumplimiento eficiente y efectivo de las actividades de la misma; mediante el suministro de información confiable y oportuna de los recursos físicos requeridos.	-Información desactualizada -No establecer procesos de evaluación y mejora continua. -Seguimiento al reporte de novedades de los empedados -La no divulgación de las modificaciones de los perfiles del cargo.	-Base de Datos actualizadas y organizadas. -Revisión periódica de los recursos físicos. -Administración efectiva de los recursos	Establecer procesos de mejora continua en los que se incluya la revisión de la información y posterior actualización de esta, con el fin de mantener estos sistemas vigentes.
	Velar por la prestación de los servicios de transporte	-Insatisfacción de los	-Buena atención al	Asegurar mecanismos

Gestión de servicios	de pasajeros en sus diferentes modalidades, el servicio de mensajería express, y de la estación de servicio, de una manera segura y eficiente, mediante su prevención, promoción, regulación y control. Adicionalmente gestionar un talento humano comprometido con la satisfacción de los clientes.	clientes -Demoras en la prestación de servicios. -Inadecuadas respuestas a las peticiones y quejas de los clientes.	cliente -Prestación de servicios seguros y cómodos. -Precios justos y asequibles para sus clientes	que permitan conocer la percepción del cliente ante la prestación de nuestros servicios, dando solución oportuna a cualquier inquietud e inconformidad.
Gestión de mantenimiento	Garantizar la eficiente asignación y uso de los recursos de la organización, y condiciones adecuadas del parque automotor, con miras a apoyar el proceso misional de esta, siguiendo las directrices estratégicas establecidas.	-Inexistencia de revisiones periódicas del parque automotor -Alistamiento diario de los vehículos para dar inicio a sus actividades.	-Responsabilidad de los conductores. -Eficiente asignación de recursos. -Condiciones óptimas del parque automotor	Precisar una metodología obligatoria en la que se realice continuamente mantenimientos al parque automotor y alistamientos diarios.

Anexo 19



Anexo 20

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ALCANCE DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVO	ACCIONES PARA CONSEGUIRLO		RESPONSABLES
	ACTIVIDADES	RECURSOS	
Contar con empleados competentes en cada puesto de trabajo y comprometidos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión del currículo del personal contratado. - Evaluar las competencias de los trabajadores vinculados. - Socializar en la inducción o re inducción los objetivos estratégicos y operativos con los que los trabajadores deben estar comprometidos a cumplir. 	<p>Recursos Humanos</p> <p>Recursos Físicos</p>	<p>Jefe de Talento Humano</p> <p>Coordinadora HSEQ</p>
Desarrollar proyectos de mejoramiento en cada Dirección con impacto en la calidad del servicio y de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar las condiciones de confort y facilidad de atención al cliente de los diferentes direccionamientos, con el fin de identificar falencias y proponer estrategias de mejora. - Realizar de manera continua revisiones en los diferentes procesos, conociendo el nivel de cumplimiento de sus responsabilidades, calidad de la prestación de servicios y productividad con la ejercen sus actividades. 	<p>Recursos Humanos</p> <p>Recursos Físicos</p>	<p>Coordinadora HSEQ, de la mano con los líderes de los procesos.</p>
Lograr un alto índice de satisfacción de los clientes y usuarios del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitar a los trabajadores para que efectúen una oportuna, eficiente y amena atención a las peticiones del cliente - Atender oportunamente las quejas, peticiones y reclamos de los clientes. - Precisar mecanismos (encuestas) que permitan conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. 	<p>Recursos Humanos</p> <p>Recursos Físicos</p> <p>Recursos Financieros</p>	<p>Coordinadora HSEQ</p>

Anexo 21

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO



Formato para llevar a cabo el control de cambios

CONTROL DE CAMBIOS			
Documento	Numero de Versión	Fecha	Descripción del cambio

PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO

INTRODUCCIÓN

El SG-SST y el de calidad se basa en diferentes aspectos, como lo es en este caso, el orden y aseo, debido a que es de vital importancia mantener todas las áreas de trabajo despejadas y limpias, siendo así agradables, cómodas y seguras, tanto para los trabajadores como para las partes externas. El programa que integra estos dos aspectos, está encaminado a garantizar espacios óptimos que le permitan ejecutar a los empleados sus actividades de forma consecuente y eficiente, siendo así más productivos.

OBJETIVO GENERAL

Promover la ejecución de prácticas que garanticen lugares de trabajo en condiciones óptimas de orden y aseo, mediante la implementación del método de las 5S, con el fin de contribuir al mejoramiento del entorno laboral y al bienestar de las partes involucradas.

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Es compromiso de toda la organización, velar por la correcta implementación de esta técnica que nos indica de forma lógica la forma de hacernos más productivos en un ambiente laboral ameno y agradable.

METODOLOGÍA

El programa de orden y aseo se basará en la metodología de la técnica japonesa de las 5s. que agrupa una serie de actividades que se desarrollan con el objetivo de crear condiciones de trabajo que permitan la ejecución de labores de forma organizada, ordenada y limpia. Dichas condiciones se crean a través de reforzar los buenos hábitos de comportamiento e interacción social, creando un entorno de trabajo eficiente y productivo. Se denomina 5S, teniendo en cuenta que la primera letra de cada una de sus etapas o principios es la letra S.

LAS 5S

LAS 5S SE INTERPRETAN COMO LA FILOSOFÍA PARA ORGANIZAR EL TRABAJO, DISMINUYENDO EL DESPERDICIO, ASEGURANDO ZONAS DE TRABAJO LIMPIAS, MEJORANDO LA PRODUCTIVIDAD Y LOS PROCESOS DE LAS FÁBRICAS.

SEIRI (CLASIFICAR)



SEITON (ORDENAR)



SEISO (LIMPIAR)



SEIKETSU (ESTANDARIZAR)



SHITSUKE (DISCIPLINAR):



Tomada de: <https://www.tcmetrologia.com/cursos/implantacion-5s>

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

5s	ACCIONES
<p>Clasificar</p> <p>Separar los objetos y documentos por clases, tipos, tamaños, categoría o frecuencia de uso, en conclusión, mantener solo lo necesario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar en el lugar de trabajo una selección de los elementos que representan alguna utilidad (conservar) y los que no (deshacer) • Mantener lo que se necesita y eliminar lo excesivo. • Separar los objetos empleados de acuerdo a su uso, seguridad y frecuencia, con el fin de agilizar las tareas a realizar. • Definir el lugar donde se va a colocar lo que necesita y reubique lo que no. • Situar los equipos, herramientas o materiales de trabajo en un lugar donde no ocasionen incomodidad o posibles caídas o incidentes.

<p style="text-align: center;">Ordenar</p> <p>Consiste en organizar los elementos clasificados como necesarios, de modo que se puedan encontrar con facilidad. Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un sitio adecuado para cada elemento utilizado en el trabajo para facilitar su acceso y retorno al lugar. • Marcar aquellos lugares identificados para ubicar elementos que se emplean con poca frecuencia. • Organizar los archivos físicos y digitales conforme a los procedimientos de gestión documental. • Determinar la cantidad exacta que debe tener de cada artículo.
<p style="text-align: center;">Limpiar</p> <p>se deben hallar en óptimas condiciones de uso: equipos, materiales, herramientas, documentos, mesas de trabajo, estanterías, archivadores, suelos, paredes, áreas peatonales, ventanas, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integrar la limpieza como actividad fundamental del trabajo • Asumir la limpieza como una tarea de mantenimiento autónomo y rutinario • Eliminar las fuentes de contaminación, no solo la suciedad • Realizar arduas limpiezas para la búsqueda de las fuentes de contaminación con el fin de eliminar sus causas primarias.
<p style="text-align: center;">Estandarizar</p> <p>Esta etapa permite mantener los logros alcanzados. Unificar y cumplir con las tareas de orden y aseo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar la estandarización de las 3 actividades pactadas anteriormente • Evaluar los procesos de orden y limpieza • Mejora continua de esta metodología
<p style="text-align: center;">Disciplinar</p> <p>La disciplina permite convertir en hábito el cumplimiento de los estándares de orden y limpieza en el lugar de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promulgar una cultura de compromiso y cumplimiento de los estándares establecidos. <ul style="list-style-type: none"> • Establecer estas prácticas como hábitos fundamentales • Promover la filosofía de que todo puede hacerse mejor • Adaptación a las mejoras que se impongan en este procedimiento

PROGRAMA DE BIENESTAR

INTRODUCCIÓN

Este programa surge como respuesta a las necesidades y expectativas de los trabajadores vinculados con la organización, buscando así fortalecer su desarrollo integral y calidad de vida a través del diseño e implementación de actividades recreativas, deportivas, socioculturales, educativas y saludables encaminadas a mejorar el nivel de satisfacción, eficacia y sentido de pertenencia con la entidad empleadora.

OBJETIVO GENERAL

Garantizar espacios de conocimiento, entretenimiento e integración laboral y familiar, por medio de la programación y ejecución de actividades integrales que buscan propiciar un clima laboral ameno, seguro y productivo.

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

Es compromiso de toda la organización participar y colaborar en el desarrollo de las actividades programadas para asegurar su bienestar integral.



PROCESO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS



Como empleadores, es de vital importancia establecer programas que beneficien y cobijen aquellas necesidades y requerimientos integrales que presentan los trabajadores, con el fin de fomentar en ellos motivación y entusiasmo hacia su trabajo, gracias a que sentirán que son elementos indispensables para el desarrollo y óptimo funcionamiento de la organización.

<p>Programas de bienestar y salud</p>	
<p>Promoción y prevención de la salud</p>	<p>Realizar actividades que le permitan a los trabajadores acceder a espacios de esparcimiento y entrenamiento físico y mental. Además se programaran sesiones de relajación, capacitaciones de prácticas de autocuidado y feria de servicios complementarios en salud.</p>
<p>Deporte y recreación</p>	<p>Estos aspectos son una parte fundamental en el aprendizaje social de los empleados, gracias a que genera un espacio de comunicación, interacción y</p>



trabajo en equipo.
Se realizarán Caminatas, Torneos deportivos, competencias, integraciones y Acondicionamientos físico

Calidad de vida laboral y clima organizacional



Se refiere a la existencia de un ambiente que es percibido por las partes interesadas como satisfactorio, seguro y propicio para su bienestar y desarrollo.


Por esto, es necesario precisar actividades que fortalezcan la motivación, comunicación y el rendimiento laboral del personal, logrando así la generación de un impacto positivo en términos de productividad y relaciones interpersonales.

Protección de servicios sociales



Se enfoca a en fomentar acciones que velen por el bienestar y atienden a las necesidades de protección, aprendizaje del empleado. Medidas como préstamos a bajas tasas de intereses, subsidios para educación y otras mas

Anexo 24: Matriz comunicación SGC

 MATRIZ DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN RESPECTIVA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							
Objetivo: Establecer el correcto proceso de comunicación interna y externa entre el Sistema y demás partes interesadas, respecto a la información relevante del SGC							
PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	A QUIEN COMUNICAR Parte externa Parte Interna		RESPONSABLE DE COMUNICAR	CUANDO SE DEBE COMUNICAR	COMO COMUNICAR	REGISTROS (Evidencias de divulgación) Lista de asistencias, videos, compromisos y fotografías
Asamblea general- Gerencia	Planeación estratégica	Proveedores, clientes y entes certificadores	Todos los procesos	Alta dirección - Coordinador HSEQ	En el momento que se diseñe, formule y apruebe para su divulgación.	Por medio de una reunión, página web, correo corporativo o el manual del SIG	Socialización Plan estratégico Manual del SIG
Sistema Integrado de Gestión	Política de calidad y sus objetivos	Proveedores, clientes y entes certificadores	Todos los procesos	Coordinador HSEQ	Durante la implementación del SCC Cuando se actualice y cuando exista contratación de nuevo personal	Mediante los espacios físicos de la empresa, la página web, reuniones y demás	Divulgación Manual del SIG -Inducción
	Misión, Visión, Valores Corporativos y Objetivos de la Compañía	Proveedores, clientes y entes certificadores			Se comunica cuando se actualice o modifique y en caso de la incorporación de nuevo personal	Mediante correos, espacios físicos de la empresa, la página web, reuniones y demás	Plan estratégico Manual del SIG Inducción
	Matriz de comunicación del SGC	Ente certificador			cuando se diseñe o modifique y cuando se requiera su divulgación	Correo corporativo , reuniones, etc	Matriz de comunicación SGC
	Indicadores de Gestión	Ente certificador			Cuando se implemente el SIG y se requiera verificar avances	Correo corporativo , reuniones, etc	Socialización del Manual del SIG
	Planes de acción, de trabajo y capacitación	Proveedores, clientes y entes certificadores			Durante la implementación del SCC Cuando se actualice y cuando exista contratación de nuevo personal	Por medio de una reunión, página web, correo corporativo, etc	Divulgación de los diferentes planes
	Caracterización de los procesos	Proveedores, clientes y entes certificadores			Cuando se requiera, es decir, en su actualización o procesos de inducción	Por medio de una reunión, página web, correo corporativo o el manual de SIG	Manual del SIG
	Matriz de necesidades y expectativas de partes interesadas y evaluación de riesgos y oportunidades	Proveedores, clientes y entes certificadores			En el momento que lo solicite alguna parte interesada o cuando surjan cambios en esta	Por medio de una reunión, correo corporativo o el manual de SIG	Plan estratégico Manual del SIG
	Perfil sociodemográfico	Ente certificador			Comunicar cuando este se actualice y requiera de su divulgación	Por medio de una reunión, correo corporativo, etc	Socialización de este perfil
	Programas de SST	Proveedores, clientes y entes certificadores			Cuando este se modifique, se implemente el SG-SST o se realice una inducción	Por medio de una reunión, correo corporativo o el manual de SIG	Divulgación del programa de SST
	Política de SST y sus objetivos	Proveedores, clientes y entes certificadores			En el momento que se implemente el SG-SST, se actualice o se requiera	Por medio de una reunión, página web, correo corporativo o el manual de SIG	Política de SST
Talento Humano	Reporte de novedades de los trabajadores	Ente certificador	Alta dirección	Jefe de talento Humano	Cuando se presencia una novedad u inconformidad	Correo corporativo , reuniones, etc	Base de datos
	Manual de contratación y funciones		Todos los procesos		Cuando se requiera para contratar o renovar contratos	Correo corporativo , reuniones, Pagina web etc	Divulgación del manual de contratación
Área administrativa y financiera	Rendición de cuentas	Ente certificador	Todos los procesos	Jefe de contabilidad y cartera	Cuando se solicite o requiera	Reunión, correo corporativo	Informes



PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES

SGC



Objetivo: Fortalecer los conocimientos de todos los integrantes de la empresa Cooptmotilón en campos de conocimientos como la gestión de calidad, herramientas aplicables para trabajos del día a día y temas de interés para aplicar en la vida personal.

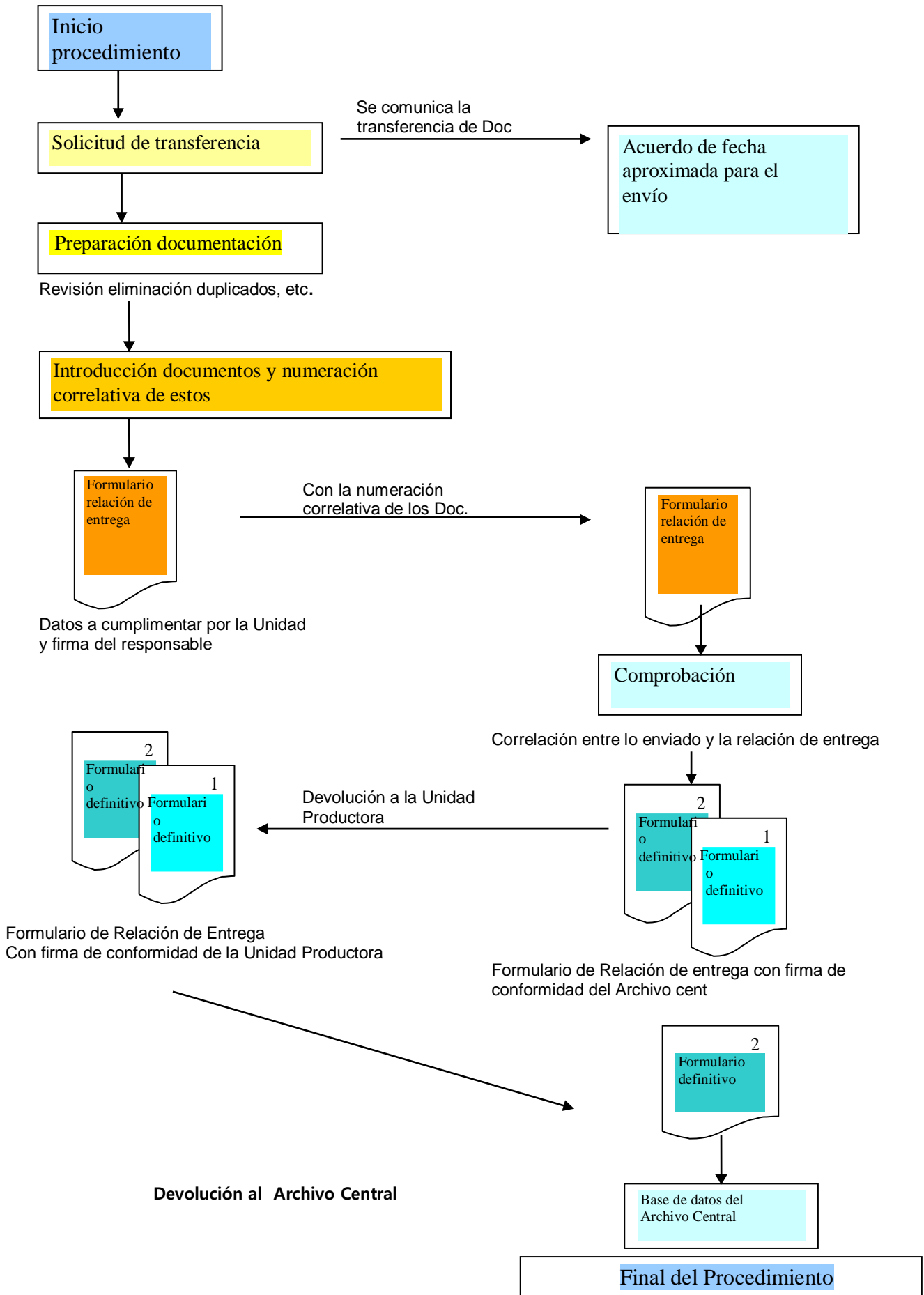
Alcance: Este plan de capacitación abarca el sistema de gestión de calidad

Lugar: Sala de juntas de Gerencia ubicada en la ciudad de Pamplona

Anexo 25

TEMA	SISTEMA / ÁREA	MES – 2020	ASISTENTES	RESPONSABLES	EJECUCIÓN
Las 5´s Filosofía Japonesa	SGC	Marzo	Administrativos	ARL	Si
Gestión Documental aspectos básicos y herramientas útiles	SGC	Mayo	Administrativos	Coordinadora HSEQ	No
Manejo efectivo del tiempo y como ser productivos	SGC	Julio	Administrativos y conductores	Coordinadora HSEQ	No
Atención al cliente	SGC	Agosto	Administrativos, isleros y conductores	Coordinadora HSEQ	No
Reentrenamiento de procesos	SGC	Octubre	Todos los trabajadores	Coordinadora HSEQ	No
Resolución de problemas y conflictos	SGC	Noviembre	Todos los trabajadores	Coordinadora HSEQ	No

Anexo 26: Procedimiento para transferencia de archivos



REQUISITOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA LA RECEPCIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTO EN ÓPTIMAS CONDICIONES

Anexo 27

- Que los expedientes estén completos y debidamente folliados
- Deberán estar libres de clips metálicos, grapas, gomas elásticas, etc.
- Se destruirán en la propia oficina todos los duplicados, fotocopias y borradores de los documentos originales
- Cada caja incluirá solamente la documentación relativa a una misma serie documental
- La cantidad de documentación incluida en cada caja será la justa y suficiente para evitar que la misma se doble o se enrolle.
- Todas las cajas archivadoras, se identificarán únicamente con un número correlativo para la fácil ubicación de estos.

EL IMPRESO DE RELACIÓN DE ENTREGA

Todo envío de documentación al Archivo Central irá acompañado del correspondiente impreso de **Relación de Entrega** normalizado. Este debe estar debidamente firmado por el remitente y por el encargado de archivo central.



Este formato contiene una numeración, remitente, Área, descripción del documento, número de folios y destino y sede de la empresa.

Anexo 28: Encuesta de satisfacción del cliente

La encuesta está orientada a conocer su opinión y el nivel de satisfacción acerca de los servicios que ofrece COOPTMOTILON LTDA. Su opinión es de gran importancia para nosotros, por favor responda con la mayor sinceridad posible, debido a que es nuestra prioridad satisfacer sus necesidades enfocados al mejoramiento continuo.






Fecha: _____ **Ciudad:** _____

Nombre Empresa o Cliente: _____ **Teléfono:** _____

El servicio solicitado en COOPTMOTILON LTDA fue (marcar con una X):							
Mensajería		E.D.S.		Transporte		Turismo	
Si seleccionó transporte, identificar qué tipo				Placa o Número interno			

Marque con una **X** la respuesta que usted considera correcta, teniendo en cuenta la siguiente ponderación:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Regular (2) Deficiente (1)

CALIFIQUE LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5	4	3	2	1
					
1. La atención y el trato ofrecido por el personal en la prestación del servicio fue:					
2. La presentación del personal de la prestación del servicio fue:					
3. ¿El servicio prestado cumplió plenamente sus requerimientos?					
4. ¿El servicio fue oportuno?					
5. El tiempo de la prestación del servicio fue:					

6. ¿Con qué frecuencia solicita nuestros servicios?

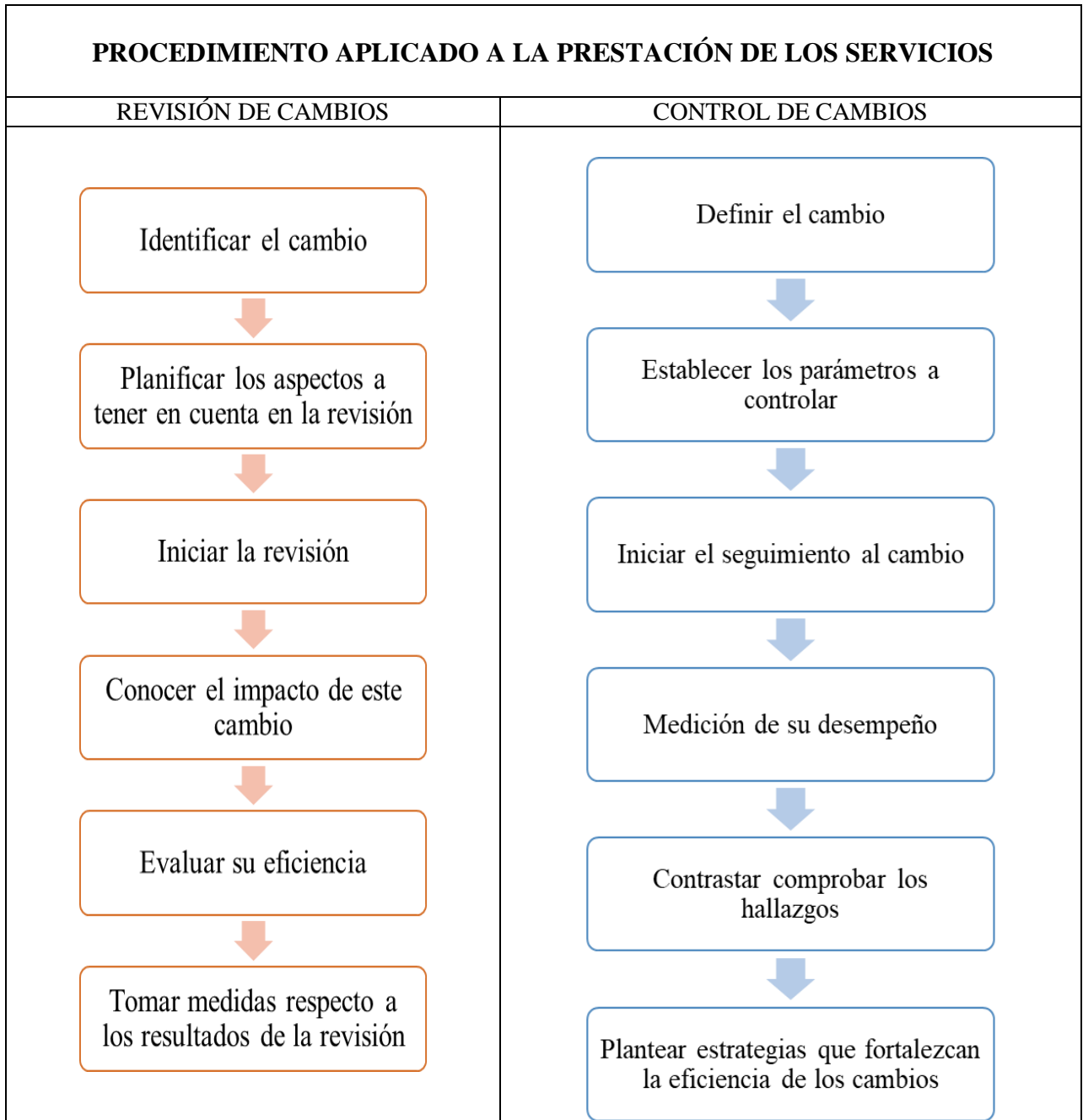
Diario		Semanal		Mensual		Mayor a un mes		Según la época del año	
--------	--	---------	--	---------	--	----------------	--	------------------------	--

7. ¿Recomendaría a COOPTMOTILON por su prestación del servicio?	SI (5)		NO (1)	
¿Por qué?				

Observaciones, recomendaciones o sugerencias del servicio solicitado:

Firma Cliente: _____

C.C. _____

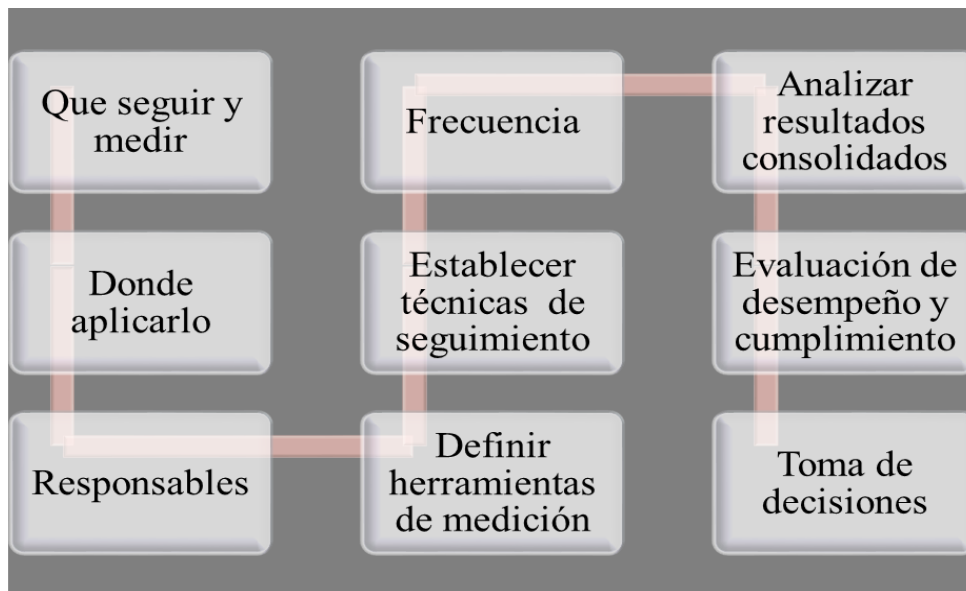


Anexo 30

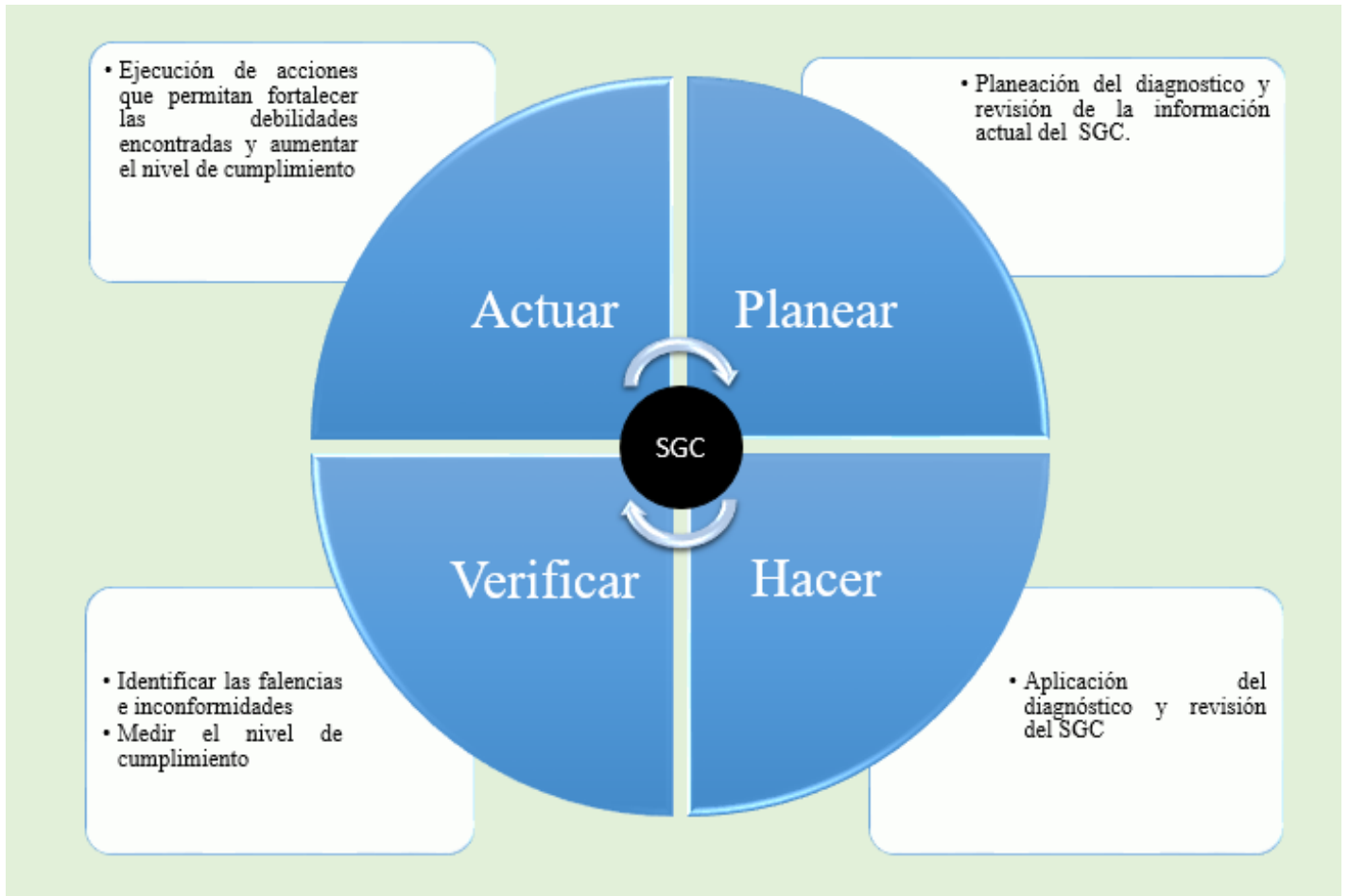
METODO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN



MÉTODO INTEGRAL



Anexo 31: Mejora continua del SGC



POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La empresa, **COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA – COOPTMOTILON LTDA**, empresa dedicada al comercio al por menor de combustible para automotores, incluye solamente las estaciones de servicio para automotores, las estaciones y/o expendios de gasolina, petróleo, actividades de mensajería y transporte de pasajeros, se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.

Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad.

Los programas desarrollados en **COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA – COOPTMOTILON LTDA**, estarán orientados al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias.

Todos los trabajadores, independientemente de su forma de contratación o vinculación incluyendo contratistas y subcontratistas, tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo. Igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.




OBJETIVOS

Para dar cumplimiento a lo anteriormente pactado, se definen los siguientes objetivos:

1. Velar por la integridad y salud de todos los trabajadores de la organización, por medio de la adecuación de las instalaciones y diferentes espacios, para que estos sean seguros.
2. Mantener abiertos los canales de comunicación con los trabajadores y todas aquellas partes involucradas en la prestación efectiva de los servicios.
3. Proporcionar los recursos suficientes para la gestión de procesos de instrucción, capacitación y supervisión para fortalecer los aspectos de seguridad y salud de nuestros trabajadores en el ejercicio de sus actividades.
4. Desarrollar programas de mejora continua que permitan el seguimiento del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
5. Realizar el constante análisis y evaluación de los riesgos a los que se exponen los trabajadores en los diferentes procesos, garantizando las diferentes medidas preventivas que permitan mitigar la exposición a este.
6. Divulgar nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo a todos los niveles de la empresa, y partes interesadas
7. Planificar, revisar y evaluar los procesos definidos para la obtención de resultados en materia seguridad y salud encaminados con los objetivos del sistema.

La alta Gerencia de la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON, establece esta política y se compromete con el cumplimiento de la misma en el desarrollo diario de sus actividades. Además, los trabajadores tienen clara la responsabilidad de informar sobre los posibles riesgos para dar seguimiento y prevención a estos.

Anexo 34

	PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN – COOPTMOTILON LTDA	VERSIÓN: 03	PN-SIG-02
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILON LTDA. COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: En proceso	
	GESTIÓN INTEGRAL		

**PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS
COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN – COOPTMOTILON
LTDA**



© Can Stock Photo - csp15614083

Carrera 9 # 2-127 Barrio El Camellón, Pamplona-Norte de Santander.

PROPÓSITO Y ALCANCE

Introducción

En las actividades cotidianas de cualquier empresa, se puede presentar situaciones que afectan de manera repentina el diario proceder. Estas son de diferente origen: Naturales (vendavales, inundaciones, sismos, incendios forestales, tormentas eléctricas), Tecnológicas (incendios, explosiones, derrames de combustible, fallas eléctricas, fallas estructurales, etc.) y Sociales (atentados, vandalismo, terrorismo, amenazas de diversa índole) Lo anterior muestra la variedad de eventos que en cualquier momento pueden afectar de manera individual o colectiva el cotidiano vivir, con resultados graves como lesiones o muerte, daños a bienes, afectación del medio ambiente, alteración del funcionamiento y pérdidas económicas. De la forma seria y responsable como las empresas se preparen, podrán afrontar y salir adelante frente a las diferentes emergencias y consecuencias de las mismas. Todo plan de emergencias se fundamenta en las actividades de prevención y preparación, las cuales se han de apreciar desde el punto de vista administrativo, funcional y operativo. En la Ley 9ª de 1979, el Gobierno Nacional contemplo en su legislación, la necesidad de implementar en las empresas, las facilidades y recursos para prestar los primeros auxilios a sus trabajadores. Diez años después, a través de la resolución 1016 de 1989, señalo la urgencia de implementar un plan de emergencias en las empresas colombianas, el cual estaría dividido en Rama Preventiva, Rama Pasiva o Estructural y Rama Activa o Control de Emergencias. En la actualidad en Colombia los Planes de Emergencia son de estricto cumplimiento, como está consignado en el Decreto 2157 de 2017 del Ministerio del Trabajo en sus artículos 8. “Obligaciones de los empleadores” numeral 6 “Gestión de Peligros y Riesgos: Debe adoptar disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones”; artículo 12 “Documentación” numeral 12 “La identificación de las amenazas junto con la evaluación de la vulnerabilidad y sus correspondientes planes de prevención, preparación y respuesta ante emergencias”; artículo 20 “Indicadores que evalúan la estructura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST” numeral 10 “La existencia de un plan para prevención y atención de emergencias en la organización”; artículo 21 “Indicadores que evalúan el proceso del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST” numeral 11 “Ejecución del plan para la prevención y atención de emergencias”, y en el artículo 25 “Prevención, preparación y respuesta ante emergencias” con sus 13 numerales. Dentro de este contexto, el COOPERATIVA DE TRANSPORTE EL MOTILON LTDA COOPTMOTILON LTDA., ha desarrollado el presente Plan de Emergencias para la atención de emergencias al interior de sus instalaciones, el cual incluye toda la información pertinente para enfrentar la perturbación parcial o total del sistema productivo por la materialización de un riesgo, que pone en peligro a los trabajadores, la estabilidad operacional de las instalaciones administrativas del Instituto o la comunidad del área circundante y de igual manera, reducir el posible impacto ambiental sobre el área afectada. La recopilación de la información para la elaboración del presente documento se realizó a partir de los recorridos de inspección a las instalaciones de la sede Administrativa del COOPERATIVA DE TRANSPORTE EL MOTILON LTDA COOPTMOTILON LTDA e interactuando con algunos de sus funcionarios.

CONTACTOS DE EMERGENCIA

AUTORIDADES Y EMPRESAS DE SERVICIOS

SEGURIDAD

Policía: 112 – 123, 3108575557
Estación de policía: 5682600
Cuadrante 1: 3103042646
Cuadrante 2: 3103055493
Cuadrante 3: 3103051221

EMERGENCIA

Bomberos: 119, 5683320
Defensa Civil: 144, 32029403232
Circulación y Tránsito: 5680501, 3115722434
Unidad de Prevención y Atención de Desastres: 3174239366
Emergencias en Salud:
Hospital Pamplona: 5682486
Ambulancia hospital: 3209421398
Clínica Pamplona: 5681070 EXT 104
Corpor. 5828484 Ext. 746

SERVICIOS PÚBLICOS

Escapes de Gas: 5682929
Empresa de Acueducto: 5682780, 5684200
Empresa de Energía: 5682828, 115

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA:

DATOS DE IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

COOPTMOTILON LTDA		TIPO DE RIESGO: III
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LDTA	
NIT:	800152028-1	
DIRECCION:	Carrera 9 No 2 -127 Barrio el Camellón – Pamplona	
TELÉFONO:	5684015, Fax: 5685509, Cel.: 3106256134 - 3115034218.	
CIUDAD – DEPARTAMENTO:	Pamplona, Norte de Santander	
REPRESENTANTE LEGAL:	José Luis Gelvez Contreras	
ADMINISTRADOR:	José Luis Gelvez Contreras	
ÁREA	No. PERSONAL	TIPO DE RIESGO
ADMINISTRACION:	26	Biomecánico – psicosocial – mecánico –físico- químico
OPERATIVOS:	6	Físico – Químico – Biomecánico – Biológico-Público- De seguridad

INFORMACIÓN GENERAL

La **COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LTDA-COOPTMOTILON LTDA** está localizada en la Carrera 9ª No.2 – 127 Barrio El Camellón de la ciudad de Pamplona, teléfono 5684015.

ACTIVIDAD ECONÓMICA

CLASE DE RIESGO	CÓDIGO CIU	DÍGITO ADICIONAL	ACTIVIDAD ECONÓMICA
I	8211		AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
III	4731 5320	01	EMPRESAS DEDICADAS AL COMERCIO AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE PARA AUTOMOTORES, INCLUYE SOLAMENTE LAS ESTACIONES DE SERVICIO PARA AUTOMOTORES, LAS ESTACIONES Y/O EXPENDIOS DE GASOLINA, PETROLEO, TRACTORINA. ACTIVIDADES DE MENSAJERIA
IV	4921		TRANSPORTE DE PASAJEROS

DESCRIPCIÓN LOCATIVA

AMBIENTE SOCIOECONOMICO

El sector en el que se encuentra ubicada la oficina principal y la estación de servicio se rodea de pocas edificaciones, en su parte frontal está ubicada una vía nacional de tráfico pesado y a su costado pasa una quebrada.

EXTERIORES

La edificación alcanza una altura de 4 pisos, con las siguientes características:

CARACTERISTICAS DE LA CONSTRUCCION	
ESTRUCTURA	Muros de ladrillo y cemento con revestimiento de estuco y pintura. Columnas con base y vigas de acero, piedras y concreto.

CUBIERTA	Parte superior plana y descubierta del edificio, dispuesta para poder andar sobre ella.
DIVISIONES EXTERIORES	Paredes de ladrillo con revestimiento de cemento, estuco y pintura.
PISOS	Base de acero, encofrado de vigas, tubería, cemento, y cerámica.
PAREDES	Compuestas por una base de columnas de hormigos con vigas, ladrillos, cemento, con revestimiento de estuco y pintura
AREAS COMUNES	Estructura de acero, con columnas de vigas y hormigos, paredes de ladrillos con revestimiento de estuco y pintura.
ALMACENAMIENTO	Área amplia en donde se encuentran estantes de aluminio debidamente adheridos a lugares solidos cercanos a fin de mantener su estabilidad segura.
PUERTAS Y VENTANAS	Marco de aluminio y puertas de aluminio con vidrio.
PUERTAS INTERNAS	Marco de aluminio y puerta de madera

Tipo de edificación: construcción convencional de 4to nivel.

Tiempo de construcción de la edificación: 10 años aproximadamente.

Números de salidas: Una para la salida del personal de administración, otra salida para el trabajador encargado del almacén en el momento de una emergencia, esta salida queda frente a la vía que conecta a Pamplona con la Ciudad de Cúcuta.

Seguridad física: La empresa COOPTMOTILON LTDA, no cuenta con servicio de celaduría como tampoco la Estación de Servicio función realizada por los isleros de turno.

ANTECEDENTES

La COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN no ha tenido antecedentes de incendios o emergencias delicadas en sus instalaciones.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

TOTAL, PERSONAL

AREA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ADMINISTRATIVA	03	06	09
OPERATIVA	09	07	16
TOTAL	12	13	25

AREAS	DÍAS	HORARIOS
DIRECTIVA	Lunes – sábados	8:00 am a 12:00 pm – 2:00 pm a 6:00 pm
ADMINISTRATIVA	Lunes – sábados	8:00 am a 12:00 pm – 2:00 pm a 6:00 pm
OPERATIVA	Lunes – Domingo	Turnos rotativos

MAQUINARIA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

DESCRIPCIÓN DE TANQUES

No. TANQUES	TIPO DE PRODUCTO	TIPO DE TANQUE	CAPACIDAD (GAL)	EDAD (AÑOS)
2	GASOLINA	SUBTERRANEOS (METALICOS)	5280 c/u	21
1	ACPM	SUBTERRANEOS (METALICO)	11880	21

ELEMENTOS DE INSTALACIONES

ADMINISTRACIÓN	CANTIDAD	ELEMENTOS DE ASEO	CANTIDAD
Computadores	16	Escobas	1
Escritorios	16	Traperos	1
Teléfonos	10	Recogedor	1
camillas	1	Baldes	1
Armarios	15	Trapos de limpieza	2
Herramientas de oficina	5	Sillas	33

NOTIFICACIÓN A LA EMPRESA

El propósito del registro de los incidentes de pérdidas o de daños de la propiedad de los equipos y/o de los productos de la empresa y de los incidentes ambientales, es proporcionar información para asistir en la identificación de las áreas con problemas y determinar la acción requerida para controlar dichos incidentes. Además, esta información sobre pérdidas de productos o propiedad y lesiones son útiles a fines de complementar los perfiles de riesgo asociados a la operación de **la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN “COOPTMOTILON LTDA”** para contribuir en la identificación de las áreas y actividades sobre las cuales se deben concentrar las actividades de prevención, mitigación y respuesta a fin de reducir el riesgo con la intervención de la amenaza y la vulnerabilidad.

Los incidentes y accidentes que resulten de las operaciones, procedimientos, mantenimientos, instrucciones y de casos fortuitos, deben ser comunicados. Las pérdidas de propiedad o de productos que ocurran debido a procedimientos normales de operación no serán comunicadas. Cualquier pregunta sobre casos específicos deberá ser consultada con la gerencia o con la administración.

Los incidentes ambientales y de seguridad que son significativos de conformidad con los siguientes criterios deberán ser comunicados inmediatamente al Gerente o al administrador de la empresa.

INCIDENTES A SER COMUNICADOS INMEDIATAMENTE:

- ❖ Todos los accidentes que impliquen un fallecimiento.
- ❖ Todos los accidentes que impliquen una lesión que requiere que una persona sea hospitalizada.
- ❖ Todos los accidentes que impliquen al personal o a los equipos COOPTMOTILON LTDA que ocurra fuera del predio. (Excepto los accidentes de automóviles).
- ❖ Todos los incendios de cualquier tipo o tamaño y los daños resultantes.
- ❖ Todos los accidentes de vehículos de la empresa.

LOS INCIDENTES AMBIENTALES A COMUNICAR INMEDIATAMENTE:

- ❖ Todas las fugas, derrames, descargas o escape de combustible que ocurran o que emigren fuera de la empresa.

- ❖ Toda fuga mayor a 50 galones será reportada a la Corporación Ambiental.

- ❖ Todas las fugas o derrames recurrentes.

- ❖ Cualquier incidente ambiental que requiera una acción correctiva inmediata (Recuperación de producto o limpieza).

INFORMACIÓN

El administrador del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST) es responsable de divulgar su contenido. Además, es indispensable realizar simulacros periódicos para entrenamiento del personal nuevo.

REVISIÓN

Este Plan de Emergencias y Contingencia debe ser actualizado cada año o cada vez que sea necesario. La primera versión se elaboró el 12 de septiembre de 2016. La revisión y actualización es responsabilidad del administrador del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) se hace actualización el 12 de septiembre de 2017, dejando al día la información de la empresa. Por el mejoramiento continuo se realizó la actualización el día 30 de noviembre de 2018 por William Édison Lizcano mantilla licencia de seguridad y salud en el trabajo resolución 5135

ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

ELEMENTOS ESTRUCTURALES

La edificación que ocupa LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN “COOPTMOTILON LTDA” está constituida por un sistema estructural en concreto, con puerta metálica de fachada de cuatro pisos con ventanales en vidrio.

El sistema de cimentación es básicamente el utilizado tradicionalmente en nuestro medio para edificaciones altas, que son columnas con vigas de amarre. La altura entre piso y placa superior está a 2,24 mts. Interiormente se tienen divisiones en pared de ladrillo. En el primer nivel se encuentra dividido en 3 locales comerciales arrendados a personas particulares. Los acabados son así: paredes interiores de material en pintura (vinilo blanco) con baldosa tipo cerámica, techo en plancha fabricada en hormigón con luminarias fluorescentes. En cuanto a las puertas interiores las hay en madera, las de las entradas principales son metálicas con ventanas de vidrio.

INSTALACIONES ESPECIALES

AGUA POTABLE. Es tomada del sistema de acueducto del municipio (Empopamplona). Se cuenta con un tanque de abastecimiento que puede proveer el suministro en caso de emergencia o de suspensión.

- **AGUAS NEGRAS.** Son descargadas por las redes internas al alcantarillado del municipio (Empopamplona).
- **ELECTRICIDAD.** Es recibida de la red general de la ciudad con un suministro principal en carga trifásica, en red interna de 110 voltios (Servicio suministrado por Centrales eléctricas).
- **TELEFONIA E INTERNET.** Es proporcionado por Movistar

ANTECEDENTES DE EMERGENCIA

LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LTDA “COOPTMOTILON” no ha tenido ninguna clase de emergencia que afecte la Seguridad del personal o de las instalaciones.

IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS

En esta sección se describen las amenazas que se podrían presentar en la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LTDA “COOPTMOTILON LTDA” y en su entorno geográfico. Las amenazas posibles están identificadas con una X.

TECNOLÓGICAS		NATURALES		SOCIALES		AMBIENTALES	
Incendio (interno/externo)	X	Terremoto	X	Atentado terrorista	X	Filtración de agua / rebose de tuberías	X
Contaminación radioactiva		Tormenta / Vendaval		Asalto / Hurto	X	Generación de Escombros	X
Escape de vapores tóxicos (externa)	X	Deslizamiento de tierra	X	Secuestro		Emisiones Atmosféricas en caso de incendio	X

Fuga o derrame de sustancias peligrosas (externa)	X	Inundación por desborde de ríos	X	Amenaza de bomba		Derrame de sustancias químicas utilizadas en labores de aseo	
Falla estructural en la Planta física	X	Incendio forestal	X	Bloqueos	X	Desabastecimiento de Agua	
Explosión accidental (externa)	X	Erupción volcánica		Extorsión	X	Inundación por tuberías o rociadores	X
Contaminación biológica	X	Epidemias y plagas	X	Grupos narcoterroristas			

AMENAZAS DE TIPO TECNOLÓGICO:

Carga Combustible de Incendio: De acuerdo con la norma NFPA 101 (Código de Seguridad Humana) el tipo de Riesgo de los Contenidos de materiales en la EDS COOPTMOTILON LTDA es de tipo Bajo en el que los contenidos tienen baja posibilidad de arder o de generar un volumen de humo no considerable.

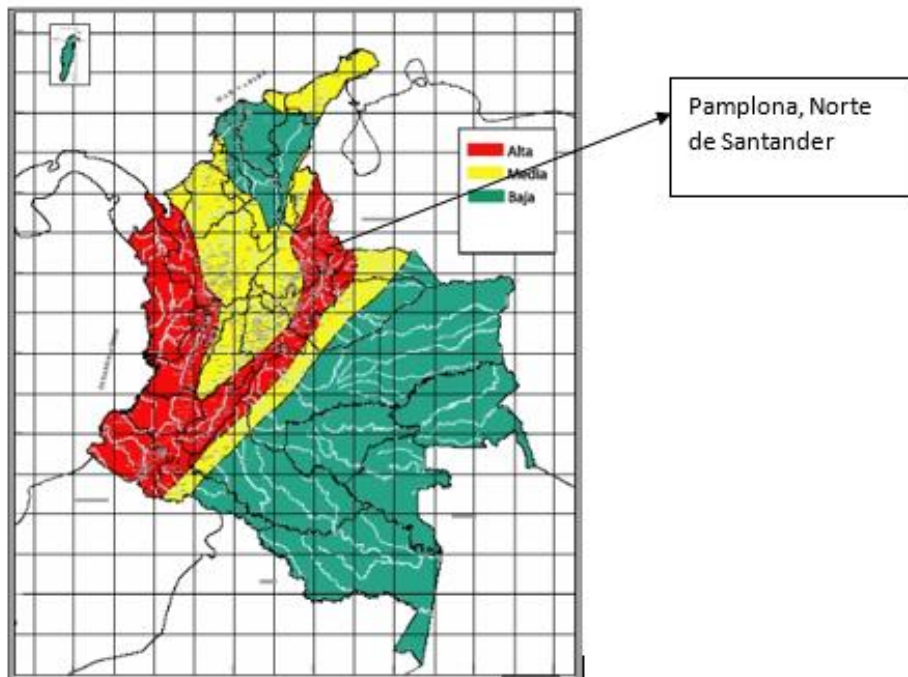
Las amenazas tecnológicas están relacionadas con incendios por los materiales combustibles y/o inflamables contenidos o almacenados en los establecimientos operativos y comerciales o fallas en los sistemas o equipos eléctricos.

Escapes, fugas, derrames o explosión accidental: Externamente los riesgos de incendio, explosión, derrames o fugas de sustancias peligrosas (combustibles), se potencializan por la vecindad de la EDS COOPTMOTILON LTDA en el evento de un incendio o explosión provenientes de estas edificaciones vecinas.

AMENAZAS DE TIPO NATURAL

Terremotos: La ubicación geográfica del Municipio de Pamplona, dentro del territorio nacional, la sitúa, en la zona de riesgo sísmico alto (zona roja), por encontrarse ubicada próxima a fallas geológicas, situación que se empeora por la vulnerabilidad de las edificaciones.

Zonas de riesgo Sismológico en Colombia, ubicación de Pamplona, Norte de Santander.



Deslizamientos de tierras: En la parte frontal a las instalaciones de las oficinas principales y la Estación de Servicio COOPTMOTILON LTDA se encuentra una montaña de tierra que, al desprenderse, además de obstruir una vía nacional, colapsaría la estación de servicio y las oficinas.

Amenazas por cercanía al río Pamplonita: Debido a la cercanía del río, COOPTMOTILON LTDA, corre varios riesgos derivados de esta situación, ya que una creciente del río afectaría la infraestructura tanto del edificio como de la Estación de Servicio, la proliferación de plagas y riesgo biológico aumenta por estar próximos a este afluente e igualmente la maleza del río puede provocar un incendio, si se presenta una fogata.

AMENAZAS DE TIPO SOCIAL

Atentados Terroristas: Actualmente en Colombia y el mundo, el terrorismo se constituye en un flagelo social que afecta a todas las organizaciones, como un acto violento e intimidatorio el cual puede suscitarse con fines políticos, económicos, religiosos o ideológicos. El Atentado Terrorista consiste en la utilización de artefactos explosivos, que, si detonan, presentan una liberación rápida y repentina de energía de un espacio, acompañada por temperaturas altas, un choque violento y un ruido fuerte. Se puede presentar mediante paquetes bomba, carros bomba o cualquier tipo de elemento susceptible de ser cargado con explosivos.

Amenaza de Bomba: Consiste en un aviso, generalmente por vía telefónica o mensaje de texto, en el cual una persona informa de la presencia de un artefacto explosivo dentro de las instalaciones. Este aviso puede ser cierto o corresponder a una falsa alarma o saboteo.

Asalto / Hurto: Consiste en una acción delictual que puede perpetrarse a mano armada (atracó) o extrayendo bienes de la empresa COOPTMOTILON LTDA y la EDS. y/o del personal sin que se percaten del hecho de manera inmediata.

Bloqueos de vías: Se presenta frecuentemente por ser una vía nacional, cada vez que sucede afecta el orden normal de COOPTMOTILON LTDA, ya que las rutas de los vehículos no pueden operar normalmente y el comercio de combustible queda inhabilitado totalmente

AMENAZAS DE TIPO SOCIOAMBIENTAL

Estas amenazas se podrían presentar como consecuencia de emergencias por incendios, terremotos, atentados, etc.

Generación de Escombros por Incendios, Terremotos o Atentado con bomba: La mayoría de desastres naturales, tecnológicos o sociales de mayor importancia, generan escombros en cantidades que superan la capacidad de los sistemas operativos de manejo de residuos sólidos. Por tal razón, la remoción de escombros será responsabilidad de los organismos competentes. Dada la naturaleza de los procesos de COOPTMOTILON LTDA., los escombros que se podrían generar no son peligrosos y algunos pueden ser reciclados.

Derrame de Sustancias químicas utilizadas en el aseo: Existe la posibilidad de que las sustancias químicas utilizadas en las labores de aseo se derramen como consecuencia de la manipulación o almacenamiento cotidiano. Aunque el impacto ambiental sería mínimo por el bajo volumen de sustancias que se tienen.

Emisiones atmosféricas en caso de incendio: Si se produce un incendio de gran magnitud en la edificación, no se generarán emisiones atmosféricas de los gases producto de la combustión.

Filtración de agua: La situación puede darse como resultado de goteras o filtraciones de las tuberías que pasan dentro de las edificaciones de COOPTMOTILON LTDA

Inundación por ruptura de tubería: Por fallas o rotura de tuberías que pasan dentro del área operativa de la empresa.

Desabastecimiento de agua: En casos de corte del servicio normal de agua o por siniestros como un sismo.

VALORACIÓN DE AMENAZAS

Para calcular la vulnerabilidad de las amenazas identificadas se maneja la ecuación matemática:

$$R = P * G$$

R = riesgo

P = probabilidad

G = gravedad

Para poder realizar esta operación es necesario darle valores a la probabilidad y a la gravedad, y para ello se utiliza las siguientes tablas:

ESCALA DE PROBABILIDAD

Con esta escala se analiza la probabilidad de ocurrencia de los siniestros o emergencias para la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LTDA, la cual se calcula con la siguiente tabla:

Escala de Probabilidad

INTERPRETACIÓN	CONCEPTO	CALIFICACIÓN
Improbable	Difícil que ocurra	1
Remoto	Baja probabilidad de ocurrencia	2
Ocasional	Mediana posibilidad de ocurrencia	3
Moderado	Puede ocurrir en forma imprevista	4
Frecuente	Alta probabilidad de ocurrencia	5

ESCALA DE GRAVEDAD

Esta escala evalúa el grado de afectación de las amenazas para la COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LTDA, y se define utilizando las siguientes tablas:

Factor Humano

Escala de Gravedad – Factor Humano

GRAVEDAD	CONCEPTO	CALIFICACIÓN
INSIGNIFICANTE	Sin Lesiones o Lesiones sin Incapacidad	1
RELEVANTE	Lesiones Leves Incapacitantes	2
CRÍTICA	Lesiones Graves	3
CATASTRÓFICA	Muertes	4

Factor Económico Sobre la Propiedad

Escala de Gravedad – Factor Propiedad

GRAVEDAD	CONCEPTO	CALIFICACIÓN
INSIGNIFICANTE	Destrucción 20% de las Instalaciones	1
RELEVANTE	Destrucción 30% de las Instalaciones	2
CRÍTICA	Destrucción 40% de las Instalaciones	3
CATASTRÓFICA	Destrucción > 50% de las Instalaciones	4

Factor Económico Sobre el Negocio

Escala de Gravedad – Factor Negocio

GRAVEDAD	CONCEPTO	CALIFICACIÓN
INSIGNIFICANTE	Menor de \$ 299.000	1
RELEVANTE	Entre \$ 300.000 y \$ 999.000	2
CRÍTICA	Entre \$ 1.000.000 y \$ 9.999.000	3
CATASTRÓFICA	Entre \$ 10.000.000 y >>>>	4

Recuperación del Negocio

Escala de Gravedad – Recuperación del Negocio

GRAVEDAD	CONCEPTO	CALIFICACIÓN
INSIGNIFICANTE	Suspensión hasta (2) dos días.	1
RELEVANTE	Suspensión entre (3) tres a (5) cinco días.	2
CRÍTICA	Suspensión de (6) seis a (9) nueve días.	3
CATASTRÓFICA	Suspensión mayor a (9) nueve días o más.	4

Factor Ambiental

Escala de Gravedad – Factor Ambiental

GRAVEDAD	CONCEPTO	CALIFICACIÓN
INSIGNIFICANTE	No hay contaminación significativa	1
RELEVANTE	Fuentes en áreas internas solamente.	2
CRÍTICA	Cuerpos de aguas secundarias o áreas externas	3
CATASTRÓFICA	Cuerpo de Agua Principal afecta la comunidad	4

Una vez se evalúa la probabilidad y la gravedad, se procede a resolver la ecuación: $R = P \times G$ y a interpretar su resultado mediante la matriz de vulnerabilidad, que indicará qué tan crítica o no, es la amenaza evaluada.

Matriz de vulnerabilidad

Matriz de Vulnerabilidad

PROBABILIDAD	GRAVEDAD			
	Insignificante (1)	Relevante (2)	Crítico (3)	Catastrófico (4)
Frecuente (5)	25%	50%	75%	100%
Moderado (4)	20%	40%	60%	80%
Ocasional (3)	15%	30%	45%	60%
Remoto (2)	10%	20%	30%	40%
Improbable (1)	5%	10%	15%	20%

PRIORIZACIÓN DE LA AMENAZA

Impacto Humano

Matriz de Vulnerabilidad – Impacto Humano

Tipo de Emergencia	Probabilidad	Impacto Humano	Vulnerabilidad	Porcentaje
Terremotos	2	4	8	40%
Incendio	2	3	6	30%
Atentado Terrorista	1	3	4	15%
Asalto / Hurto	3	3	9	45%
Falla estructural en planta	1	4	4	20%
Epidemias y plagas	3	1	3	15%
Extorsión	2	3	6	30%
Generación de escombros	1	3	3	15%

Impacto a la Propiedad

Matriz de Vulnerabilidad – Impacto a la Propiedad

Tipo de Emergencia	Probabilidad	Impacto Propiedad	Vulnerabilidad	Porcentaje
Terremotos	2	4	8	40%
Incendio	2	3	6	30%
Atentado Terrorista	1	4	4	20%
Asalto / Hurto	3	1	3	15%

Falla estructural en planta	1	4	4	20%
Epidemias y plagas	3	1	3	15%
Extorsión	2	1	2	10%
Generación de escombros	1	4	4	20%

Impacto al Negocio

Matriz de Vulnerabilidad – Impacto al Negocio

Tipo de Emergencia	Probabilidad	Impacto Negocio	Vulnerabilidad	Porcentaje
Terremotos	2	4	8	40%
Incendio	2	3	6	30%
Atentado Terrorista	1	4	4	20%
Asalto / Hurto	3	3	9	45%
Falla estructural en planta	1	4	4	20%
Epidemias y plagas	3	1	3	15%
Extorsión	2	3	6	30%
Generación de escombros	1	3	3	15%

Recuperación del Negocio

Matriz de Vulnerabilidad – Recuperación del Negocio

Tipo de Emergencia	Probabilidad	Recuperación Negocio	Vulnerabilidad	Porcentaje
Terremotos	2	4	8	40%
Incendio	2	4	8	40%
Atentado Terrorista	1	4	4	20%
Asalto / Hurto	3	2	6	30%
Falla estructural en planta	1	4	4	20%
Epidemias y plagas	3	1	3	15%
Extorsión	2	1	2	10%
Generación de escombros	1	2	2	10%

Impacto Ambiental

Matriz de Vulnerabilidad – Impacto Ambiental

Tipo de Emergencia	Probabilidad	Impacto Ambiental	Vulnerabilidad	Porcentaje
--------------------	--------------	-------------------	----------------	------------

Terremotos	2	4	8	40%
Incendio	2	1	2	10%
Atentado Terrorista	1	3	3	15%
Asalto / Hurto	3	1	3	15%
Falla estructural en planta	1	3	3	15%
Epidemias y plagas	3	2	6	30%
Extorsión	2	1	2	10%
Generación de escombros	1	2	2	10%

EVALUACIÓN DE LA AMENAZA

Matriz de Vulnerabilidad

Tipo de Emergencia	Porcentajes de Riesgo					% PROMEDIO	Análisis de Vulnerabilidad
	Humano	Propiedad	Negocio	Recuperación	Ambiental		
Terremotos	40%	40%	40%	40%	40%	40%	
Incendio	30%	30%	30%	40%	10%	28%	
Atentado Terrorista	15%	20%	20%	20%	15%	18%	
Asalto / Hurto	45%	15%	45%	30%	15%	30%	
Falla estructural en planta	20%	20%	20%	20%	15%	19%	
Epidemias y plagas	15%	15%	15%	15%	30%	12%	
Extorsión	30%	10%	30%	10%	10%	18%	
Generación de escombros	15%	20%	15%	10%	10%	14%	

TIPOS DE EMERGENCIAS

De acuerdo con su origen, las emergencias se clasifican en tres grupos o categorías:

ORIGEN NATURAL

- Terremotos (movimientos sísmicos).
- Temporales de lluvia y/o vientos.

ORIGEN SOCIAL

- Artefacto explosivo.
- Asaltos.
- Asonadas.
- Terrorismo.
- Secuestros.

ORIGEN TÉCNICO

- Incendio.
- Escape de gas.
- Fuga de agua.
- Explosión.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL PLAN PARA PREVENCION DE EMERGENCIAS

**SOPORTE TECNICO Y OPERATIVO: BRIGADAS DE EMERGENCIA.
BRIGADA CONTRAINCENDIO:**

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO ID.	EPS	EDAD
ARMANDO FERNANDEZ	88032721	COMPARTA	34
HEBERT CASAS	1094244238	CAFESALUD	30
BERNARDO FERNANDEZ	88031223	COMPARTA	35
CARLOS GONZALES	88154679	CAFESALUD	48
LEONARDO CARRILLO	88156483	MEDIMAS	48

BRIGADA DE EVACUACION:

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO ID.	EPS	EDAD
GLADYS GELVEZ	60263670	CAFESALUD	36
JULIETH MENESES	1094266332	CAFESALUD	26
ROGERS MILLERS GONZALEZ	1127582070	MEDIMAS	34
PEDRO CACUA	91486742	CAFESALUD	41

EQUIPO DE COMUNICACIÓN:

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO ID.	EPS	EDAD
ALICIA PARADA	60266929	CAFESALUD	34
SONIA DIAZ	60396727	CAFESALUD	50
AURORA ACEVEDO	60265364	CAFESALUD	36

BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS:

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO ID.	EPS	EDAD
LEIDY DELGADO	60266840	CAFESALUD	32
YASMIN SOLER	60261109	CAFESALUD	40
MAYERLI PATIÑO	1094242870	COOMEVA	29
MARTHA YANIRA JAIMES	60.262.131	MEDIMAS	40

PLAN GENERAL DE EMERGENCIAS

PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

A continuación, se indica los distintos procedimientos que deben realizarse de acuerdo a los diferentes tipos de emergencia.

Para una mayor comprensión y aplicación del Plan, estos procedimientos están separados por las responsabilidades de la organización de emergencia y de los ocupantes.

EVACUACIÓN

- Evacuación Parcial:

Esta se desarrollará sólo cuando la emergencia sea detectada oportunamente y sólo requiera la evacuación de los ocupantes de las instalaciones hasta el Punto de Encuentro (Y del terminal y vía Bucaramanga) o Zona de Seguridad que se ubicará en frente del taller de mecánica aledaño al hotel COOPTMOTILON. Las instrucciones serán impartidas a los lugares afectados vía teléfono o por medio del encargado y se les comunicará claramente a las personas el lugar preciso hacia donde deben evacuar.

Este procedimiento de emergencia, es producto generalmente, de un asalto o un foco de fuego o conato de incendio controlado inmediatamente.

- Evacuación Total:

Se realizará cuando la situación de emergencia sea de gran envergadura (incendio declarado, llamas violentas hacia el exterior o interior del edificio, presencia de humo de áreas comunes y peligro inminente de propagación por shaft o aberturas propias del edificio), o ponga en riesgo la seguridad de las personas (escape de gas).

En dicho caso se procederá a evacuar totalmente el edificio, siguiendo las instrucciones establecidas en este Plan de Emergencia (orden de evacuación).

- **Orden De Evacuación:**

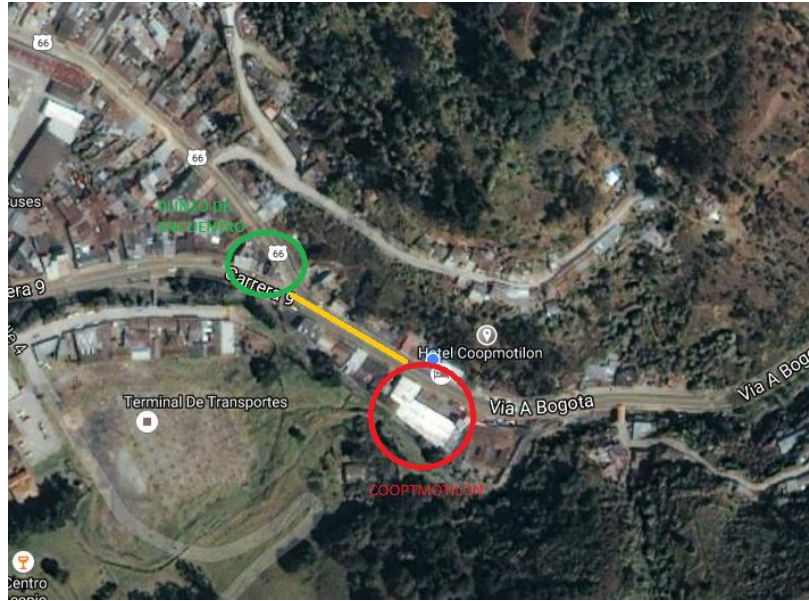
Una vez declarada la emergencia, el Jefe de Emergencia o quien lo reemplace, dará la orden para la evacuación de las instalaciones (a viva voz y/o por medio de las alarmas de incendio a la comunidad en general, y vía teléfono al líder si es el caso de Evacuación Total).

- **Inicio De La Evacuación:**

- Al oír alarma u orden de evacuación conserve la calma y no salga corriendo.
- Interrumpa completamente sus actividades.
- Siga solo las instrucciones del Líder o las impartidas desde la Administración.

- **Al Iniciar La Evacuación, Las Personas Deberán Seguir Los Sigüientes Pasos:**

1. Paralizar sus actividades.
2. Desenchufar o cortar la energía eléctrica y todo artefacto o equipo que esté en funcionamiento (cocina, estufa, calefactores, computadoras, etc.).
3. Dirigirse con calma y sin precipitarse hacia la Vía de Evacuación, hasta el Punto de Reunión señalado (Punto de Encuentro), para luego dirigirse a la Zona de Seguridad, siguiendo las instrucciones del Líder si este se encuentra presente.



4. Una vez reunidos en la Zona de Seguridad, se procederá a hacer el recuento de las personas, por parte del Líder la persona encargada para tal efecto.

- Proceso De Evacuación:

Dada la orden de evacuación se deberá cumplir el siguiente procedimiento:

1. El Líder estará a cargo de la evacuación, con la colaboración de su ayudante.
2. Las acciones de evacuación están determinadas según el tipo de siniestro, ejemplo si es un incendio o un sismo.
3. Deberá seguir las instrucciones del Líder.
4. Mantenga siempre la calma.
5. Camine gateando si existe humo en la ruta de evacuación.
6. Camine en silencio.
7. No corra.

8. Evite formar aglomeraciones.
9. Antes de abrir una puerta, palpe su temperatura en su parte superior, para saber si hay una fuerte presión de calor en el lugar al cual se va a trasladar.
10. Permanezca en la Zona de Seguridad.
11. Nunca regrese a menos que reciba una instrucción.

Si alguna persona se negase a abandonar el recinto, se le tratará de explicar brevemente la situación informándole del riesgo al cual se expone. Si aun así no desea evacuar, se le dará aviso al Jefe de Emergencia, quien evaluará si es posible enviar a miembros de su personal para sacar a la persona. Si esto no es posible, dará aviso a Bomberos y Policía, para que estos se hagan cargo de la situación.

Si la persona no desea salir porque el pánico no le permite reaccionar, el Líder deberá designar a dos personas para que estas le den confianza y acompañen mientras sale y se dirijan a la Zona de Seguridad. Luego deberá ser chequeada por personal de salud.

- Líder

- A. Ponerse inmediatamente a disposición del Jefe de Emergencia.
- B. Calmar al resto de la gente.
- C. Esperar la llegada de Servicios de Emergencias.
- D. Organizar las filas en caso de evacuación.
- E. Colaborar en la extinción en caso de conato de fuego.
- F. Examinar recintos cerrados para asegurarse que todos hayan salido.
- G. Cerrar puertas y ventanas.

EN CASO DE LESIONADOS

El líder informará con la mayor prontitud posible al Jefe de Emergencia, cuando tengan algún lesionado o persona atrapada.

El Jefe de Emergencia basado en la información recibida, establecerá la conveniencia de disponer el traslado del o los lesionados, o de mantenerlos en la Zona de Seguridad.

Si se decide efectuar algún traslado, se deberá tomar contacto con el Centros de Atención de Urgencias al que destine.

ACCIONES POSTERIORES A LA EVACUACIÓN:

No se debe retornar sino hasta que el Jefe de Emergencia de la respectiva orden. Al retornar a su lugar de trabajo, los empleados efectuarán un reconocimiento de su dependencia, e informarán a la Administración respecto de novedades y daños existentes.

Trasladar a centro asistencial.

Recuerden siempre utilizar sus elementos de protección personal (guantes de látex).

En el caso de ser un paciente de un rescate vehicular o víctima de un trauma (presumible lesión en la médula espinal), el procedimiento de inmovilización y traslado al centro asistencial es obligatorio. Los únicos habilitados para dejar sin efecto este procedimiento son los Médicos. Si el paciente no quiere ser trasladado o algún familiar se opone, no lo obligue, con amabilidad trate de convencerlo.

EN CASO DE SISMO O TEMBLOR

- Mantenga la calma y trasmítasela a los demás ocupantes.
- Ayudar a menores, ancianos y discapacitados llevándolos a un lugar seguro (Si los hubiere).
- No abandone el edificio ni se traslade internamente, ubíquese en un lugar de mayor seguridad, como los que se señalan a continuación:
 - - Bajo mesas o muebles.
 - Bajo dinteles de puertas.
- Si fuera necesario evacuar se avisará oportunamente.
- Aléjese de ventanas y elementos colgantes.
- Aléjese de lugares donde existan objetos en altura, que pudieran caer.
- Apague equipos eléctricos y artefactos. Aléjese de cables cortados ya que pueden estar energizados.
- Si ha habido derrumbes de materiales y hay personas lesionadas, pida la presencia de personas que puedan prestar primeros auxilios y para que sean trasladados para su Atención Médica.

EN CASO DE AVISO DE AMENAZA DE BOMBA O ARTEFACTO EXPLOSIVO

Generalmente las acciones terroristas son comunicadas a través de llamadas telefónicas en que se avisa que ha sido colocada una bomba. El Líder debe tener especial cuidado al recibir paquetes que sean sospechosos o que inspiren desconfianza ya que éstos podrían contener una bomba o cualquier aparato explosivo.

En caso de que se reciba alguna llamada externa acerca de la supuesta instalación de una bomba o aparato explosivo, se deberá comunicar de inmediato al Jefe de Emergencia a cargo o a quien lo subrogue para que éste determine el momento de la evacuación. En todo caso se deberá avisar al teléfono 5682600 **Policía** para que el personal especializado verifique la existencia real de explosivos.

En caso de una explosión, se recomienda seguir las siguientes instrucciones:

- Verificar la existencia de lesionados.
- De existir algún lesionado, recurrir a los servicios médicos más cercanos.
- Verificar daños estructurales en los sistemas sanitarios y las instalaciones eléctricas.

- Evaluar los daños en los sistemas antes indicados, a objeto de cortar el suministro en los que se consideren necesarios.
- Aislar la zona dañada.

EN CASO DE ASALTO

- Conserve la calma y permanezca atento ante situaciones que podría usar en su favor, como comunicarse vía telefónica, o al conversar con algún vecino dar a conocer la anomalía mediante señas o guiños, etc.
- No trate de luchar ni de resistir físicamente ya que a pesar de la apariencia razonable que superficialmente puedan mostrar los asaltantes, no se debe esperar de éstos un comportamiento normal, ya que sus reacciones pueden ser muy violentas.
- Cumpla con las instrucciones que le den, de la mejor forma posible.
- Registre mentalmente sobre las características de los asaltantes, contextura, altura, edad, pelo, ojos, características de la voz, tatuajes, cicatrices, etc.
- No los provoque, pueden ser emocionalmente inestables y reaccionar en forma irracional.

EN CASO DE CONFLICTOS SOCIALES

Puede darse la ocasión que en el edificio se presente conflictos familiares o entre vecinos, sean estos riñas o maltrato a menores. En estos casos se recomienda:

- * No interfiera en la riña o pelea.
- * Informar a los involucrados que se llamará a la Policía.

Si el conflicto continúa, llamar a la **Policía al teléfono 5682600**, e informar lo que está sucediendo (cantidad de personas involucradas, niños presentes en el lugar, armas a la vista, amenazas o agresiones físicas aparentes, etc.).

ACTIVIDADES DESPUES DE LA EMERGENCIA

1. No debe retornarse al interior del lugar hasta no estar seguros, que, en el caso de un incendio, este se haya extinguido por completo. Quien indicará al Jefe de Emergencias si es posible volver a ingresar al edificio en general es el Oficial o voluntario a cargo de Bomberos. Sólo cuando este así lo determine, se podrá volver al interior del recinto.

En caso de sismo, sólo podrán habilitarse las oficinas, si Bomberos así lo autoriza, o en ausencia de ellos, hasta que el personal de Administración, en conjunto con el Jefe de Emergencia, hayan revisado prolijamente las instalaciones y no existan evidencias o riesgo de caída o desprendimiento de materiales y/o daños en sistemas de alimentación sanitaria, eléctrica o de otro tipo.

2. Luego de la revisión, se habilitará el suministro normal eléctrico (en la medida de que se encuentren en perfecto estado y no hayan sido la causa del incendio o hayan resultado dañados a consecuencia de él).
3. El Jefe de Emergencia o quién lo subrogue, informará al Líder en la Zona Exterior de Seguridad, que es posible reingresar al edificio a desarrollar las actividades normales.
4. El Líder debe procurar que los ocupantes lo hagan en forma ordenada y en silencio. El personal se dirigirá por Área, desde la Zona Exterior de Seguridad.
5. Al término de una emergencia o ejercicio programado, el Líder elaborará un informe indicando en él, los comentarios o sugerencias y remitiéndolo a la Administración, con el fin de subsanar las posibles anomalías que pudiesen haber presentado.
6. Cada vez que se haga necesario, es decir de cualquier práctica, ejercicio programado de evacuación o emergencias presentadas, será conveniente repasar el contenido del presente documento a objeto de que todos los usuarios del edificio estén interiorizados de los detalles que conforman este Plan de Emergencia y garantizar con ello una adecuada comprensión y una correcta coordinación.

PLAN DE EMERGENCIAS PARA UN EVENTO DE INCENDIO EN OPERACIONES

Los incendios probables que se pueden presentar en la empresa **COOPTMOTILON LTDA** dependiendo del área incendiada y su estructura; se desarrolla un plan general de respuesta. Seguidamente se presentan los planes específicos de emergencia que se han preparado como respuesta específica para cada evento.

RESPUESTA GENERAL FRENTE A INCENDIO EN EL RECIBO DE COMBUSTIBLES DE CAMION TANQUE

- A. La primera persona que observe el fuego, deberá dar la voz de alarma, informando verbalmente al responsable de la administración.
- B. Combatir el fuego con los extintores (según el tipo de fuego) más cercanos.
- C. Llamar a los bomberos en el N°5683320 – 119. El responsable de la Empresa.
- D. En caso de que se incendie el respiradero del tanque; la boca de medición o la boca de descargue del combustible; ordene suspender inmediatamente el flujo del producto, operando la válvula de emergencia del carro tanque y luego combata el fuego con los extintores portátiles más cercanos. Si el incendio es causado por el derrame de producto, use el extintor de espuma y/o arena para contener el derrame y sofocar las

llamas.

- E. Sólo se puede tener una tapa abierta al mismo tiempo. Si se presenta un incendio en el carro tanque, no lo mueva; suspendan inmediatamente el flujo del producto y combatan el fuego con los extintores más cercanos.
- F. Sólo se puede tener una tapa abierta al tiempo. Si por error han dejado una o varias tapas de las cúpulas de la cisterna abiertas, ordene cerrarlas. En el caso que éstas estén incendiadas utilice un extintor portátil para extinguir el fuego y luego ciérrelas.
- G. Si el incendio no es controlado con los extintores, se deberá aplicar agua para enfriamiento del carro tanque.
- H. Si el incendio es en otra área de la estación de servicios como en vehículos o en edificaciones, se deberá suspender el recibo del combustible, cerrar las válvulas, desconectar las mangueras de descargue y retirar el camión tanque de las instalaciones.
- I. Desalojar usuarios y retirar vehículos que se encuentren en las diferentes áreas de la estación.

FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE ISLEROS Y CONDUCTOR

- A. Dar la voz de alarma.
- B. Suspender el recibo camión tanque, operando las válvulas de emergencia de la cisterna.
- C. Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
- D. Suspender la energía en el tablero de control (interruptor de emergencias).
- E. Cerrar las tapas de las cúpulas de la cisterna si están abiertas.
- F. Suspender toda la operación en las islas.

ADMINISTRADOR Y/O JEFE DE PATIOS

- A. Dirigir el combate del incendio con extintores.
- B. Coordinar con los bomberos la aplicación de agua para enfriamiento del carro tanque.
- C. Coordinar el personal disponible.
- D. Diligenciar el formato de incidentes dentro de los 3 primeros días siguientes al evento y lo remitirlo a la Planta.
- E. Si hubiere actividades posteriores de remediación ambiental, se deberá remitir informe semanal de dichas actividades a la planta y este a su vez a la autoridad ambiental.

SECRETARIA

- A. Llama a los bomberos.
- B. Llama a la planta.
- C. Cierra la caja y guarda los valores y documentos.
- D. Realizar llamadas de emergencia: Policía, Circulación y Tránsito, etc.
- E. Se encarga de la comunicación con la planta.

RESPUESTA A INCENDIOS EN EL RECIBO DE COMBUSTIBLES EN CAMION TANQUE HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO Y FESTIVOS

FUNCIONES DEL RESPONSABLE

ISLEROS Y CONDUCTORES

- A. Dar la voz de alarma.
- B. Llamar a los integrantes de las brigadas.
- C. Suspender el recibo en el camión tanque, operando las válvulas de emergencia del carro tanque.
- D. Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
- E. Cerrar las tapas de las cúpulas de la cisterna si están abiertas.
- F. Suspender toda la operación en la empresa.
- G. Evacuar vehículos y clientes de la empresa.
- H. Suspender la energía en el tablero de control (interruptor de emergencia).
- I. Coordinar con los bomberos la aplicación de agua para el enfriamiento del carro tanque.
- J. Se encargan de los primeros auxilios.

ISLERO

- A. Efectuar las llamadas de emergencia: Bomberos, Administrador de la estación, Policía, Circulación y Tránsito.
- B. Combatir el fuego con el extintor más cercano.

RESPUESTA GENERAL FRENTE A UN INCENDIO EN UNA DE LAS ISLAS.

1. Suspender de inmediato el suministro del combustible a los vehículos.
2. Dar la voz de alarma.
3. Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
4. Suspender el suministro de energía en el tablero de control.
5. Evacuar los vehículos del área que no estén incendiados.
6. Llamar a Bomberos.

RESPUESTA FRENTE A INCENDIO EN UNA DE LAS ISLAS

FUNCIONES DEL RESPONSABLE

ISLEROS

1. Dar la voz de alarma.
2. Suspender el suministro de combustible a vehículos.
3. Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
4. Suspender la energía en el tablero de control (interruptor de emergencia).
5. Suspender toda la operación en las islas.
6. Controlar el tráfico.

ADMINISTRADOR Y/O JEFE DE PATIOS

1. Dirigen el combate del incendio con extintores.
2. Coordinar el personal disponible.
3. Coordinar la evacuación de vehículos y clientes.
4. Operar extintores.

SECRETARIA

1. Llama a Bomberos.
2. Cerrar la caja y guarda los valores y documentos.
3. Realizar llamadas de emergencia: Policía, Circulación y Tránsito.
4. Se encarga de la comunicación con la planta

RESPUESTA FRENTE A INCENDIO EN UNA DE LAS ISLAS HORARIO FESTIVOS

FUNCIONES DEL RESPONSABLE

ISLEROS

1. Dar la voz de alarma.
2. Suspender el suministro de combustible a vehículos.
3. Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
4. Suspender toda la operación en la isla.
5. Efectúa llamadas de emergencia: Bomberos, Administrador Estación, Policía, Circulación y Tránsito
6. Retirar los vehículos de la estación que no estén incendiados.
7. Alejar vehículos y clientes.
8. Suspender la energía en el tablero de control (interruptor de emergencia).
9. Encargarse de suministrar los primeros auxilios.

INCENDIO EN OFICINAS O BODEGAS

1. La primera persona que observe el fuego, deberá dar la voz de alarma.
2. Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
3. Suspender el suministro de la energía en el tablero de control.
4. Si el área de oficinas se llena de humo, procure salir arrastrándose, para evitar ser asfixiado.
5. Debe permanecer tan bajo como pueda, para evitar la inhalación de gases tóxicos, evadir el calor y aprovechar la mejor visibilidad.
6. Si usted no puede salir rápidamente, protéjase el rostro con pedazos de tela mojada.
7. Suspender de inmediato el suministro de combustibles.
8. Llamar a los Bomberos.

RESPUESTA FRENTE A INCENDIO EN LAS OFICINAS O BODEGA

FUNCIONES DEL RESPONSABLE

SECRETARIA

1. Dar la voz de alarma
2. Salvaguardar la caja, valores y documentos.
3. Desalojar las oficinas.
4. Llamar a Bomberos.
5. Suspender la energía en el tablero de control (interruptor de emergencias).
6. Realizar llamadas de emergencia: Policía, Circulación, Tránsito, etc.

ADMINISTRADOR Y/O JEFE DE PATIOS

1. Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
2. Dirigir y coordinar la operación contra incendios.
3. Coordinar el desalojo de las oficinas.
4. Coordinar la respuesta con el personal disponible.
5. Se encarga de los primeros auxilios.

ISLEROS

1. Suspender el suministro de combustible a vehículos.
2. Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
3. Suspender toda la operación en las islas.
4. Controlar el tráfico.
5. Suspender la energía en el tablero de control

RESPUESTA FRENTE A INCENDIO EN OFICINAS O BODEGA LOS FESTIVOS

FUNCIONES DEL RESPONSABLE

ISLEROS

1. Dar la voz de alarma.
2. Combatir el fuego con extintores más cercanos.
3. Suspender el suministro de combustible a vehículos.
4. Retirar vehículos y clientes de la estación.
5. Suspender energía en el tablero de control (interruptor de emergencia).
6. Suministrar primeros auxilios.

VIGILANTE (DONDE NO HAYA VIGILANTE SU FUNCIÓN LA REALIZARÁ UN ISLERO).

1. Efectuar llamadas de emergencia: Bomberos, Administrador Estación, Policía, CAI, Circulación y Tránsito, Región ventas y oficinas centrales (Centro comunicación).
2. Combatir el fuego con el extintor más cercano, de acuerdo con instrucciones del islero.

RESPUESTA GENERAL FRENTE A INCENDIO DE VEHICULO EN LA ESTACION.

1. La primera persona que observe el fuego, deberá dar la voz de alarma al administrador.
2. Combatir el fuego con los extintores más cercanos.
3. Suspender de inmediato el suministro de combustible a los vehículos en el área del incendio y ordenar retirar de la Empresa los vehículos no incendiados.
4. Llamar a los bomberos teléfono 5683320.
5. Si el vehículo se incendia bajo la tapa del motor, tenga extremo cuidado al levantarla, para evitar que las oleadas de las llamas lleguen a su cara.
6. Trate de retirar el vehículo incendiado en caso de encontrarse en la isla, al área de patios de la estación.

PLAN DE CONTIGENCIAS FRENTE A DERRAMES

Todo derrame de combustible presenta riesgos inminentes de incendio y contaminación, por lo tanto, se debe hacer todo lo posible para controlar las posibles fuentes de ignición hasta una distancia de al menos 30 mts del lugar del derrame. Se debe impedir que el combustible ingrese al alcantarillado.

El tipo de derrame más probable que se puede presentar en la estación es un derrame de combustible por rebosamiento del tanque, durante la operación de recibo de un camión tanque. Para controlar esta posible situación se ha preparado una respuesta específica (Plan de Emergencia) el cual se incluye en este capítulo.

DERRAME CAUSADO POR REBOSAMIENTO DE TANQUES

- A. En caso de un derrame por rebosamiento de tanque, tome las siguientes medidas, no necesariamente una después de otra, si son aplicables.
- B. La primera persona que observe el derrame deberá dar la voz de alarma.
- C. Ordene suspender inmediatamente el flujo del producto.
- D. Mientras persista el derrame, elimine las fuentes de ignición en el área. Así:
 - No permita fumar en el área.
 - No permita el actuar de interruptores eléctricos.
 - No permita la desconexión de las tomas de corriente.
 - Haga que la electricidad sea cortada en un área lo suficientemente amplia alrededor del área sospechosa, si se requiere. Lo más corriente es hacer que la empresa de energía haga el corte desde sus instalaciones. Llamar al teléfono: 5682828
 - Interrumpa el flujo de vehículos en el área. No permita encender los motores de los vehículos localizados en el área bajo control.
- E. Suspnda toda operación en la estación.
- F. Determine hasta donde ha llegado el producto (líquido o vapor), tanto en superficie como de forma subterránea.
- G. Evacue el área. Mantenga el personal no autorizado fuera del área.
- H. Coloque los extintores de polvo químico seco alrededor del área del derrame.

- I. Trate que el producto derramado quede confinado dentro de la estación, construyendo diques de arena o tierra, para evitar que el producto derramado fluya hacia la calle o penetre en las alcantarillas o ductos de servicios públicos.

PRECAUCIÓN: No aplique agua sobre el producto derramado

- J. Aliste un tambor vacío cerca del surtidor que se abastece del tanque en emergencia.
- K. Descargue producto por este surtidor al tambor hasta que el tanque en emergencia regrese a su nivel máximo de llenado.
- L. Cuando el tambor esté lleno, cierre el tambor herméticamente y sitúelo en un lugar al aire libre, retirado de fuentes de ignición, hasta que el cupo en el tanque permita recibir este producto.
- M. Intente recoger el producto derramado con baldes de aluminio o plástico o material absorbente. Use guantes de Nitrilo- Látex.
- N. Intente secar el combustible restante con arena, trapos, aserrín, esponjas o solventes sintéticos.
- O. Llame a los bomberos y a la policía si no puede controlar la emergencia.
- P. Avise del peligro a los clientes o espectadores.
- Q. Alerta a los vecinos sobre el peligro, especialmente si existen sótanos donde se puedan acumular gases.
- R. Sólo reanude la operación, cuando el área esté libre de vapores combustibles. Los olores de gasolina son muy notorios aún por debajo de la concentración inflamable (en la cual pueden explotar o incendiarse si es encendida). Unas cuantas partes por millón pueden ser detectadas a través del olor por la mayoría de las personas; cualquier olor es una señal de peligro.
- S. Cualquier pozo de agua o de monitoreo de vapor que esté en el paso de un escape requerirá de muestreo para encontrar si hay contaminación por producto Si este es el, caso, será necesario interrumpir el funcionamiento del pozo y tratar el agua.

RESPUESTA FRENTE A DERRAME CAUSADO POR EL REBOSAMIENTO DE TANQUES

FUNCIONES DEL RESPONSABLE

ISLEROS Y CONDUCTOR

- A. Dar la voz de alarma
- B. Suspender el recibo del camión tanque, operando las válvulas de emergencia del carro tanque. Inmovilizan el camión tanque en el área de recibo del producto.
- C. Retirar las fuentes de ignición del área del derrame.
- D. Suspenden toda la operación en las islas.
- E. Suspender la energía en el tablero de control (interruptores de control).
- F. Confinar el producto derramado dentro de la estación, con diques en arena, tierra o solventes sintéticos, evitando que el producto derramado fluya hacia la calle o penetre en las alcantarillas.

- G. Si el derrame es mayor, descargan el extintor de espuma sobre la superficie del producto derramado.
- H. Evacuar el producto a tambor vacío por el surtidor abastecido del tanque rebosado.
- I. Recoger el producto derramado y limpian el área del derrame.
- J. Controlar el tráfico.

ADMINISTRADOR Y/O JEFE PATIOS

- A. Dirigir y coordinar la operación del control de derrame.
- B. Coordinar la operación de confinamiento del producto derramado dentro de la estación, con diques en arena, tierra o solventes sintéticos.
- C. Alertar del peligro a vecinos, clientes y espectadores.
- D. Coordinar la operación de evacuación del producto por surtidor a tambor vacío.
- E. Dirigen la operación recogida del producto derramado y limpieza del área.
- F. Confinar el derrame.
- G. Coordinar y ayudar a confinar el producto derramado dentro de la estación, con diques en arena, tierra o solventes sintéticos, evitando que el producto derramado fluya hacia la calle o penetre en las alcantarillas.

SECRETARIA

- A. Cierra la caja y guarda los valores y documentos.
- B. Realiza las llamadas de emergencia: CAI, Policía, Circulación y Tránsito, etc.
- C. Suspende la energía en el tablero de control (interruptores de control).
- D. Coordinan el desalojo de clientes en la **EDS**
- E. Coordina primeros auxilios.

RESPUESTA FRENTE HA SOBRELLENADO DEL TANQUE SIN DERRAME

- A. Si se presenta un sobrellenado del tanque, o sea, se le introduce combustible por encima de su capacidad máxima de llenado, de tal manera que llene la tubería de desfogue del tanque, junto con la tubería y manguera de descargue del camión tanque, pero sin producirse derrame de producto, se debe proceder así:
- B. Ordene suspender inmediatamente el flujo del combustible, operando la válvula de emergencia del carro tanque. No desconecte la manguera de descargue.
- C. Suspenda toda operación.
- D. Aliste un tambor vacío en la isla donde esté el surtidor que se abastece del tanque sobrellenado.
- E. Descargue producto por este surtidor al tambor, hasta que el tanque sobrellenado regrese a su nivel máximo de llenado.
- F. Cierre el tambor herméticamente y sitúelo en un lugar al aire libre, retirado de fuentes de ignición, hasta que el cupo en el tanque permita recibir este producto.
- G. Todo derrame de combustible presenta riesgos inminentes de incendio y contaminación del Medio Ambiente, por lo tanto, se debe hacer todo lo posible para controlar las posibles fuentes de ignición hasta una distancia de al menos 30 mts del lugar del derrame, y para evitar que el combustible fluya hacia el alcantarillado público.

CONTROL DE FUGAS SUBTERRANEAS DE COMBUSTIBLES

En esta sección se provee al operador, de elementos para el manejo seguro y eficiente de fugas subterráneas de combustibles.

Se deben considerar las siguientes fases para su control:

- A. Confirmar la fuga de combustible
- B. Investigar la fuente del producto.
- C. Detener el escape inmediatamente.
- D. Determinar hacia dónde va la fuga.
- E. Remover y disponer el combustible libre.

CONFIRMAR FUGA DE COMBUSTIBLE

Puede hacerse por medio de un efectivo control de inventarios llevado diariamente, o por la presencia de combustible libre en algún sitio. El control de inventarios permite detectar con prontitud eventuales filtraciones mucho antes que se genere riesgo alguno. Por el contrario, cuando se detecta combustible libre en un sitio, ha pasado ya algún tiempo desde el inicio de la fuga, el volumen de combustible perdido es grande y el costo de remediar la situación para prevenir daños mayores será más alto.

Las fugas de combustible pueden ocurrir en tuberías subterráneas de recibo o entrega o en los tanques de almacenamiento.

Adicionalmente, el responsable de ventas de la estación debe adelantar una reconciliación de inventarios, por un período corto para confirmar el faltante de producto. No obstante, que éste es un procedimiento normal desarrollado por el cierre inmediato y la reconciliación por un espacio corto pueden aclarar o confirmar indicios de fuga de combustible.

INVESTIGAR LA FUENTE DEL PRODUCTO

Una sospecha de escape de producto (sin confirmar) requiere, al menos el chequeo de tres o solo del tanque enterrado correspondiente. Cualquier derrame de producto líquido o emisión de vapor de un tanque enterrado requiere llevar a cabo un examen de sellamiento (prueba hidrostática) de los tanques y tuberías más cercanas.

Nunca asuma que el producto detectado dentro del suelo o de aguas subterráneas, etc. Proviene de una sola fuente o de un solo tanque enterrado. Incluso puede ser debido a derrames anteriores o provenientes de otra instalación cercana.

Cuando se sospecha o se detecta un escape reúna la siguiente documentación en un “Archivo del caso” y facilíteselo al equipo de emergencia:

Fuente de las quejas, reclamos o información. Si no existe comunicación escrita, es importante averiguar los nombres, ubicación y naturaleza de las quejas (olores, daños, incendios, afecciones de la salud) de quienes informaron el incidente.

Sitios donde fueron detectados olores o presencia de combustibles líquidos.

Mapa topográfico de la zona donde se ubica la estación, que abarque un radio de 500 mts.

Informaciones emitidas por los medios de comunicación.

Datos pertinentes a la empresa, tales como: antigüedad de los tanques, fecha de la última prueba hidrostática y reparaciones efectuadas. Historicidad de derrames anteriores, si ha ocurrido.

Disponibilidad de equipos y contratistas calificados.

Resultados de los cierres anteriores.

Tipo y ubicación de sitios donde se almacenen, manejen o distribuyan hidrocarburos en la zona, en un radio de 500 mts.

DETENER EL DERRAME INMEDIATAMENTE

- ❖ Un tanque enterrado con fuga debe ser desocupado inmediatamente.
- ❖ Las líneas con fugas deben ser puestas fuera de servicio Inmediatamente.

DETERMINAR HACIA DONDE VA LA FUGA

La detección de combustible o sus vapores en sitios confinados como sótanos o alcantarillas, o en fuentes de agua para consumo humano, implica ante todo un problema de protección de la vida y salud humanas. Por esto, las acciones que se lleven a cabo deben tener este objetivo principal. Se debe solicitar asesoría y asistencia siempre que sea posible, pero evitando traumatismos y alarma innecesarios. Se deben hacer todos los esfuerzos por evaluar la magnitud real del problema, y actuar de acuerdo con ello.

Las acciones a seguir dependen del sitio donde se encuentre el combustible y se clasifican en tres (3):

- ❖ Construcciones subterráneas normalmente habitadas.
- ❖ Ductos subterráneos.
- ❖ Aguas subterráneas.

PRESENCIA DE CONSTRUCCIONES SUBTERRÁNEAS HABITADAS (SÓTANOS Y TÚNELES)

Esta situación implica un enorme peligro para la vida humana por los riesgos de explosión e incendio.

c. NOTIFICACIÓN A LOS INTERESADOS

Se debe notificar inmediatamente a todos aquellos que sean responsables de las edificaciones afectadas y a quienes, por su disponibilidad de personal capacitado o equipos, pudieran ayudar a resolver la emergencia.

También al propietario y a los habitantes cercanos de la empresa.

b. ELIMINAR FUENTES DE IGNICIÓN

No se deben admitir fuentes de ignición en el área de riesgo. No se debe fumar, ni operar interruptores. Tampoco se deben conectar ni desconectar enchufes, cables de extensión, etc. Se debe cortar la electricidad desde una fuente remota (más de 30 m del sitio). No se deben iniciar motores de vehículos. Si en el edificio hay tubería de gas, se debe cortar el suministro desde afuera, para apagar los pilotos de estufas, calentadores, etc.

c. ENTRAR AL AREA

La presencia de vapores en una edificación es generalmente detectada por el olor. La mayoría de las personas son capaces de detectar concentraciones tan bajas como el 0.005% en volumen.

Sin embargo, el olfato no es instrumento para medir la concentración exacta ni el tipo de vapores, entre otras cosas porque los combustibles pueden perder su olor a medida que fluyen a través de la tierra, y porque el sentido del olfato varía de persona en persona. La única manera segura y práctica de hacerlo es con un probador de gases, llamado también exposímetro.

Se debe usar equipo de respiración auto-contenido al entrar en el área, por los peligros de intoxicación y asfixia. No se recomienda el uso de máscaras antigás, que tienen filtros, pues si hay poco oxígeno se corre el riesgo de sufrir asfixia.

d. VENTILAR EL AREA

Puede que el sólo hecho de abrir todas las ventanas y puertas, para permitir el libre flujo de aire, sea suficiente para eliminar o reducir los vapores. De no ser así, se debe usar equipo aprobado para operar en áreas Clase 1, Grupo D (Gases combustibles). Se pueden utilizar ventiladores o extractores. Otra posibilidad es una manguera de agua produciendo "spray" colocada en una ventana y descargando hacia afuera.

e. LOCALIZAR Y BLOQUEAR LA ENTRADA DE COMBUSTIBLE

Cuando el área se haya hecho segura para entrar, se debe localizar la fuente de los gases. Por ejemplo, sifones, grietas en los muros o el piso, etc. Si la fuente de vapores es un sifón y si sólo entran vapores (no líquido), es posible que la causa sea que la trampa de olores esté seca, lo cual puede ser resuelto simplemente echándole suficiente agua al sifón.

Una grieta se puede sellar con hueso, masilla, cemento, etc. Una toma de corriente o teléfono con una tapa con empaque o con los mismos materiales de la grieta. Si la fuente es una tubería de gas, debe solicitarse la asistencia de la Compañía de Gas.

DUCTOS SUBTERRÁNEOS (ALCANTARILLAS Y TUBERÍAS DE SERVICIOS PÚBLICOS)

La presencia de combustible o vapores en uno de estos ductos no implica un riesgo directo para la vida humana, a menos que se encuentren situados de tal manera que una explosión afectara las edificaciones vecinas de un modo similar al que lo haría una explosión en un sótano, o que los vapores fluyan o puedan fluir al interior de algunas edificaciones.

Se debe contactar a las compañías responsables del servicio en cuestión, por ejemplo, a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, a la de Teléfonos, etc., ya que ellos conocen mejor los ductos y suelen estar capacitados y equipados para resolver este tipo de emergencias.

c. ENTRAR AL ÁREA

Se tienen los mismos requisitos y limitaciones que en el punto “c” del numeral 9.4.1. Construcciones Subterráneas. Sin embargo, en este tipo de ductos los vapores pueden ser generados por diversas fuentes. Por ejemplo, aislamiento de cables eléctricos sobre calentados, gases generados por la descomposición de materia orgánica, vapores de combustibles, gas combustible, etc. Por lo tanto, se requiere la asistencia de la empresa dueña del ducto.

b. VENTILAR EL ÁREA

Normalmente será necesaria alguna máquina para la ventilación. Use equipo operado por motores a prueba de explosión, aprobados para operar en áreas Clase (1), Grupo (D), si va a succionar los vapores, elimine todas las fuentes de ignición en los alrededores de la salida de estos vapores.

Puede darse el caso que lavar con agua sea el mejor método de retirar los vapores del área.

Si hay cables eléctricos energizados, o que pudieran estarlo, no se debe usar agua.

c. LOCALIZAR Y BLOQUEAR LA ENTRADA DE COMBUSTIBLE.

Este es uno de los pasos en los que se hacen más valiosos los conocimientos que tienen los

encargados del ducto, ya que ellos conocen con exactitud la ubicación de las cajas de inspección, la dirección, profundidad e inclinación de los ductos y los posibles puntos en los que se puede acumular el combustible.

Por esto son ellos los que deben liderar la labor de búsqueda. El método comienza por la observación de las cajas de inspección, con el fin de determinar los tramos por los que probablemente se está entrando el producto. Luego, se deben inspeccionar esos tramos, hasta determinar los puntos de entrada. Finalmente dependiendo de las características del ducto y de la filtración, se deben cerrar las entradas y recuperar el combustible.

C.C.S. AGUAS SUBTERRÁNEAS (MANANTIALES, AGUA EXTRAÍDA DE POZOS, AGUA SUPERFICIAL)

La detección de combustible en el agua es más un problema de contaminación ambiental que un riesgo de explosión o de incendio. Sin embargo, hasta que se localice y repare la fuente del combustible, y hasta que se retiren el combustible líquido y sus vapores, existirá en mayor o menor grado, un riesgo de explosión o incendio.

c. POZOS

Cuando al bombear agua de un pozo, se detecte combustible en ella, se debe detener el bombeo y eliminar las fuentes de ignición cercanas a la casa de bombas del pozo y a los tanques de almacenamiento, hasta que las concentraciones de vapores combustibles sean medidas con un exposímetro y se verifique que no representan riesgo de incendio y/o explosión.

b. AGUA SUPERFICIAL

Cuando hay combustible en agua superficial (quebradas, ríos, lagunas) o en manantiales, puede ocurrir que se acumule el combustible en cantidades suficientes para generar riesgos apreciables de explosión o incendio. Normalmente, el combustible estará presente en capas tan delgadas que no creará tales riesgos. Este es el caso en que el combustible formará burbujas pequeñas, manchas pequeñas, o unas películas que forman figuras de colores sobre el agua.

El riesgo de explosión e incendio existirá cuando toda la superficie del agua esté cubierta y/o cuando haya manchas de más de 6 m de diámetro. Si esto ocurre en áreas habitadas o a lo largo de carreteras, se debe solicitar la ayuda de la policía y el Departamento de Tránsito. Puede ser necesario detener el tráfico y/o evacuar algunas áreas vecinas.

La forma más efectiva de eliminar los vapores es localizando y reparando la fuente de contaminación.

REMOVER Y DISPONER EL COMBUSTIBLE LIBRE

La presencia de combustible libre generará riesgos de explosión, incendio y contaminación,

hasta que su volumen sea reducido a un nivel seguro. Los métodos para lograr esta reducción dependen en gran medida, del volumen y tipo de combustible, y del tamaño y características del área contaminada.

El combustible se evapora fácil y rápidamente a temperatura ambiente, dejando poco o ningún residuo, como es el caso de la gasolina y los disolventes, o por el contrario, permanece sin evaporarse apreciablemente, como los aceites, el diésel y el fuel – oil. Los combustibles que se evaporan fácilmente son llamados “volátiles”, y su remoción suele ser, básicamente, un problema de ventilación, a menos que el volumen sea muy grande. Los combustibles “no volátiles”, que no se evaporan rápidamente, deben ser recogidos o dispersados, según sea el caso.

En cuanto al área contaminada, hay cuatro (4) categorías dependiendo de sus características:

Construcciones subterráneas normalmente habitadas.

Ductos subterráneos.

Agua.

Suelo.

REMOCIÓN DEL ÁREA CONTAMINADA

CONSTRUCCIONES SUBTERRÁNEAS NORMALMENTE HABITADAS

SÓTANOS

Casi siempre, con muy contadas excepciones, los volúmenes de combustible encontrados en sótanos serán pequeños, ya que, por la presencia frecuente de personas, estos se detectarán con relativa rapidez y la entrada de combustibles al lugar será bloqueada permanentemente. Si el combustible es volátil, se debe ventilar el lugar. Cantidades remanentes pequeñas pueden ser recogidas con solventes sintéticos, trapos, aserrín, arena, etc. La limpieza final puede hacerse con agua y, si se desea, con detergente normal. La limpieza de desagües puede hacerse simplemente lavado el combustible con un chorro de agua.

Los sorbetes sintéticos son reutilizables. La disposición de los trapos, aserrín, arena, debe ser segura, para evitar la acumulación de vapores en otro sitio, generando un nuevo riesgo.

En el caso de volúmenes grandes, en los que la ventilación no sea suficiente para retirar el combustible, se debe baldear o bombear el producto a canecas o a camiones-tanques, separar y desechar el agua, y disponer del producto de manera segura.

Cuando se trate de combustibles no-volátiles, use trapos, solventes sintéticos, aserrín o

arena, para cantidades pequeñas. Para cantidades mayores, recoja con baldes o bombas. Separe el agua y disponga del combustible de un modo apropiado.

C. ESTACIONES, TÚNELES Y MINAS

❖ COMBUSTIBLES VOLÁTILES

Si hay pequeñas cantidades de combustible, una verificación adecuada puede ser suficiente para permitir la entrada o incluso la operación del túnel. Realice una limpieza como en el punto (a) Sótanos. Sin embargo, se deben tomar precauciones adicionales por la mayor exposición al público y a fuentes de ignición que tienen estos sitios.

❖ COMBUSTIBLES NO-VOLÁTILES

Los riesgos de explosión e incendio, generados por filtraciones de estos productos son mucho menores que con combustibles volátiles. Por esto, es más probable que no sea necesario suspender la operación normal, pero teniendo en cuenta que no se genere riesgo de ignición.

La remoción se hace de modo análogo al caso de combustibles volátiles con la diferencia que la ventilación no será suficiente. Se debe entonces, absorber, baldear o bombear el combustible a canecas o camiones-tanques, separar el agua y disponer del combustible de un modo apropiado. Un lavado final con agua y detergentes puede ser necesario si hay fuentes de ignición como líneas de alta tensión, rieles energizados, etc.

DISPOSICIÓN DEL PRODUCTO RECUPERADO

La disposición del producto recuperado, involucra inicialmente la separación del agua y el combustible, luego el desecho del agua y finalmente el desecho del combustible.

La gran mayoría de los combustibles son más livianos que el agua y flotan sobre ella. Esta característica puede ser usada para la separación mediante el uso de un Sistema de Decantación.

Luego del proceso de separación, quedarán pocos residuos de combustible en el agua que permitirán su desecho a ríos o alcantarillado, pero que, generalmente, impedirán su consumo humano. Por esto, se debe tener cuidado de no incorporarla nuevamente a las aguas subterráneas, y de no arrojarla a quebradas de las que se vayan a surtir personas, a menos que se les haga algún tratamiento para eliminar estos residuos.

Los tratamientos pueden ser: Aireación del agua, que se obtiene lanzándola como un "Spray" hacia el aire, para que los residuos de combustible se evaporen, usando filtros de carbón activado, los cuales son mucho más efectivos, pero que suelen ser imprácticos por el volumen de agua que se requiere tratar.

El desecho del combustible depende de sus características y su volumen. Un tratamiento

posible para volúmenes grandes es realizar un análisis de laboratorio, para determinar si se puede utilizar de nuevo como combustible de menor calidad. Otra posibilidad, que es la más común, es quemarlo bajo condiciones controladas y con la asistencia del Cuerpo de Bomberos.

RECURSOS

Se clasifican en dos (2) grupos:

HUMANOS

- **BRIGADA CONTRAINCENDIOS**

- A. TRABAJO DE LA BRIGADA DE CONTRAINCENDIOS:**

- A.1. Localización del incendio.
 - A.2. Avisar al cuerpo de bomberos
 - A.3. Combatir el fuego con equipos existentes, extintores portátiles de 20 lbs (7) y un satélite.
 - A.4. Guiar y apoyar al cuerpo de Bomberos.
 - A.5. Revisión y manutención de equipos contra incendio.
 - A.6. Realizar inspecciones de riesgos específicos.

- **BRIGADA DE EVACUACION.**

- B. TRABAJO DE LA BRIGADA DE EVACUACION:**

- B.1 Dar activar la alarma de evacuación
 - B.2. Abrir puertas y rutas de escape.
 - B.3. Mantener abiertas las puertas y rutas de escape.
 - B.4. Cerrar puertas cuando sea necesario para evitar la propagación del Fuego.
 - B.5. Poner a salvo a las personas impedidas o aisladas.
 - B.5. Orientar al personal que va a prestar los Primeros Auxilios, Médicos O Paramédicos.
 - B.6. Poner a salvo especies, materiales de importancia y valor.
 - B.7. Detención de tránsito de peatones y vehículos en sectores adyacentes A las salidas.

- **BRIGADA DE CORTE DE ENERGÍA.**

- C. TRABAJO DE LA BRIGADA DE CORTE DE ENERGÍA:**

- C.1. Apagar la electricidad.
 - C.2. Verificar que en el establecimiento no quede ningún lugar energizado.
 - C.3. Paralizar el trabajo en la estación de servicio.

- **BRIGADA PRIMEROS AUXILIOS.**

- D. TRABAJO DE LA BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS:**

- D.1. Establecerá la comunicación con los centros asistenciales de salud.
- D.2. Administrar los Primeros Auxilios que el caso lo requiera (Reanimación Cardio Pulmonar, control de Hemorragia, Inmovilización y Transporte etc.
- D.3. Colaborar con el personal Médico o Paramédico.

Este capítulo contiene el inventario actualizado de los elementos disponibles para combatir una emergencia en **LA COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LTDA**

RECURSOS MATERIALES

Para obtener un buen resultado la **EMPRESA COOPTMOTILON LTDA** cuenta con los elementos y materiales disponibles así:

Equipos y elementos de seguridad Instalados:

Se refiere a los equipos mínimos que deben estar instalados y al alcance del personal de la estación.

ELEMENTO	CANTIDAD
Botiquín de Primeros Auxilios	3
Carretilla (o tambor) con arena	1
Extintores de polvo químico seco	7
Extintor satélite (PQS de más de 70 Kg.)	1
Manta	1
Pala	1

C.C.S. Elementos de Seguridad en Bodega.

Contiene la lista de equipos suplementarios para atender emergencias y reemplazar los equipos instalados cuando se les haga reparaciones o mantenimiento.

ELEMENTO	CANTIDAD
Avisos preventivos “ NO FUME – DESCARGANDO COMBUSTIBLES – SERVICIO SUSPENDIDO. ”	1
Balde de plástico	4
Botas de caucho (pares)	1
Conos de Seguridad	4

Guantes de nitrilo – látex (pares)	2
Linternas a prueba de explosión	2
Pilas para linternas	2
Pala	1
Kit de derrame	1

ENTRENAMIENTO

Todo el personal, debe recibir el siguiente entrenamiento:

CHARLA /INTENSIDAD HORARIA/ PERIODICIDAD

Inducción en Seguridad Industrial y estrategias de respuesta – control de eventos/8 Horas / Cada Año.

Primeros Auxilios / 8 Horas / seis meses

Manejo Seguro de Combustible / 4 Horas / seis meses

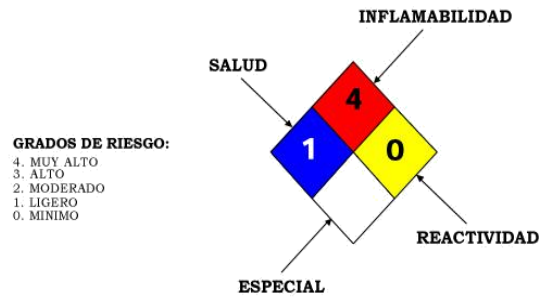
Control de Incendios y Manejo de Extintores / 4 Horas / seis meses.

Planes de Emergencia y Contingencia / 8 Horas / seis meses

Simulacro plan de emergencia / 2 Horas / seis meses.

HOJA DE DATOS DE SEGURIDAD DEL GAS NATURAL

Rombo de Clasificación de Riesgos NFPA-704 ³



1. IDENTIFICACION DEL PRODUCTO

Hoja de Datos de Seguridad para Sustancias Químicas No:	HDSSQ-001
Nombre del Producto	Gas Natural
Nombre Químico	Metano
Familia Química	Hidrocarburos del Petróleo
Fórmula Molecular	Mezcla (CH ₄ + C ₂ H ₆ + C ₃ H ₈)

¹ Sistema de Emergencia de Transporte para la Industria Química.

² Centro Nacional de Comunicaciones; dependiente de la Coordinación General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación.

³ NFPA = National Fire Protection Association, USA.

Sinónimos

Gas natural licuado, gas natural comprimido, gas de los pantanos, grisú, hidruro de metilo, Liquefied Natural Gas (LNG)

COMPOSICIÓN E INFORMACIÓN DE LOS COMPONENTES

MATERIAL	%	Número CAS	LEP
		(Chemical Abstracts Service)	(Límite de Exposición Permisible)
Gas Natural (Metano)	88	74-82-8	Asfixiante Simple
Etano	9		
Propano	3		
Etil Mercaptano	17-28 ppm		Odorífico

El CAS del Etil Mercaptano es 75-08-01 y el ACGIH TLV: 0.5 ppm

3 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

HR: 3 = (HR = Clasificación de Riesgo, 1 = Bajo, 2 = Mediano, 3 = Alto).

El gas natural es más ligero que el aire (su densidad relativa es 0.61, aire = 1.0) y a pesar de sus altos niveles de inflamabilidad y explosividad las fugas o emisiones se disipan rápidamente en las capas superiores de la atmósfera, dificultando la formación de mezclas explosivas en el aire. Esta característica permite su preferencia y explica su uso cada vez más generalizado en instalaciones domésticas e industriales y como carburante en motores de combustión interna. Presenta además ventajas ecológicas ya que al quemarse produce bajos índices de contaminación, en comparación con otros combustibles.

SITUACION DE EMERGENCIA

Gas altamente inflamable. Deberá mantenerse alejado de fuentes de ignición, chispas, flama y calor. Las conexiones eléctricas domésticas o carentes de clasificación son las fuentes de ignición más comunes.

Debe manejarse a la intemperie o en sitios abiertos a la atmósfera para conseguir la inmediata disipación de posibles fugas. Se deberá evitar el manejo del gas natural en espacios confinados ya que desplaza al oxígeno disponible para respirar. Su olor característico, por el odorífico utilizado, puede advertirnos de la presencia de gas en el ambiente; sin embargo, el sentido del olfato se perturba, a tal grado, que es incapaz de advertirnos cuando existan concentraciones potencialmente peligrosas.

EFFECTOS POTENCIALES PARA LA SALUD

El gas natural no tiene color, sabor, ni olor, por lo que es necesario administrar un odorífico para advertir su presencia en caso de fuga.

4 PRIMEROS AUXILIOS

Ojos: El gas natural licuado puede salpicar a los ojos provocando un severo congelamiento del tejido, irritación, dolor y lagrimeo. Aplique, con mucho cuidado, agua tibia en el ojo afectado. Solicite atención médica. Deberá manejarse con precaución el gas

natural cuando esta comprimido ya que una fuga provocaría lesiones por la presión contenida en los cilindros.

Piel: Al salpicar el gas natural licuado sobre la piel provoca quemaduras por frío, similares al congelamiento. Mojar el área afectada con agua tibia o irrigar con agua corriente. No use agua caliente. Quítese los zapatos o la ropa e impregnada. Solicite atención médica.

Inhalación: No deberá exponerse a altas concentraciones de gas, en caso de lesionados, aléjelos del área contaminada para que respiren aire fresco. Si la víctima no respira, inicie de inmediato resucitación cardiopulmonar. Si presenta dificultad para respirar, adminístrese oxígeno medicinal (solo personal calificado) Solicite atención médica inmediata. El gas natural es un asfixiante simple, que al mezclarse con el aire ambiente, desplaza al oxígeno y entonces se respira un aire deficiente en oxígeno. Los efectos de exposición prolongada pueden incluir dificultad para respirar, mareos, posibles náuseas y eventual inconsciencia.

Ingestión: La ingestión de este producto no es un riesgo normal

5 PELIGROS EXPLOSION

Punto de Flash	- 222.1 °C	Punto de Flash: Una sustancia con punto de flash de 38 °C o menor se considera peligrosa; entre 38 °C y 93 °C moderadamente inflamable; mayor a 93 °C Inflamabilidad es baja (combustible). El punto de flash del gas natural (- 222.0 °C) lo hace un compuesto
Temperatura de Auto ignición	650.0 °C	
Límites de Explosividad:		
<i>Inferior</i>	4.5 %	
<i>Superior</i>	14.5 %	
	+ 0% Aire)	

Mezcla de

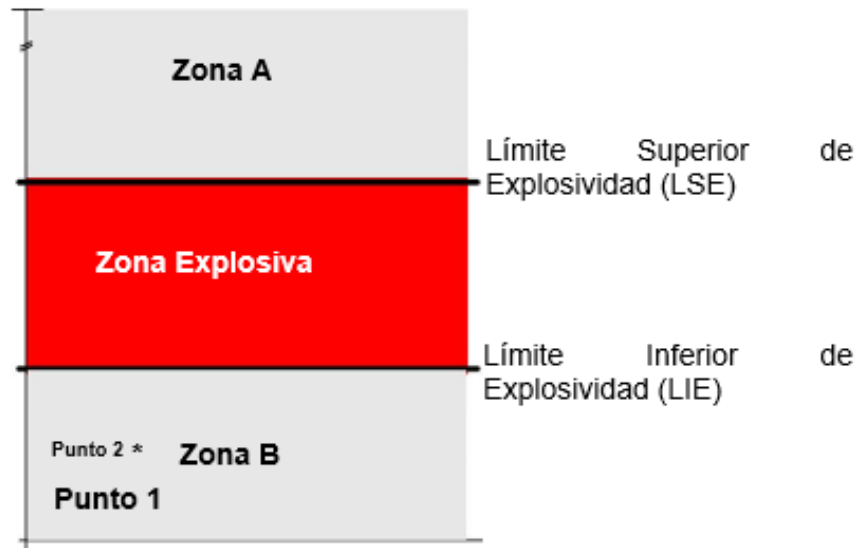
- Aire +
- Gas Natural (14.5% Metano + 85.5% Aire)

(100% Metano

(4.5% Metano +
95.5% Aire)

(0% Metano +
100% Aire)

Zonas A y B: En condiciones ideales de homogeneidad, las mezclas de aire con menos de 4.5% y más de 14.5% de gas natural no explotarán, aún en presencia de una fuente de ignición, sin embargo, en condiciones prácticas, deberá desconfiarse de las mezclas cuyos contenidos se acerquen a la zona explosiva. En la Zona Explosiva solo se necesita una fuente de ignición para desencadenar un incendio o explosión.



Extinción de Incendios: Polvo químico seco (púrpura K = bicarbonato de potasio, bicarbonato de sodio, fosfato monoatómico) bióxido de carbono y aspersion de agua para las áreas afectadas por el calor o circundantes. Apague el fuego bloqueando la fuente de fuga

Instrucciones Especiales para el Combate de Incendios:

a) Fuga de gas natural a la atmósfera, sin incendio:

Si esto sucede a la intemperie el gas natural se disipa fácilmente en las capas superiores de la atmósfera; contrariamente, cuando queda atrapado en la parte inferior de techumbres se forman mezclas explosivas con gran potencial para explotar, y explotarán violentamente al encontrar una fuente de ignición.

Algunas recomendaciones para evitar este supuesto escenario son:

- .. El gas natural o metano es más ligero que el aire y por lo tanto, las fugas ascenderán rápidamente a las capas superiores de la atmósfera, disipándose en el aire. Las techumbres deberán tener preventivamente venteos para desalojar las nubes de gas, de lo contrario, lo atraparán riesgosamente en las partes altas.
- .. Verificar anticipadamente por medio de pruebas y Auditorías que la integridad mecánica-eléctrica de las instalaciones está en óptimas condiciones (diseño, construcción y mantenimiento):

Especificaciones de tubería (válvulas, conexiones, accesorios, etc.) y prácticas internacionales de ingeniería.

Detectores de mezclas explosivas, calor y humo con alarmas audibles y visuales.

Válvulas de operación remota para aislar grandes inventarios, entradas, salidas, etc., en prevención a posibles fugas, con actuadores local y remoto en un refugio confiable.

Redes de agua contra incendio permanentemente presionado, con sistemas disponibles de aspersión, hidrantes y monitores, con revisiones y pruebas frecuentes.

Extintores portátiles.

- .. El personal de operación, mantenimiento, seguridad y contra incendio deberá estar capacitado, adiestrado y equipado para cuidar, manejar, reparar, y atacar incendios o emergencias, que deberá demostrarse a través de simulacros operacionales (falla eléctrica, falla de aire de instrumentos, falla de agua de enfriamiento, rotura de ducto de transporte, etc.) y contra incendio.

C) Incendio de una fuga de gas natural:

Active el Plan de Emergencia según la magnitud del evento.

Aún sin incendio, asegúrese que el personal utilice el equipo de protección para combate de incendios.

Bloquee las válvulas que alimentan la fuga y proceda con los movimientos operacionales de ataque a la emergencia mientras enfría con agua las superficies expuestas al calor, ya que el fuego, incidiendo sobre tuberías y equipos provoca daños catastróficos.

Peligro de Incendio y Explosión: El gas natural y las mezclas de éste con el aire ascenderán rápidamente a las capas superiores de la atmósfera; en ciertas concentraciones son explosivas. En una casa, habitación, o techumbre industrial, una fuga de gas natural asciende hacia el techo, y si ésta no tiene salida por la parte más alta, se quedará atrapada como se muestra en los dibujos (abajo), parte del gas sale por las ventanas y puertas hacia la atmósfera exterior, y otra parte se queda “atrapada” en la parte inferior del techo y en el momento en que se produzca alguna chispa (al energizar algún extractor, ventilador o el alumbrado) se producirá una violenta explosión.

6 RESPUESTA EN CASO DE EMERGENCIA

Fuga en Espacios Abiertos: Proceda a bloquear las válvulas que alimentan la fuga. El gas natural se disipará fácilmente. Tenga presente la dirección del viento.

Fuga en Espacios Cerrados: Elimine precavidamente fuentes de ignición y prevenga venteos para expulsar las probables fugas que pudieran quedar atrapadas.

7 PRECAUCIONES PARA EL MANEJO Y ALMACENAMIENTO

Todo sistema donde se maneje gas natural debe construirse y mantenerse de acuerdo a especificaciones que aseguren la integridad mecánica y protección de daños físicos. En caso de fugas en un lugar confinado, el riesgo de incendio o explosión es muy alto.

Precauciones en el Manejo: Evite respirar altas concentraciones de gas natural. Procure la máxima ventilación para mantener las concentraciones de exposición por debajo de los límites recomendados. Nunca busque fugas con flama o cerillos. Utilice agua jabonosa o un detector electrónico de fugas.

8 CONTROLES CONTRA EXPOSICION Y PROTECCION PERSONAL

Controles de Ingeniería: Utilice sistemas de ventilación natural en áreas confinadas, donde existan posibilidades de que se acumulen mezclas inflamables. Observe las normas eléctricas aplicables para este tipo de instalaciones (NFPA-70, “Código Eléctrico Nacional”).

Equipo de Protección Personal: Es obligatorio el uso del uniforme de trabajo durante toda la jornada:

- Casco; para la protección de la cabeza contra impactos, penetración, shock eléctrico y quemaduras.
- Lentes de seguridad; para protección frontal, lateral y superior de los ojos.
- Ropa de trabajo: Camisola manga larga y pantalón o coverall de algodón 100 % y guantes de cuero.

- Botas industriales de cuero con casquillo de protección y suela anti –derrapante a prueba de aceite y químicos.

Evite el contacto de la piel con metano en fase líquida ya que se provocarán quemaduras por congelamiento.

Protección Respiratoria: Utilizar líneas de aire comprimido con mascarilla, o aparatos auto contenidos para respiración (SCBA) ya que una mezcla aire + metano es deficiente en oxígeno y asfixiante para respirarlo. La mezcla puede ser explosiva, requiriéndose aquí, precauciones extremas, ya que al encuentra una fuente de ignición, explotará.

Instrucciones Especiales para el Combate de Incendios:

b) Fuga de gas natural a la atmósfera, sin incendio:

Si esto sucede a la intemperie el gas natural se disipa fácilmente en las capas superiores de la atmósfera; contrariamente, cuando queda atrapado en la parte inferior de techumbres se forman mezclas explosivas con gran potencial para explotar, y explotarán violentamente al encontrar una fuente de ignición.

Algunas recomendaciones para evitar este supuesto escenario son:

- .. El gas natural o metano es más ligero que el aire y por lo tanto, las fugas ascenderán rápidamente a las capas superiores de la atmósfera, disipándose en el aire. Las techumbres deberán tener preventivamente venteos para desalojar las nubes de gas, de lo contrario, lo atraparán riesgosamente en las partes altas.
- .. Verificar anticipadamente por medio de pruebas y Auditorías que la integridad mecánica-eléctrica de las instalaciones está en óptimas condiciones (diseño, construcción y mantenimiento):

Ø Especificaciones de tubería (válvulas, conexiones, accesorios, etc.) y prácticas internacionales de ingeniería.

Ø Detectores de mezclas explosivas, calor y humo con alarmas audibles y visuales.

Ø Válvulas de operación remota para aislar grandes inventarios, entradas, salidas, etc., en prevención a posibles fugas, con actuadores local y remoto en un refugio confiable.

Ø Redes de agua contra incendio permanentemente presionado, con sistemas disponibles de aspersión, hidrantes y monitores, con revisiones y pruebas frecuentes.

Ø Extintores portátiles.

- .. El personal de operación, mantenimiento, seguridad y contra incendio deberá estar capacitado, adiestrado y equipado para cuidar, manejar, reparar, y atacar incendios o emergencias, que deberá demostrarse a través de simulacros operacionales (falla eléctrica, falla de aire de instrumentos, falla de agua de enfriamiento, rotura de ducto de transporte, etc.) y contra incendio.

C) Incendio de una fuga de gas natural:

- .. Active el Plan de Emergencia según la magnitud del evento.
- .. Aún sin incendio, asegúrese que el personal utilice el equipo de protección para combate de incendios.

- .. Bloquee las válvulas que alimentan la fuga y proceda con los movimientos operacionales de ataque a la emergencia mientras enfría con agua las superficies expuestas al calor, ya que el fuego, incidiendo sobre tuberías y equipos provoca daños catastróficos.

Peligro de Incendio y Explosión: El gas natural y las mezclas de éste con el aire ascenderán rápidamente a las capas superiores de la atmósfera; en ciertas concentraciones son explosivas. En una casa, habitación, o techumbre industrial, una fuga de gas natural asciende hacia el techo, y si ésta no tiene salida por la parte más alta, se quedará atrapada como se muestra en los dibujos (abajo), parte del gas sale por las ventanas y puertas hacia la atmósfera exterior, y otra parte se queda “atrapada” en la parte inferior del techo y en el momento en que se produzca alguna chispa (al energizar algún extractor, ventilador o el alumbrado) se producirá una violenta explosión.

6 RESPUESTA EN CASO DE EMERGENCIA

Fuga en Espacios Abiertos: Proceda a bloquear las válvulas que alimentan la fuga. El gas natural se disipará fácilmente. Tenga presente la dirección del viento.

Fuga en Espacios Cerrados: Elimine precavidamente fuentes de ignición y prevenga venteos para expulsar las probables fugas que pudieran quedar atrapadas.

7 PRECAUCIONES PARA EL MANEJO Y ALMACENAMIENTO

Todo sistema donde se maneje gas natural debe construirse y mantenerse de acuerdo a especificaciones que aseguren la integridad mecánica y protección de daños físicos. En caso de fugas en un lugar confinado, el riesgo de incendio o explosión es muy alto.

Precauciones en el Manejo: Evite respirar altas concentraciones de gas natural. Procure la máxima ventilación para mantener las concentraciones de exposición por debajo de los límites recomendados. Nunca busque fugas con flama o cerillos. Utilice agua jabonosa o un detector electrónico de fugas.

8 CONTROLES CONTRA EXPOSICION Y PROTECCION

PERSONAL

Controles de Ingeniería: Utilice sistemas de ventilación natural en áreas confinadas, donde existan posibilidades de que se acumulen mezclas inflamables. Observe las normas eléctricas aplicables para este tipo de instalaciones (NFPA-70, “Código Eléctrico Nacional”).

Equipo de Protección Personal: Es obligatorio el uso del uniforme de trabajo durante toda la jornada:

- Casco; para la protección de la cabeza contra impactos, penetración, shock eléctrico y quemaduras.
- Lentes de seguridad; para protección frontal, lateral y superior de los ojos.
- Ropa de trabajo: Camisola manga larga y pantalón o coverall de algodón 100 % y guantes de cuero.
- Botas industriales de cuero con casquillo de protección y suela anti -derrapante a prueba de aceite y químicos.

Evite el contacto de la piel con metano en fase líquida ya que se provocarán quemaduras por congelamiento.

Protección Respiratoria: Utilizar líneas de aire comprimido con mascarilla, o aparatos auto contenidos para respiración (SCBA) ya que una mezcla aire + metano es deficiente en oxígeno y asfixiante para respirarlo. La mezcla puede ser explosiva, requiriéndose aquí, precauciones extremas, ya que al encuentra una fuente de ignición, explotará.

9 PROPIEDADES QUIMICAS / FISICAS

Fórmula Molecular	Mezcla (CH ₄ + C ₂ H ₆ + C ₃ H ₈)
Peso Molecular	18.2
Temperatura de Ebullición @ 1 atmósfera	- 160.0 °C
Temperatura de Fusión	- 182.0 °C
Densidad de los Vapores (Aire = 1) @ 15.5 °C	0.61 (Más ligero que el aire)
Densidad del Líquido (Agua = 1) @ 0°/4 °C	0.554
Relación de Expansión	1 litro de líquido se convierte en 600 litros de gas
Solubilidad en Agua @ 20 °C	Ligeramente soluble (de 0.1 @ 1.0%)
Apariencia y Color	Gas incoloro, insípido y con ligero olor a huevos podridos (por la adición de mercaptanos para detectar su presencia en caso de fugas de acuerdo a Norma Pemex No 07.3.13 ⁴

10 ESTABILIDAD Y REACTIVIDAD

Estabilidad Química: Estable en condiciones normales de almacenamiento y manejo.

Condiciones a Evitar: Manténgalo alejado de fuentes de ignición y calor intenso ya que tiene un gran potencial de inflamabilidad, así como de oxidantes fuertes con los cuales reacciona violentamente (pentafluoruro de bromo, tricloruro de cloro, cloro, flúor, heptafluoruro de yodo, tetrafluoroborato de dioxigenil, oxígeno líquido, ClO₂, NF₃, OF₂).

Productos Peligrosos de Descomposición: Los gases o humos que produce su combustión son: bióxido de carbono y monóxido de carbono (gas tóxico).

Peligros de Polimerización: No polimeriza.

11 INFORMACION TOXICOLOGICA

El gas natural es un asfixiante simple que no tiene propiedades peligrosas inherentes, ni presenta efectos tóxicos específicos, pero actúa como excluyente del oxígeno para los pulmones. El efecto de los gases asfixiantes simples es proporcional al grado en que disminuye el oxígeno en el aire que se respira. En altas concentraciones pueden producir asfixia.

12 INFORMACION ECOLOGICA

El gas natural es un combustible limpio, los gases producto de la combustión, tienen escasos efectos adversos en la atmósfera. Sin embargo, las fugas de metano están consideradas dentro del grupo de Gases de Efecto Invernadero, causantes del fenómeno de calentamiento global de la atmósfera (con un potencial 21 veces mayor que el CO₂). El gas natural no contiene ingredientes que destruyen la capa de ozono. Su combustión es más eficiente y limpia por lo que se considera un combustible ecológico que responde satisfactoriamente a los requerimientos del INE, SEMARNAP y la Secretaría de Energía, así como a la normatividad que entró en vigor a partir de 1998.

13 DISPOSICION DE LOS RESIDUOS

El gas natural no deja residuos.

4 “Requisitos Mínimos de Seguridad para el Diseño, Construcción, Operación, Mantenimiento e Inspección de Tuberías de Transporte”.

14 INFORMACION SOBRE SU TRANSPORTACIÓN

Nombre Comercial	Gas Natural
Identificación *DOT	1971 y 1972 (Organización de Naciones Unidas)
Clasificación de Riesgo	
*DOT	Clase 2; División 2.1
Leyenda en la etiqueta	GAS INFLAMABLE

***DOT: (Departamento de Transporte de los Estados Unidos).**



1971 = Número asignado por ONU al gas natural.

1972 = Número para gas natural licuado o refrigerado

2 = Clasificación de Riesgo de DOT

□

15 REGLAMENTACIONES

Leyes, Reglamentos y Normas: La cantidad de reporte del gas natural es de 500 kg, de acuerdo con la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.

16 INFORMACION ADICIONAL

Las instalaciones, equipos, tuberías y accesorios (mangueras, válvulas, conexiones, etc.) utilizados para el almacenamiento, manejo y transporte de gas natural deben diseñarse, fabricarse y construirse de acuerdo a las normas aplicables y mantenerse herméticos para evitar fugas.

El suministro de gas natural, para quemarse en las fuentes fijas, se hace a través de ductos subterráneos de transporte y distribución. Se suministra en diferentes rangos de presión n (de 4 a 32 kgf/cm²) y temperatura (de 8 a 38 °C) a la industria y a las redes de distribución comercial y doméstica, donde se utiliza en:

- Generación de energía eléctrica (termoeléctricas).
- Generación de vapor.
- Calentadores de fuego directo.

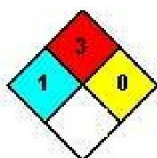
- d) Turbo-maquinaria (turbo-compresores, turbo-bombas, turbo-sopladores).
- e) Estaciones distribuidoras de gas natural para carburación de motores (tractores agrícolas, automotores, camiones, etc.). Se utilizan dos sistemas: gas natural comprimido (temperatura ambiente y presión máxima de 210 kgf/cm²) y gas natural licuado a 6.3 kgf/cm² y temperatura de -140°C con tanques termo.
- f) Usos domésticos y comerciales.
- g) En la industria petroquímica se utiliza principalmente como materia prima para producir amoníaco, metanol, etileno, polietileno.

Se requiere que el personal que trabaja con gas natural sea entrenado apropiadamente en los procedimientos de manejo y operación, de acuerdo a las normas aplicables. La instalación y mantenimiento de los sistemas y recipientes debe realizarse por personas calificadas y entrenadas.

La información presentada en este documento se considera verdadera a la fecha de emisión. Sin embargo, no existe garantía expresa o implícita respecto a la exactitud y totalidad de conceptos que deben incluirse, o de los resultados obtenidos en el uso de este material. Asimismo, el productor no asume ninguna responsabilidad por daños o lesiones al comprador o terceras personas por el uso indebido de este material, aun cuando se cumplan las indicaciones de seguridad expresadas en este documento, el cual se preparó sobre la base de que el comprador asume los riesgos derivados del mismo.

HOJA DE SEGURIDAD GASOLINA AUTOMOTOR

Rótulo NFPA



Rótulos UN



Salud =	1
Reactividad =	0
Fuego =	3

Escala de Calificación

- 0 = Mínimo
- 1 = Ligero
- 2 = Moderado
- 3 = Serio
- 4 = Severo

TELÉFONO DE EMERGENCIAS:

Línea Única de Emergencias	123
Cruz Roja Colombiana	132
Cuerpo Oficial de Bomberos	119

FICHA TÉCNICA

1: PRODUCTO QUÍMICO E IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Sinónimos: Gasolina Regular, Gasolina Premium

Fórmula: Mezcla de hidrocarburos

Compañía que desarrolla Hoja de Seguridad: Número UN: 1203 Clase UN: 3 Esta hoja de datos de seguridad es el producto de la recopilación de información de diferentes bases de datos desarrolladas por entidades internacionales relacionadas con el tema. La alimentación de la información fue realizada por el Consejo Colombiano de Seguridad, Carrera 20 No. 39 – 62. Teléfono (571) 2886355. Fax: (571) 2884367. Bogotá, D.C. – Colombia.

C.

PELIGROS

IDENTIFICACIÓN DE

VISIÓN GENERAL SOBRE LAS EMERGENCIAS:

¡Peligro! Líquido inflamable. Posible carcinógeno categoría 2B, según la Agencia Internacional para la Investigación del Cáncer (IARC, por sus siglas en inglés). Irritante, Nocivo

EFFECTOS ADVERSOS POTENCIALES PARA LA SALUD

Inhalación: a corto plazo puede causar irritación de las vías respiratorias y los pulmones, dolor de cabeza, somnolencia, mareos, pérdida de la coordinación, congestión pulmonar, pérdida del estado de la conciencia y coma. A largo plazo se presenta daño pulmonar. En casos extremos puede causar leucemia.

Ingestión: puede causar náuseas y diarrea si se tragan pequeñas cantidades. Cantidades mayores pueden afectar el sistema nervioso central. Se pueden presentar síntomas como cefalea, vértigo, pérdida de apetito, debilidad y pérdida de concentración. Se puede presentar aspiración del líquido a los pulmones después de la ingesta, lo cual puede desencadenar en neumonitis química, la cual puede ser fatal.

Contacto con los ojos: puede causar pequeñas irritaciones al contacto con los ojos por pequeñas salpicaduras, produciendo irritación.

Contacto con la piel: puede causar irritaciones en contactos breves o esporádicos; el contacto prolongado, repetido y directo con la piel puede causar deshidratación, eritema, dermatitis. Enfermedad desmielinizante de la piel.

COMPOSICIÓN E INFORMACIÓN SOBRE INGREDIENTES

COMPONENTES

La gasolina es una mezcla compleja de hidrocarburos de 200 a 300 compuestos distintos, en los cuales podemos encontrar hidrocarburos con números de carbonos C4 – C12 que son principalmente parafínicos, oleofínicos, aromáticos (benceno, xileno y tolueno), cicloalcanos, procedentes de los procesos de refinación del crudo. Puede existir la presencia de benceno y aditivos antioxidantes.

COMPONENTE	CAS	FRACCIÓN	LÍMITES DE EXPOSICIÓN OCUPACIONAL	
			TWA	STEL
Gasolina	8006-61-9	< 100	300 ppm	500 ppm
Benceno	71-43-2	2 (ml/ 100 ml sln)	0.5 ppm	2.5 ppm
Aromáticos	-	35 (ml /100 ml sln)	-	-
Plomo	7439-92-1	0.013 g/l	0.05 mg/	-
Azufre	-	300 ppm	m3	-

C. INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA:

- Toxicidad aguda – ingestión:** LD50 > 5000 mg/kg. Su ingestión puede inducir el vómito y la posterior introducción en los pulmones, lo que puede causar neumonitis química, que puede ser mortal.
- Toxicidad aguda – absorción cutánea:** LD50 > 2000 mg/Kg
- Toxicidad aguda – inhalación:** se supone que LC es > 5 mg/L. Los vapores pueden causar somnolencia y vértigo.
- Irritación ocular:** ligeramente irritante.
- Irritación de la piel:** irritante.
- Sensibilización de la piel:** no sensibiliza la piel.
- Efectos humanos:**

Contacto dérmico: el contacto prolongado/repetitivo puede causar la pérdida de la capa superficial de grasa de la piel, lo que puede conducir a dermatitis y puede hacer que la piel sea más susceptible a irritación y a penetración de otras materias

- **Inhalación:** una prolongada exposición a vapores por encima de los valores límites recomendados por la legislación vigente puede producir dolor de cabeza, mareos, náuseas, irritación de ojos y tracto respiratorio superior, alteración del ritmo cardíaco, convulsiones, asfixia, inconsciencia y, en algunos casos, de prolongarse la permanencia a

exposiciones muy severas, puede ocasionar la muerte.

¡Advertencia! En general evite inhalar cualquier hidrocarburo.

- Toxicidad crónica:** Además de los efectos mencionados, se puede presentar pérdida de peso, baja de presión sanguínea, pérdida de la memoria y pérdida auditiva.
- Carcinogenicidad:** designación de carcinogenicidad A3 (cancerígeno en animales).

4 INFORMACIÓN ECOLÓGICA

- **Efectos eco-tóxicos:** los derrames de gasolina son tóxicos para peces y flora acuática. Las películas formadas sobre el agua pueden afectar la transferencia de oxígeno y dañar los organismos. El producto es altamente tóxico debido a la presencia de hidrocarburos aromáticos.
- **Toxicidad ambiental:** flota en el agua. Contiene componentes volátiles. Se evapora desde el agua o el suelo. Cantidades grandes pueden penetrar el suelo y contaminar aguas subterráneas. Contiene componentes con el potencial de bioacumularse.

c. CONSIDERACIONES DE DISPOSICIÓN

Debe tenerse presente la legislación ambiental local vigente, relacionada con la disposición de residuos, para su adecuada eliminación. Se puede realizar una incineración controlada en un horno con recuperación de humos.

.6 INFORMACIÓN REGLAMENTARIA

- c. Ley 769/2002. Código Nacional de Tránsito Terrestre. Artículo 32: la carga de un vehículo debe estar debidamente empacada, rotulada, embalada y cubierta, conforme a la normatividad técnica nacional
2. Decreto 1609 de julio 31 de 2002, por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías Peligrosas por carretera.
3. Ministerio de Transporte. Resolución 3800 de diciembre 11 de 1998. Por el cual se adopta el diseño y se establecen los mecanismos de distribución del formato único del manifiesto de carga.
4. Los residuos de esta sustancia están considerados en: Ministerio de Salud. Resolución 2309 de 1986, por la cual se hace necesario dictar normas especiales complementarias para la cumplida ejecución de las leyes que regulan los

residuos sólidos y concretamente lo referente a residuos especiales.

5. Ministerio de Minas y Energía. Decreto 283 de enero 30 de 1990, por el cual se reglamenta el almacenamiento, manejo, transporte, distribución de combustible líquidos derivados del petróleo y el transporte por carro tanques de petróleo crudo.

6. Ministerio de Minas y Energía. Decreto 553 de febrero 6 de 1991, por el cual se reglamenta la Ley 25 de 1989 y se modifica parcialmente el Decreto 283 de 1990.

7. Resolución 189 de 1994, por el cual se dictan regulaciones para impedir la introducción al territorio nacional de residuos peligrosos.

8. Resolución 009 de 2009 DNE. Por medio de la cual se subroga la Resolución 019 de 2008.



Anexo 35: PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES
SG-SST



Objetivo: Fortalecer los conocimientos de todos los integrantes de la empresa Cooptmotilón enfocados en la salud y la seguridad en el trabajo, además de herramientas aplicables tanto para el cumplimiento de responsabilidades en el trabajo como para la vida personal.

Alcance: Este plan de capacitación abarca el sistema de gestión en salud y seguridad en el trabajo

Lugar: Sala de juntas de Gerencia ubicada en la ciudad de Pamplona – Todas las sedes

TEMA	SISTEMA / ÁREA	MES – 2020	ASISTENTES	RESPONSABLES	EJECUCIÓN
Cursos y reentrenamientos en trabajo seguro en alturas.	SG-SST Trabajo en Alturas	Según ingreso y renovación	Todos los trabajadores	Coordinadora HSEQ	Si
-Nutrición y hábitos de vida saludables -Prevención de enfermedades comunes en GDI (gripe, túnel del carpo, escoliosis, lumbalgias)	SG-SST Promoción y capacitación para la salud	Junio	Todos los trabajadores	Coordinadora HSEQ	No
RCP, Primeros auxilios y manejo de botiquín y extintores	SG-SST	Septiembre	Todos los empleados	Bomberos	No
Inteligencia emocional	SG-SST	Noviembre	Todos los trabajadores	Coordinadora HSEQ	No

Anexo 36

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

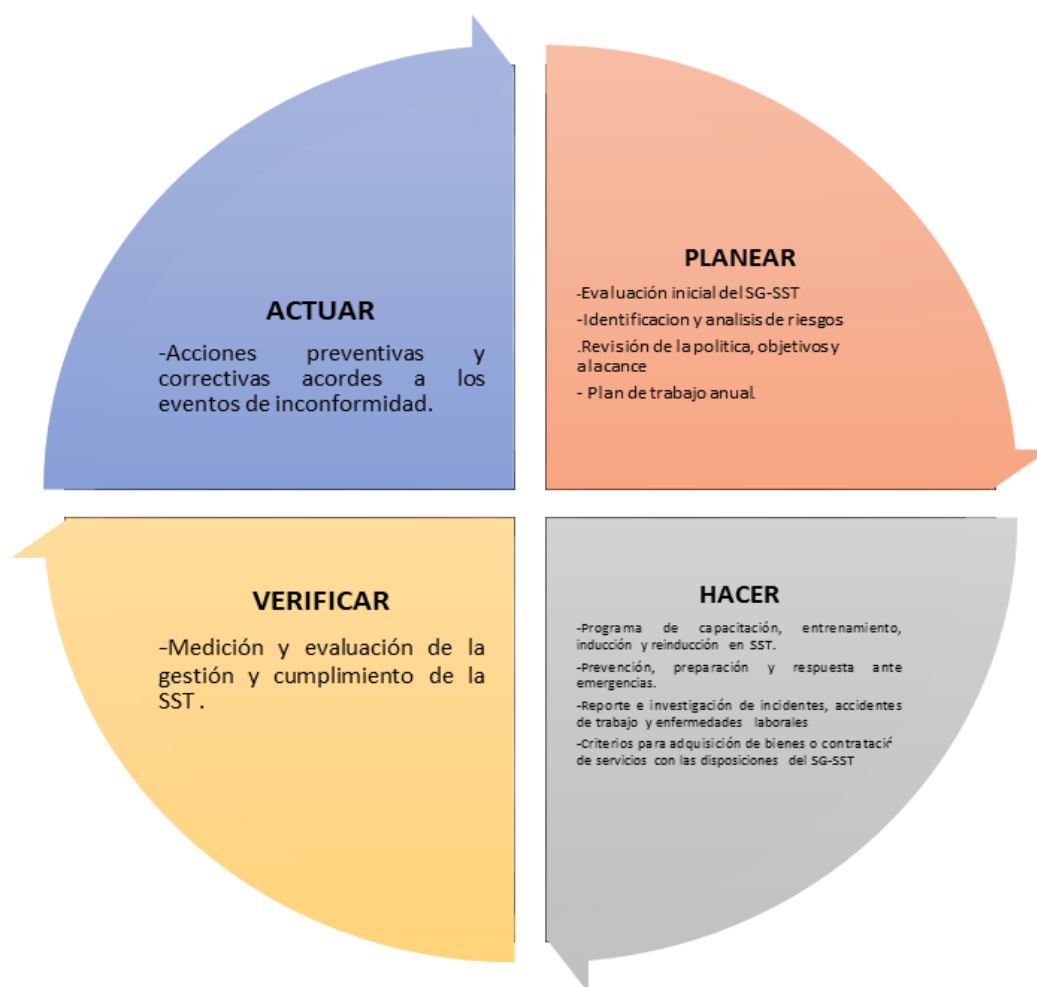
Alcance

Brindar espacios y condiciones seguras a todos los trabajadores vinculados con la organización, para que lleven a cabo sus responsabilidades, sin que estas afecten su bienestar e integridad. Además, se espera reducir al máximo el ausentismo, incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, por medio del seguimiento y análisis de los peligros y riesgos a los que se exponen, formulando para estos, medidas preventivas que mitiguen su nivel de exposición y ocurrencia. Todo esto sujeto al cumplimiento de aquellas disposiciones legales vigentes, que regula todo lo relacionado con la seguridad y salud en el trabajo.


Normativa vigente en SST y riesgos laborales

- 1979: Ley 9: Código Sanitario Nacional.
- 1979: Resolución 2400 Estatuto de la Seguridad industrial
- 1984: Decreto 614, Plan Nacional de SST
- 1986: Resolución 2013 Comité Paritario de SST
- 1989: Resolución 1016, reglamenta los programas de SST en las empresas
- 1994: Decreto Ley 1295 Reglamenta al Sistema General de Riesgos Laborales
- 1994: Decreto 1772 Reglamenta la afiliación y cotización al Sistema de Riesgos Laborales
- 1996: Decreto 1530 afiliación empresas, accidente de trabajo con muerte, empresas temporales.
- 2007: Resolución 1401, procedimientos legales para investigación y reporte de los accidentes de trabajo
- 2009: Resolución 1486 Lineamientos técnicos certificación trabajo en alturas
- 2009: Resolución 1918, práctica de las evaluaciones médicas ocupacionales y la guarda, archivo y custodia de las mismas
- 2013: Resolución 378 medidas para garantizar la seguridad en el transporte público terrestre
- 2014: Resolución 1565 Plan estratégico de seguridad Vial para empresa con un número de vehículos directos o contratados superior a 10 diez.
- 2015: Decreto 1072 de 2015
- 2017: Resolución 1111 de 2017
- 2018: Iso 45001

MEJORA CONTINUA DEL SG-SST



Anexo 38: Matriz comunicación SG-SST

 MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						
Objetivo: Determinar el correcto proceso de comunicación interna y externa entre el Sistema y demás partes interesadas, respecto a la información relevante del SG-SST						
QUÉ COMUNICAR	RESPONSABLE	A QUIÉN		MEDIO	CUANDO	REGISTROS (Evidencias de divulgación) Lista de asistencias, videos, compromisos y fotografías
		Parte externa	Parte Interna			
Política, objetivos y alcance y compromiso del SG-SST	Coordinador HSEQ	Proveedores, clientes y entes certificadores	A todo el personal de la organización	Por medio de Inducción, capacitación, Página web, correos electrónicos, carteleras, etc.	Inducción, reinducción y cuando se realicen modificaciones en estos aspectos.	Listas de asistencia - Actas de inducción y re inducción
Identificación, análisis y evaluación de peligros		Ente certificador		Divulgación de Registros ATS (Análisis de trabajos seguros), reuniones, correos electrónicos	Inducción de nuevo personal, Aparición de nuevos peligros, Rotación de personal o cambios en los perfiles del cargo.	Actas de inducción, Lista de asistencias de la divulgación
Funciones y responsabilidades con el SG-SST		Proveedores, clientes y entes certificadores		Capacitaciones, correo corporativo, reuniones etc	Inducción de nuevo personal, Rotación de personal o cambios en los perfiles del cargo.	Perfiles del cargo - Actas de inducción, registros de asistencia
plan de emergencias, contingencia y evacuación.		Proveedores, clientes y entes certificadores		Reuniones de programación de simulacros, Capacitaciones, correos etc	Cuando sea necesario	Actas de socialización de plan de emergencia
Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas		Ente certificador		Reuniones informales, correos corporativos etc	Revisión de cumplimiento de las acciones definidas	Registro de seguimiento de acciones - Compromisos de cumplimiento
Resultados de auditorías internas		Proveedores, clientes y entes certificadores		Por medio de reuniones, correo corporativo	Cuando se realice la auditoría programada y sea necesario comunicar las inconformidades e incumplimientos encontrados	Actas de socialización de resultados de la auditorías

Anexo 39

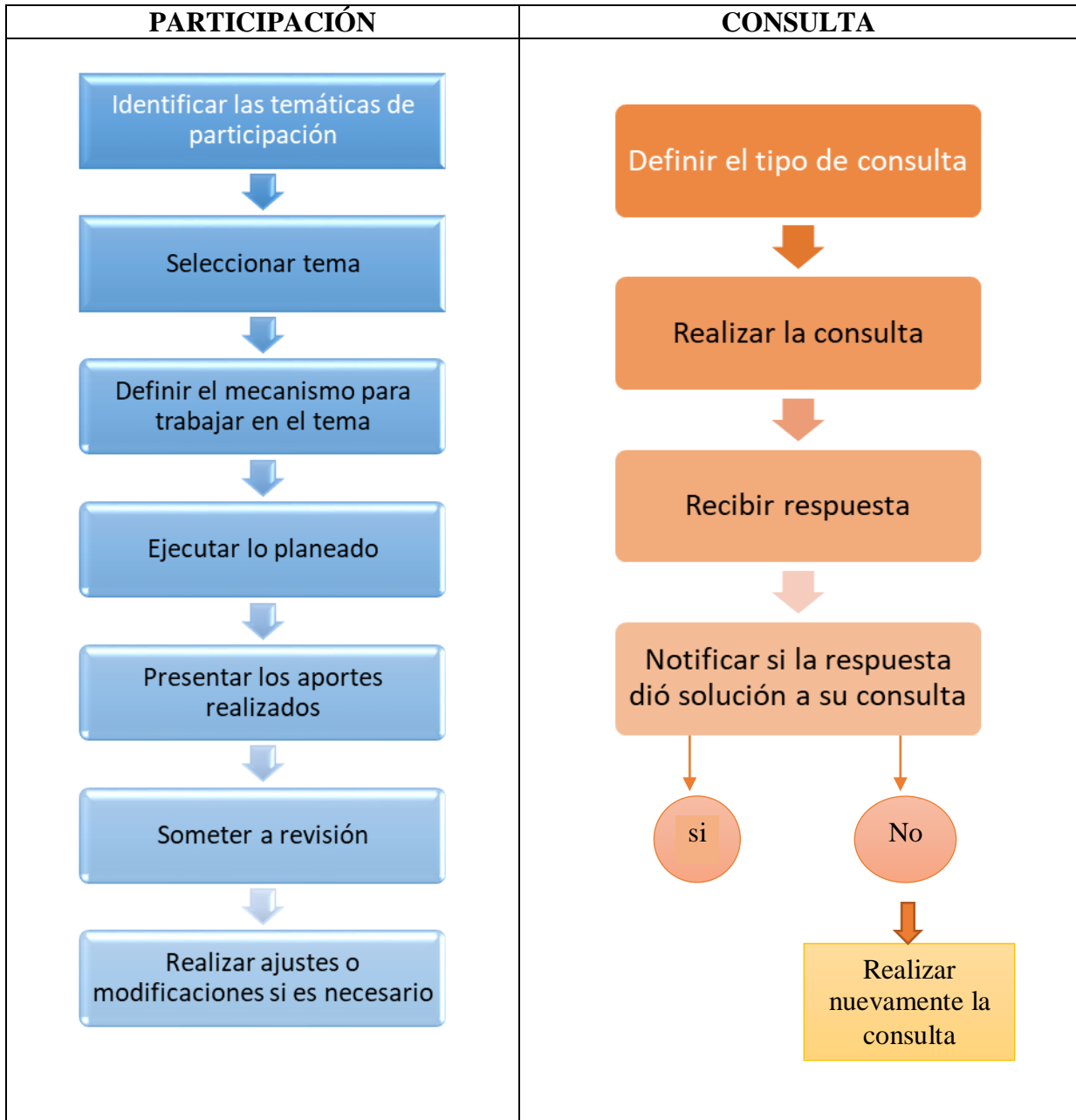
COMPETENCIAS EN SG-SST SEGÚN TIPO DE FORMACIÓN

Aspecto	Especialista en SST	Profesional en SST	Tecnólogo en SST	Técnico en SST
Diseño e implementación del SG-SST	X	X		
Gestión del SG-SST	X	X		
Desarrollo y Acompañamiento de las actividades de higiene y seguridad industrial	X	X	X	X
Análisis, evaluación y control de peligros	X	X		
Capacitación	X	X		
Investigación y acompañamiento de accidentes de trabajo	X	X	X	X
Procesos de mejora continua del SG-SST	X	X	X	X

PROCEDIMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Objetivo: Determinar las actividades que se llevan a cabo para garantizar la consulta y participación de las partes interesadas.

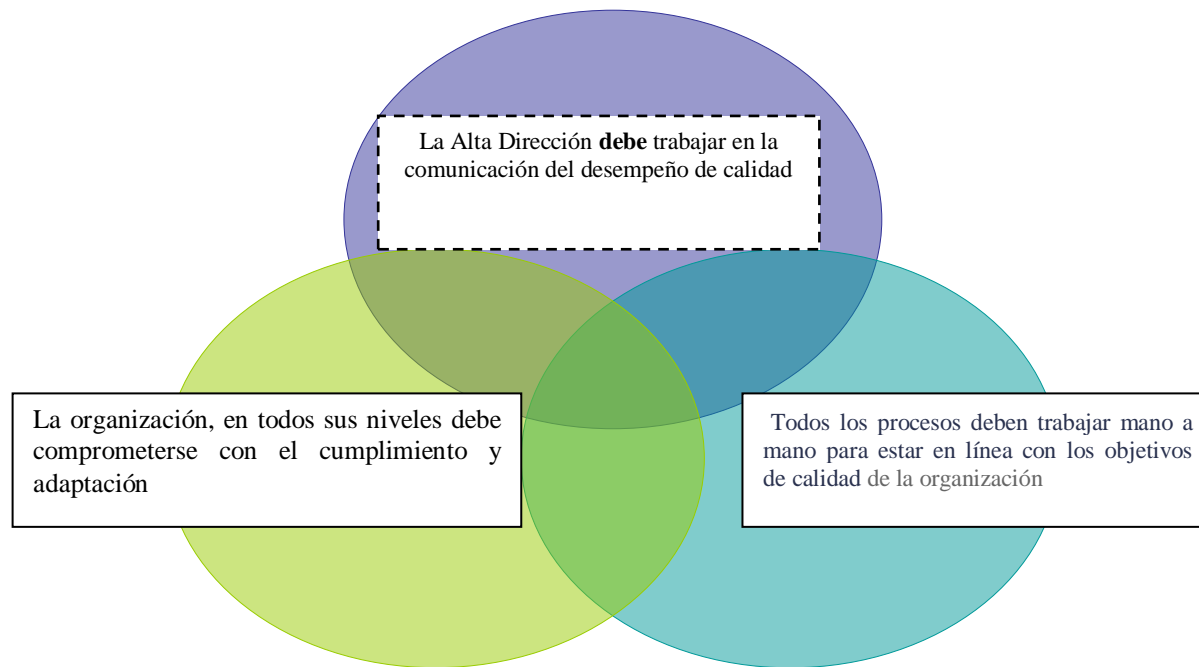
Alcance: Este procedimiento aplica para todas la partes involucradas con el desarrollo de la organización.



<p>PARTICIPACIÓN</p>	<p>El COPASST es el comité que representa a todos los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, pero adicional a esto, se pueden plantear una serie de actividades en las que los empleados pueden participar y estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la identificación/reporte de peligros, riesgos, actos y condiciones Inseguras, • sugerencias, inquietudes y observaciones con respecto al SG-SST • Investigación de incidentes • Revisión de políticas y objetivos en SST • Inducciones, re inducciones, donde dejan constancia de su participación
<p>CONSULTA</p>	<p>Este mecanismo relaciona a las partes interesadas con la coordinadora HSEQ, ya que ella consultara con ellos diferentes aspectos de SST que les afecten y corresponden. De la misma manera estos podrán realizarle consultas en aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas de Datos de seguridad de los productos químicos a manipular • Procedimientos operativos normalizados para las emergencias. • Respuesta de sugerencias de acciones preventivas o de quejas y reclamos. • Identificación de nuevos peligros/riesgos. • Cambios en procesos e infraestructura, métodos de trabajo, adquisición de nuevos equipos, y demás ámbitos que les competan. <p>Es necesario dejar como soporte el registro de estas consultas, verificando que esta fue atendida y notificada de manera atenta y acertada.</p>

Anexo 41: Compromiso SGC

COMPROMISOS CON EL SGC



Anexo 42: Manual de funciones

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	:	ASAMBLEA GENERAL	
Cargos supervisados	:	Consejo de administración, Junta de vigilancia, Revisoría fiscal, Comité de apelación, Gerente, Sub Gerente.	
Jefe inmediato	:	N/A	
Propósito del cargo	:	Máximo órgano de la administración de la Cooperativa de transportadores el Motilón COOPTMOTILON LTDA	
PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	N/A	N/A
Formación	:	N/A	N/A
Experiencia	:	N/A	N/A
Habilidades institucionales	:	N/A	N/A
Habilidades específicas	:	N/A	N/A
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGI			
<ul style="list-style-type: none"> • Expedir y aprobar su propio reglamento. • Elegir y revocar a los representantes que le correspondan en los órganos de ámbito superior. • Aprobar e improbar los informes que presenta el representante legal, así como hacer las aclaraciones y ajustes pertinentes y solicitar a los demás miembros lo que estime conveniente. • Reformar aprobar e improbar los estatutos. • Establecer las políticas y directrices generales de la cooperativa, que el cumplimiento de sus objetivos sociales lo garanticen. • Examinar los informes de los órganos de administración y de vigilancia. • Aprobar e improbar los estados financieros de la cooperativa. • Destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo previsto en la ley y los estatutos. • Fijar aportes extraordinarios o cuotas especiales para un fin determinado que implique a los asociados de la cooperativa. • Elegir y revocar los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia. • Conocer y decretar la responsabilidad de los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal, del Gerente y del Subgerente. • Resolver los conflictos que puedan presentarse entre el Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal, y tomar las medidas del caso. • Disolver y ordenar la liquidación de la Cooperativa. • Nombrar el Comité de apelación en número de tres para resolver el recurso de apelación ante la asamblea. • Decidir sobre la enajenación de bienes raíces y vehículos. 			

- Examinar la gestión del Consejo de Administración. .
- Elevar las propuestas de candidatos a cargos de representación de su ámbito a los órganos superiores.
- Aprobar el presupuesto anual de ingresos y gastos, que será presentado por el Gerente, durante el mes de noviembre, debiendo ser aplicado para vigencia de acuerdo a los fondos existentes.

RENDICION DE CUENTAS

INFORMACION A ENTREGAR	CARGO AL QUE DEBA ENTREGAR	REGISTRO RESULTANTE
Resultados de política y objetivos.	Todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos del SGI
Resultados de la revisión por la gerencia y el plan de acción.	Todo el personal.	Resultados de la revisión por la gerencia
Reporte de incidentes y accidentes laborales Problemas de convivencia de la empresa.	COPASST Comité de convivencia coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas Registros de investigación de accidentes e incidentes Actas de comité
Identificación de peligros y riesgos.	Coordinador Integral	Identificación de peligros y riesgos.
Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.	Coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	:	COMITÉ DE APELACIÓN
Cargos supervisados	:	N/A
Jefe inmediato	:	ASAMBLEA GENERAL
Propósito del cargo	:	Controlar los problemas que se presentan entre los transportadores y dar fallo respectivo.

PERFIL DEL CARGO

CONCEPTO	REQUISITOS	REGISTROS
Educación	N/A	N/A
Formación	N/A	N/A
Experiencia	N/A	N/A
Habilidades institucionales	N/A	N/A
Habilidades específicas	N/A	N/A

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGI

- Expedir su propio reglamento
- Fallar las apelaciones interpuestas ante el comité en caso del fallo desfavorable del Consejo Administrativo.
- Informar a los órganos de administración de vigilancia acerca de los fallos emitidos al comité.
- Rendir informes de sus actividades a la Asamblea General.

- Las demás que le asigne la Ley y los estatutos.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	:	REVISORIA FISCAL	
Cargos supervisados	:	Contador, Tesorería, Jefe de Cartera, Auxiliar Contable, Almacenista, Oficinistas.	
Jefe inmediato	:	ASAMBLEA GENERAL	
Propósito del cargo	:	Órgano encargado del control fiscal, contable y financiero.	
PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	Profesional contable	Diploma
Formación	:	Conocimientos contables	Certificados, Cursos
Experiencia	:	Dos años	Certificados laborales
Habilidades institucionales	:	Trabajo en equipo, Comunicación asertiva, Relaciones interpersonales, Orientación al cliente, integridad, proactivo, prudente.	Evaluación de desempeño por parte de la Asamblea General
Habilidades específicas	:	Iniciativa, Liderazgo, Adaptabilidad, Recursivo, Expresión Escrita Y Verbal, Capacidad De Aprendizaje, Capacidad Para Seguir Instrucciones, Promover El Desarrollo, Capacidad Para Solucionar Conflictos, Manejo Efectivo De La Información, Obtención De Resultados, Auto Mejoramiento, Toma De Decisiones, Planeación Y Organización, Escucha Activa, Generar Confianza, Facilitador De Procesos, Capacidad Para Resolver Tareas Bajo Presión, Atención Al Cliente, Puntualidad, Responsabilidad.	Evaluación de Desempeño
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Velar para que los directivos y cada uno de los asociados cumplan con las disposiciones legales y estatutarias. • Suscribir junto con el representante legal y el tesorero los documentos que impliquen egresos de fondos y refrendar los Balances que anualmente debe presentar a la Asamblea General. • Velar porque la contabilidad de la cooperativa se lleve regularmente y de conformidad con las prácticas generales aceptadas para tal fin. • Supervisar la información contable, presupuestal y financiera de la cooperativa. • Dirigir y controlar la adecuada utilización de los fondos, así como racionalizar el uso y destino de los mismos. • Ejecutar lineamientos de políticas de carácter económico financiero que asegure la buena marcha de la institución 			

- Supervisar la presentación de los estados financieros a la Asamblea General y a los diferentes organismos públicos
- Supervisar las actividades financieras, contables y la ejecución presupuestal de la cooperativa.
- Supervisar las conciliaciones de cuentas bancarias.
- Analizar la documentación de ingresos y egresos de la cooperativa.
- Controlar la ejecución de gastos de acuerdo a la programación del calendario tributario.
- Impartir las instrucciones, inspeccionar y solicitar los informes que sean necesarios para establecer control sobre el patrimonio de la Cooperativa, y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación y seguridad de los mismos y de los que ellos tengan a cualquier título.
- Rendir a la Asamblea General informe de sus actividades.
- Acompañamiento y revisión de las actas en la reunión del consejo de administración
- Verificación de los cumplimientos legales vigentes
- Auditorias en las agencias de Cooptmoton Ltda.
- Efectuar arquezos de caja de los fondos de la cooperativa.

RESPONSABILIDADES DEL SGI.

- Asistir a las capacitaciones y actividades de SGI.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado.
- Informar las condiciones inseguras.
- Informar y reportar los accidentes e incidentes tanto a la alta dirección y al ente que corresponda.
- Cumplimiento de las actividades de SGI estipuladas en procedimientos, programas, políticas e instructivos.
- Responsabiliza en el cumplimiento de los numeras de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la razón social de la organización; Aplicabilidad del numeral 5.3 y 7.1.2 (ISO 9001:2015).
- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.
- Cumplir y colaborar con las actividades programadas por la cooperativa, dentro y fuera del horario laboral de la cooperativa
- Las demás funciones reglamentarias y las que por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	:	JUNTA DE VIGILANCIA	
Cargos supervisados	:	N/A	
Jefe inmediato	:	ASAMBLEA GENERAL	
Propósito del cargo	:	Ejecutar las actividades de vigilancia y control, velando por el cumplimiento de los principios cooperativos, el estatuto y la ley.	
PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	N/A	N/A
Formación	:	N/A	N/A
Experiencia	:	N/A	N/A
Habilidades institucionales	:	N/A	N/A
Habilidades específicas	:	N/A	N/A
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGL.			
<ul style="list-style-type: none"> • Velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos. • Informar a los órganos de administración y Revisoría Fiscal, sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la Cooperativa y presentar recomendaciones sobre las medidas que en su concepto deben adoptarse. • Conocer los reclamos que presenten los asociados en relación con todos los servicios, transmitirlos y solicitar los correctivos por el conducto regular y con la debida oportunidad • Hacer llamados de atención a los asociados cuando no cumplan con los deberes consagrados en la ley, los estatutos y los reglamentos internos. • Solicitar la aplicación de sanciones a los asociados cuando haya lugar a ello y velar porque el órgano competente se ajuste al procedimiento establecido por tal efecto. • Verificar la lista de asociados hábiles e inhábiles para poder participar en las asambleas o para elegir delegados. • Convocar a la Asamblea General en los casos establecidos por la ley y los presentes en los estatutos. • Rendir informes sobre actividades a la Asamblea General. • Colaborar con las entidades Gubernamentales que ejerzan la inspección, vigilancia y rendir los informes necesarios que sean solicitados. • Las demás funciones reglamentarias y las que, por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se asignen. • Cumplir y apoyar las directrices o políticas del Sistema de Gestión Integral, referente a todo en material del seguridad y salud en trabajo, calidad y ambiental. 			

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	:	SECRETARIA GENERAL	

Cargos supervisados	:	N/A	
Jefe inmediato	:	GERENTE, SUB-GERENTE	
Propósito del cargo	:	Manejar, organizar en series documentales, Recepción, diligenciar, enviar, codificar y clasificar los documentos, expedientes y demás información de interés. Ubicándolos en el lugar de custodia de documentos o lugar definido por la cooperativa con el fin de mantener la información oportuna y protegida.	
PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	Bachiller	Diploma y/o acta de grado
Formación	:	Cursos en Ofimática, atención al cliente.	Certificado y/o asistencia
Experiencia	:	Seis meses en cargos similares	Certificado Laboral
Habilidades institucionales	:	Trabajo en Equipo Comunicación Asertiva Relaciones Interpersonales Orientación al Cliente Integridad Proactivo Prudente	Evaluación de desempeño
Habilidades específicas	:	Iniciativa, Adaptabilidad, Recursivo, Expresión escrita y verbal, Capacidad para seguir Instrucciones, Manejo Efectivo de la Información, Auto-mejoramiento, Escucha activa Generar Confianza, Capacidad para Resolver Tareas Bajo Presión, Atención al Cliente, Eficiencia, Puntualidad, Responsabilidad.	Evaluación de desempeño
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Redacta correspondencia, informes, memorando, oficios, documentos varios de mediana complejidad. • Recibe, verifica y distribuye la correspondencia, oficios, circulares, memorandos, a las diferentes agencias de la cooperativa. • Clasificación y entrega de correspondencia del Gerente, Sub-gerente, Consejo de Administración, junta de vigilancia, comité de apelación y los diferentes comités. • Envía la correspondencia, oficios, circulares, memorandos, convocatorias, agenda de consejos y otros documentos. 			

- Recepcionar, clasificar y archivar los documentos de la oficina.
- Llevar registros de actas, informes y expedientes.
- Registrar los permisos solicitados por el personal.
- Llevar control de los documentos del personal (hojas de vida), su custodia y manejo
- Verificación y control de los documentos de los vehículos del parque automotor, su respectiva custodia y manejo.
- Comunicar la convocatoria de reuniones a la Asamblea General, de los Comité, Consejo de Administración y junta de vigilancia.
- Llevar el respectivo libro de actas de la Asamblea General, libro de registro de los asociados y de los comités de trabajo.
- Intervenir con criterios propios en la redacción de documentos administrativos, de acuerdo con indicadores generales.
- Preparar, orientar o ejecutar la aplicación de normas técnicas sobre documentos, trámites y archivo.
- Colaborar con la Gerencia en la elaboración y envío oportuno de las estadísticas, informes, balances, y demás documentos.
- Expedir las correspondientes tarjetas amarillas y azules de los transportadores.
- Elaboración de carnets de los transportadores
- Generación de solicitud de aprobación de carnet de transportadores.
- Recepción y revisión de las pólizas de la cooperativa
- Generación de pago pólizas de la cooperativa
- Afiliación del personal a la seguridad social
- Contabilización de los pagos a seguridad social
- Recepción y revisión de las hojas de vida para el proceso de selección.
- Diligenciamiento de contratos laborales.
- Realizar actualizaciones de los datos del parque automotor y conductores en el software SILOG
- Recepción y aprobación de ingreso y salida del parque automotor.
- Ingreso y salida del vehículo para el fondo de reposición.
- Control y manejo del plan de formación y capacitación del personal de la cooperativa
- Verificación de las fechas de vencimiento de las licencias ante el ministerio de las tecnologías de la información, y comunicaciones, y ministerio de transporte.
- Tratamiento, recepción y revisión PQRSD de mensajería expresa.
- Recepción y seguimiento de contratos internos y externos.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGI.

- Asistir a las capacitaciones y actividades de SGI.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado.
- Informar las condiciones inseguras.

- Informar y reportar los accidentes e incidentes tanto a la alta dirección y al ente que corresponda.
- Cumplimiento de las actividades de SGI estipuladas en procedimientos, programas, políticas e instructivos.
- Responsabiliza en el cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la razón social de la organización; Aplicabilidad del numeral 5.3 y 7.1.2 (ISO 9001:2015).
- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.
- Cumplir y colaborar con las actividades programadas por la cooperativa, dentro y fuera del horario laboral de la cooperativa
- Las demás funciones reglamentarias y las que por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen

RENDICION DE CUENTAS

INFORMACION A ENTREGAR	CARGO AL QUE DEBA ENTREGAR	REGISTRO RESULTANTE
Resultados de política y objetivos.	Todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos del SGI
Resultados de la revisión por la gerencia y el plan de acción.	Todo el personal.	Resultados de la revisión por la gerencia
Reporte de incidentes y accidentes laborales Problemas de convivencia de la empresa.	COPASST Comité de convivencia coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas Registros de investigación de accidentes e incidentes Actas de comité
Identificación de peligros y riesgos.	Coordinador Integral	Identificación de peligros y riesgos.
Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.	Coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	:	COORDINADOR INTEGRAL DE GESTIÓN	
Cargos supervisados	:	N/A	
Jefe inmediato	:	GERENTE	
Propósito del cargo	:	Diseñar, implementar y mantener el sistema de gestión integral, mejorando continuamente los procesos en pro de la satisfacción de los clientes, acorde a ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y SG-SST.	
PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	Ingeniero Industrial, preferible con especialización del SG-SST.	Diploma y/o acta de grado
Formación	:	Cursos en sistemas de gestión de la calidad ISO 9001:2015, 14001:2015 y SG-SST.	Certificado correspondiente y/o asistencia
Experiencia	:	Mínimo seis meses en cargos similares	Certificado Laboral
Habilidades institucionales	:	Trabajo en Equipo Comunicación Asertiva Relaciones Interpersonales Orientación al Cliente Integridad Proactivo Prudente	Evaluación de desempeño
Habilidades específicas	:	Iniciativa, Liderazgo, Adaptabilidad, Recursivo, Expresión Escrita y Verbal, Promover el Desarrollo, Manejo Efectiva de la Información, Obtención de Resultados, Auto- mejoramiento, Planeación y Organización, Escucha Activa, Generar Confianza, Facilitador de Procesos, Capacidad para Resolver Tareas Bajo Presión, Atención Al Cliente, Eficiencia, Puntualidad, Responsabilidad.	Evaluación de desempeño

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Revisar, analizar y asegurar los sistemas de gestión en la ejecución de proyectos de la compañía.
- Revisar, analizar y asegurar los sistemas de gestión garantizando la respectiva certificación.
- Dar apoyo a todo el programa de auditorías internas y externas que tenga la compañía.
- Participar en las revisiones por parte de la alta gerencia de los sistemas de gestión.
- Programar y realizar auditorías internas en cumplimiento de las normas correspondientes a los sistemas de gestión integral de la empresa (Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo)
- Realizar informe mensual por escrito y presencial a la gerencia sobre el desempeño de los sistemas de gestión. (Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo)
- Realizar informes anuales por escrito y presenciales ante la Asamblea General de Asociados sobre el desempeño de los sistemas de gestión (Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo)
- Dar apoyo a todos los comités generados por el departamento de sistemas de gestión (Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo)
- Mantener actualizados los documentos de los sistemas de gestión (Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo)
- Responder por la mejora continua de los sistemas de gestión (Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo)
- Asegurarse de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para los sistemas de gestión (Seguridad y salud en el trabajo, Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo)
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño de los sistemas de gestión y sobre las necesidades de dar mejora.
- Asegurarse de que se promuevan la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Comunicarse con los clientes y otras partes interesadas por asuntos relacionados con el sistema de gestión.
- Tomar acciones inmediatas sobre las pérdidas de valor que se generan en los proyectos y efectuar el seguimiento correspondiente para que no se vuelvan a generar.
- Retroalimentar de forma continua a la gerencia sobre las medidas tomadas a nivel

correctivo, preventivo o de mejora.

- Asegurar la adecuación del sistema cuando se implementa cambios en este.
- Coordinar los cambios a la documentación involucrada.
- Mantener actualizados los documentos del sistema de seguridad y salud en el trabajo Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo.
- Portar adecuadamente el uniforme de trabajo dentro de las instalaciones y/o en la obra correspondiente.
- Otras funciones asignadas por su jefe inmediato y que por su naturaleza se relacionan con el cargo.
- Promulgar misión y visión de la empresa.
- Capacitar a todo el personal de la empresa en temas de seguridad y salud en el trabajo, seguridad y salud en el trabajo Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo.
- Implementar acciones encaminadas para el desarrollo del Plan estratégico de seguridad vial.
- Realizar inspecciones de seguridad en todos los procesos de la organización.
- Adoptar, apoyar y programar las actividades necesarias y pertinentes en la implementación de las diferentes normas técnicas colombianas de los sistemas seguridad y salud en el trabajo, seguridad y salud en el trabajo Seguridad vial, Calidad, Medio Ambiente, Establecimientos de alojamiento y hospedaje y transporte terrestre de turismo a fin de que los mismos cumplan con las exigencias legales pertinentes.
- Las demás contempladas en el reglamento interno de trabajo.
-

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGI.

- Asistir a las capacitaciones y actividades de SGI.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado.
- Informar las condiciones inseguras.
- Informar y reportar los accidentes e incidentes tanto a la alta dirección y al ente que corresponda.
- Cumplimiento de las actividades de SGI estipuladas en procedimientos, programas, políticas e instructivos.

- Responsabiliza en el cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la razón social de la organización; Aplicabilidad del numeral 5.3 y 7.1.2 (ISO 9001:2015).
- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.
- Cumplir y colaborar con las actividades programadas por la cooperativa, dentro y fuera del horario laboral de la cooperativa
- Las demás funciones reglamentarias y las que por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen.

RENDICION DE CUENTAS

INFORMACION A ENTREGAR	CARGO AL QUE DEBA ENTREGAR	REGISTRO RESULTANTE
Resultados de política y objetivos.	Todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos del SGI
Resultados de la revisión por la gerencia y el plan de acción.	Todo el personal.	Resultados de la revisión por la gerencia
Reporte de incidentes y accidentes laborales Problemas de convivencia de la empresa.	COPASST Comité de convivencia coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas Registros de investigación de accidentes e incidentes Actas de comité
Identificación de peligros y riesgos.	Coordinador Integral	Identificación de peligros y riesgos.
Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.	Coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	:	CONTADOR (A)
Cargos supervisados	:	TESORERIA, JEFE DE CARTERA, AUXILIAR CONTABLE, , ADMINISTRACION DE ESTACION DE SERVICIO, .
Jefe inmediato	:	GERENTE, CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Propósito del cargo	:	Garantizar mediante el seguimiento y control la exactitud de los registros de contables de la cooperativa.

PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	Profesional contaduría pública	Diploma y/o acta de grado
Formación	:	Cursos contables TNS.	Certificado correspondiente y/o asistencia
Experiencia	:	Mínimo 2 años en cargos relacionados	Certificado laboral
Habilidades institucionales	:	Trabajo en Equipo Comunicación Asertiva Relaciones Interpersonales Orientación al Cliente Integridad Proactivo Prudente	Evaluación de desempeño
Habilidades específicas	:	Iniciativa, Liderazgo, Delegación, Adaptabilidad, Expresión Escrita Y Verbal, Promover El Desarrollo, Capacidad Para Solucionar Conflictos, Manejo Efectiva De La Información, Obtención De Resultados, Planeación Y Organización, Escucha Activa, Facilitador De Procesos, Capacidad Para Resolver Tareas Bajo Presión, Atención Al Cliente, Eficiencia, Puntualidad, Responsabilidad.	Evaluación de desempeño
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar estados financieros mensuales e información complementaria de acuerdo a la normatividad vigente y debidamente sustentada. • Dirigir la formulación y elaboración de la información de cierre que conlleva a la presentación de estados financieros a la Asamblea general y a las diferentes entidades del sector público, debidamente sustentada. • Elaborar informes mensuales por centros de costos para la presentación tanto a la gerencia como al consejo de administración. • Informe mensual a la gerencia y consejo de administración de los estados financieros, movimientos de las agencias y participación de las mismas en la generación de ingresos, 			

debidamente sustentados.

- Realizar validación de las operaciones registradas en contabilidad para efectuar los cierres mensuales y anuales
- Realizar seguimiento a anticipos, cartera proveedores, inversiones en acciones, cuentas por cobrar a socios, promesa de compra venta, inventarios, cargos diferidos impuestos por pagar, ingresos recibidos por anticipado, depreciación de activos fijos, pasivos estimados y provisiones
- Elaborar y presentar información financiera bajo NIIF para Pymes de acuerdo a políticas establecidas por la entidad y debidamente sustentados.
- Administrar el software contable TNS (Autorización de usuarios, creación y modificación de perfiles, apertura y cierre de periodos, etc.).
- Estructurar el plan de cuentas a la razón social de la empresa y ajustar de acuerdo a las nuevas disposiciones contables vigentes.
- Realizar análisis de cuentas y establecer saldos y/o preparar ajustes.
- Realizar seguimiento a las actividades encomendadas auxiliares para su debido cumplimiento y detectar oportunidades de mejora.
- Revisión y seguimiento al movimiento diario de las agencias
- Revisión de la venta y pago de tiquetes de Optyma (Proveedor de venta de etiquetas).
- Revisar y aprobar los reembolsos de caja menor, los cuales deben estar debidamente sustentados.
- Realizar validación de liquidación de nómina, vacaciones y liquidación de contratos laborales de conformidad con las prestaciones sociales de ley.
- Revisión para dar de baja a contra entregas.
- Revisión de las relaciones de las remesas, fondo de reposición y apropiaciones
- Auditorias Arque de cajas y inventarios.
- Validar los valores de las facturas de acuerdo a los contratos (Cotransmagdalena, Optyma y demás facturas que se presenten)
- Actualización de precios en la EDS y actualización en el SICOM junto con la gerencia y el administrador de la EDS.
- Cargue de información de combustible mensual SICOM.
- Renovación de cámara de comercio.
- Prepara y presentar declaraciones de Renta, impuesto a la riqueza información de relevancia tributaria, ubcapitalización y medios magnéticos.
- Realizar declaraciones de IVA, Retención de fuente, declaraciones de impuesto de industria

y comercio y Rete ICA (En los municipios donde se generan las operaciones de la cooperativa) y realizar su respectiva liquidación de conformidad con los cumplimientos legales.

- Preparar y presentar la contribución parafiscal FONTUR.
- Elaborar los informes a SuperSociedades, Superintendencia de puertos y transporte, superintendencia de economía solidaria y cualquier otro organismo de control que lo requiera.
- Generación de libros contables y oficiales en archivos electrónicos
- Expedir certificados de ingresos a propietarios de vehículos que hagan parte del parque automotor de la cooperativa
- Revisar Causación contable de las obligaciones generadas en el mes (compras y ventas) a que hallan lugar.
- Emisión de certificados de retención en a la fuente a que haya lugar.
- Colaborar con la Empresa en lo que sea necesario para que el objeto del contrato se cumpla y que sea de la mejor calidad.
- Recoger información y apoyar en a la presentación de los informes financieros en los pasos establecidos.
- Verificar que los pagos efectuados tengan los soportes y la autorización respectiva.
- Evaluar la rentabilidad de las operaciones financieras de la cooperativa.
- Controlar y preparar las conciliaciones de los movimientos bancarios.
- Controlar y evaluar mensualmente los informes
- Preparar la documentación debidamente sustentada para la elaboración de información financiera y presupuestal.
- Coordinar la elaboración de los informes comparativos de los ingresos y egresos debidamente sustentados.
- Supervisar la elaboración de notas de contabilidad.
- Coordinar y supervisar la formulación de balance de comprobación mensual.
- Revisar, verificar y coordinar la información de elabora el auxiliar contable.
- Analizar las cuentas patrimoniales.
- Revisar y preparar Estados de resultados mensuales por centro de costos.
- Realizar la liquidación de contribución derivados de la actividad a los diferentes entes de control.
- Entregar al finalizar la ejecución del contrato, todos los documentos que hubiese

elaborado con ocasión de la ejecución.

- Informar la relación de la personal a su cargo que ingresara a las instalaciones de cooperativa a ejercer las funciones asignadas por el contratista para el cumplimiento del presente contrato.
- Los demás asuntos que sean asignados por el Gerente o por el supervisor del presente contrato, que estén relacionados con la profesión, tendientes a garantizar la ejecución idónea del objeto del contrato.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGI.

- Asistir a las capacitaciones y actividades de SGI.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado.
- Informar las condiciones inseguras.
- Informar y reportar los accidentes e incidentes tanto a la alta dirección y al ente que corresponda.
- Cumplimiento de las actividades de SGI estipuladas en procedimientos, programas, políticas e instructivos.
- Responsabiliza en el cumplimiento de los numeras de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la razón social de la organización; Aplicabilidad del numeral 5.3 y 7.1.2 (ISO 9001:2015).
- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.
- Cumplir y colaborar con las actividades programadas por la cooperativa, dentro y fuera del horario laboral de la cooperativa
- Las demás funciones reglamentarias y las que por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo	:	TESORERIA (A)	
Cargos supervisados	:	N/A	
Jefe inmediato	:	CONTADORA	
Propósito del cargo	:	Recibir los ingresos y efectuar los pagos que ordene la cooperativa, llevando los correspondientes comprobantes y demás documentos necesarios para el cumplimiento de su misión.	
PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	Profesional contable	Diploma y/o acta de grado
Formación	:	Cursos Contables TNS.	Certificado correspondiente y/o asistencia
Experiencia	:	Mínimo un (1) año en cargos relacionados	Certificado laboral
Habilidades institucionales	:	Trabajo en Equipo Comunicación Asertiva Relaciones Interpersonales Orientación al Cliente Integridad Proactivo Prudente	Evaluación de desempeño
Habilidades específicas	:	Iniciativa, Adaptabilidad, Expresión Escrita y Verbal, Capacidad para Seguir Instrucciones, Manejo Efectiva de la Información, Obtención de Resultados, Auto-mejoramiento, Planeación y Organización, Escucha Activa, Generar Confianza, Capacidad para Resolver Tareas Bajo Presión, Atención al cliente, Eficiencia, Puntualidad, Responsabilidad.	Evaluación de desempeño
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Recaudar todos los recursos que reciba la Cooperativa de los afiliados, asociados y terceros 			

en general.

- Realizar pagos por todo concepto que efectúe la Cooperativa
- Registrar su firma en las instituciones bancarias con las cuales la Cooperativa tenga cuentas Corrientes, de ahorros, encargos fiduciarios, girar y firmar los cheques conjuntamente con el Representante Legal.
- Custodiar el efectivo y las chequeras propiedad de la Cooperativa.
- Realizar la inscripción del usuario ante la Banca electrónica de cada institución financiera.
- Solicitar a los bancos las chequeras e inscribe cuentas de empleados.
- Custodiar los tokens de acceso a cada portal bancario.
- Diligenciar diariamente el libro auxiliar de caja.
- Diligenciar el libro auxiliar de bancos cuando se presenten movimientos asociados a ellos.
- Realizar registro en el libro de cheques girados.
- Verificar montos y códigos de afectación de cuentas.
- Realizar pagos en efectivo autorizados por Caja Menor y realizar la contabilización para reembolso.
- Realizar pagos por el Fondo de tiquetes de OPTYMA y realizar la contabilización correspondiente.
- Recibir diariamente el dinero en efectivo por ventas de combustible, productos del Almacén y servicios de actividades conexas de la EDS (Monta llantas, Engrase y Parqueo), realizando el respectivo registro contable.
- Seguimiento y control de la Caja de la EDS y Almacén
- Realizar los desembolsos autorizados por concepto de devolución de aportes y créditos aprobados por el Comité del Fondo de Reposición.
- Recepcionar y clasificar la documentación de los compromisos pendientes de pago para su posterior atención de acuerdo a la disponibilidad de recursos.
- Revisar la información de captación de ingresos y gastos mensuales.
- Revisar el libro auxiliar de obligaciones pendientes por pagar.
- Realizar el archivo de los respectivos comprobantes de ingreso y egresos junto con los soportes necesarios para respaldar la operación.
- Realizar la liquidación para devolución de aportes sociales por solicitudes de retiro aprobadas por el Consejo de Administración.
- Asistir a reuniones y/o citaciones que le hagan el Consejo de administración, El Gerente o alguno de los Comités que por sus funciones requieran de su presencia aportando de manera oportuna la documentación y/o explicaciones que le sean requeridas.
- Reporte el décimo día (10) hábil de cada mes, el listado de los vehículos del servicio urbano de pampón que se encuentra en mora, del pago de la mensualidad de radio, para generar su respectiva suspensión del radio de la frecuencia.
- Solicitar a la entidad financiera correspondiente, apertura de cuenta nomina para nuevos empleados, socios o afiliados.
- Solicitar manifiesto de carga, para cada compra de combustible.
- Acatar las decisiones del Consejo de Administración y el Gerente.
- Las demás que le asignen los reglamentos, estatuto, y normas que rigen para las organizaciones de Economía Solidaria.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGI.

- Asistir a las capacitaciones y actividades de SGI.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado.

- Informar las condiciones inseguras.
- Informar y reportar los accidentes e incidentes tanto a la alta dirección y al ente que corresponda.
- Cumplimiento de las actividades de SGI estipuladas en procedimientos, programas, políticas e instructivos.
- Responsabiliza en el cumplimiento de los numeras de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la razón social de la organización; Aplicabilidad del numeral 5.3 y 7.1.2 (ISO 9001:2015).
- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.
- Cumplir y colaborar con las actividades programadas por la cooperativa, dentro y fuera del horario laboral de la cooperativa
- Las demás funciones reglamentarias y las que por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen

RENDICION DE CUENTAS

INFORMACION A ENTREGAR	CARGO AL QUE DEBA ENTREGAR	REGISTRO RESULTANTE
Resultados de política y objetivos.	Todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos del SGI
Resultados de la revisión por la gerencia y el plan de acción.	Todo el personal.	Resultados de la revisión por la gerencia
Reporte de incidentes y accidentes laborales Problemas de convivencia de la empresa.	COPASST Comité de convivencia coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas Registros de investigación de accidentes e incidentes Actas de comité
Identificación de peligros y	Coordinador Integral	Identificación de peligros y

riesgos.		riesgos.	
Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.	Coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.	
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	:	JEFE DE CARTERA	
Cargos supervisados	:	N/A	
Jefe inmediato	:	CONTADORA	
Propósito del cargo	:	Garantizar la precisión y exactitud de registros contables, administración y control de los requerimientos de contratación de los clientes externos de la cooperativa.	
PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	Técnica contable y/o administrativo	Diploma y/o acta de grado
Formación	:	Cursos contables TNS.	Certificado correspondiente y/o asistencia
Experiencia	:	Mínimo un (1) año en cargos relacionados	Certificado laboral
Habilidades institucionales	:	Trabajo en Equipo Comunicación Asertiva Relaciones Interpersonales Orientación al Cliente Integridad Proactivo Prudente	Evaluación de desempeño
Habilidades específicas	:	Iniciativa, Adaptabilidad, Recursivo, Expresión Escrita y Verbal, Capacidad de aprendizaje, Capacidad para seguir Instrucciones, Manejo efectivo de la Información, Obtención de Resultados, Planeación y organización, Escucha activa, Generar confianza, Capacidad para resolver tareas bajo presión, Atención al cliente, Eficiencia, Puntualidad, Responsabilidad.	Evaluación de desempeño
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			

- Revisión diaria de las cuentas con anticipos y crédito de combustibles.
- Realizar la cuenta de cobro con las entidades con las que se tienen contrato-Crédito (Relación del consumo del mes, con sus respectivos recibos, un pagaré del mes del valor a pagar, anexo certificación de pago de aportes seguridad social) como son la Universidad, alcaldías, ISER y demás terceros.
- Entregar mensualmente relación de consumo de combustible-modalidad anticipo. Corroborar con consignación.
- Gestionar permanentemente la comunicación telefónica y por correo electrónico con los deudores y codeudores.
- Elaboración de informe mensual de cartera vencida.
- Elaboración de reporte individual de los créditos con mora a mayor de 90 días de vencimiento.
- Establecer acuerdos verbales y escritos con los deudores.
- Los deudores y/o codeudores que incumplan los acuerdos de pago, se procederá con el cobro pre-jurídico.
- Vencidos los términos establecidos para el cobro pre-jurídico si no se tiene respuesta del deudor se inicia el cobro jurídico teniendo en cuenta:
 - Recolección y envío de la documentación necesaria al abogado.
 - Comunicación a la gerencia de los deudores entregados a cobro jurídico.
 - Firma del poder por parte del representante legal.
- Realizar y verificar el cobro pre-jurídico y jurídico de los casos necesarios.
- Realizar las propuestas de servicios a las entidades públicas y/o privadas.
- Seguimiento, realización y control de los contratos y pólizas.
- Control, seguimiento y notificación de los cambios de rutas (Planillas únicas de viaje ocasional).
- Notificación y solicitud al ministerio de transporte de los cambios de rutas
- Velar por la custodia de los pagarés de los créditos de remesas, asociados y demás terceros.
- Elaboración de estados de cuentas y liquidación de créditos de asociados, afiliados y empleados de la cooperativa.
- Causar mensualidad de servicio urbano, servicio colectivo (Plan corporativo y Gps vehículos de Asociados y afiliados).
- Gestionar créditos de asociación, créditos ordinarios, de acuerdo a reglamento de crédito de la cooperativa.
- Realizar estudio de crédito de empleados, de acuerdo a reglamento de crédito de la cooperativa.
- Efectuar los descuentos, contabilizar y entregar relación para pago de las remesas a tesorería.
- Gestionar créditos del fondo de reposición automotor de acuerdo a reglamento de crédito de la cooperativa.
- Organizar y archivar los créditos.
- Elaborar en el programa TNS, los cinco primeros días hábiles de cada mes la factura por concepto de canon de arrendamiento de los bienes inmuebles con base en la tabla de precios. (El contrato de arrendamiento es actualizado todos los años con

base en el IPC).

- Elaborar factura de la relación de consumo de anticipos de combustible de acuerdo a contrato.
- Imprimir y solicitar aprobación de jefe de contabilidad antes de enviar a cliente.
- Remitir las facturas con las respectivas cartas para la entrega oficial a los clientes y/o enviar por correo electrónico los cinco primeros días hábiles del mes.
- Archivar y legajar en orden consecutivo las facturas emitidas por la cooperativa con su respectivo soporte.
- Cotizaciones de transporte, combustible y almacén cuando le sean requeridas.
- Las demás funciones relacionadas con cartera.
- Causaciones de pagos al Smartrack, respecto a sanciones, multas entre otros.
- Revisión mensual de cuentas de crédito de remesas y transportes.
- Causaciones a propietarios si llegara al caso, de acuerdo a descuentos
- Causación del plan corporativo de todos los asociados.
- Coordinar, recepcionar y realizar el seguimiento a los servicios de transportes ofrecidos a las entidades públicas y/o privadas.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGI.

- Asistir a las capacitaciones y actividades de SGI.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado.
- Informar las condiciones inseguras.
- Informar y reportar los accidentes e incidentes tanto a la alta dirección y al ente que corresponda.

- Cumplimiento de las actividades de SGI estipuladas en procedimientos, programas, políticas e instructivos.

- Responsabiliza en el cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la razón social de la organización; Aplicabilidad del numeral 5.3 y 7.1.2 (ISO 9001:2015).

- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.

- Cumplir y colaborar con las actividades programadas por la cooperativa, dentro y fuera del horario laboral de la cooperativa

- Las demás funciones reglamentarias y las que, por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen.

RENDICION DE CUENTAS

INFORMACION A ENTREGAR	CARGO AL QUE DEBA ENTREGAR	REGISTRO RESULTANTE
Resultados de política y objetivos.	Todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos del SGI
Resultados de la revisión por la gerencia y el plan de acción.	Todo el personal.	Resultados de la revisión por la gerencia
Reporte de incidentes y accidentes laborales Problemas de convivencia de la empresa.	COPASST Comité de convivencia coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas Registros de investigación de accidentes e incidentes Actas de comité
Identificación de peligros y riesgos.	Coordinador Integral	Identificación de peligros y riesgos.
Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.	Coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del cargo	:	COORDINADORA DE TRANSPORTE Y REMESAS
Cargos supervisados	:	N/A

Jefe inmediato	:	GERENTE GENERAL, SUBGERENTE, CONTADORA(O)
Propósito del cargo	:	Garantizar la precisión y exactitud de la información de transporte de pasajeros y remesas mediante las agencias, realizando los cuadros de caja y la verificación de sus soportes.
PERFIL DEL CARGO		
CONCEPTO		REQUISITOS
Educación	:	Tecnología de gestión comercial y negocios y/o Administradora (o) empresas,
Formación	:	Cursos en operaciones financieras, contables y tributaria, Diplomado en NIFF.
Experiencia	:	Un año en cargos relacionados
Habilidades institucionales	:	Trabajo en Equipo Comunicación Asertiva Relaciones Interpersonales Orientación al Cliente Integridad Proactivo Prudente
Habilidades específicas	:	Adaptabilidad, Recursivo, Expresión Escrita y Verbal, Capacidad de Aprendizaje, Capacidad para Seguir Instrucciones, Manejo Efectivo de la Información, Obtención de Resultados, Auto-mejoramiento, Planeación y organización, Escucha activa, Atención Al cliente, Eficiencia, Puntualidad, Responsabilidad.
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Reportar, controlar diariamente los ingresos captados de las diferentes agencias. • Revisión y auditorias de los informes realizados por las agencias. • Descargue de información del SILOG, de las agencias comparado con los informes físicos • Descargue, revisión y control de la información de las remesas, y apropiaciones de socios y afiliados • Revisión y notificación de la información del fondo de reposición a la súper intendencia de puertos, transportes, y al ministerio de transporte. • Revisión y actualización de los archivos contables en el sistema contable (TNS) • Manejo y seguimiento del software SmarTrack, instalados en el parque automotor 		

que ofrece los servicios intermunicipales

- Conciliación de las cajas.
- Seguimiento y control de los cambios de las planillas de remesas.
- Atender y tramitar solicitudes referentes a los documentos emitidos en las diferentes agencias mediante el software SILOG.
- Administración del SILOG (Creación usuarios, perfiles, autorización de anulaciones, configuración y parametrización contable)
- Administración y solicitud estampillas (pro desarrollo fronterizo generadas por la gobernación), distribución de estampillas a las agencias Pamplona y Cúcuta.
- Realizar acuerdos comerciales con proveedores de ventas de tiquetes online (en línea).
- Verificación de inventario contra entregas.
- Revisión y autorización de paso de domicilios en las agencias.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGI.

- Asistir a las capacitaciones y actividades de SGI.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado.
- Informar las condiciones inseguras.
- Informar y reportar los accidentes e incidentes tanto a la alta dirección y al ente que corresponda.
- Cumplimiento de las actividades de SGI estipuladas en procedimientos, programas, políticas e instructivos.
- Responsabiliza en el cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la razón social de la organización; Aplicabilidad del numeral 5.3 y 7.1.2 (ISO 9001:2015).
- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.
- Cumplir y colaborar con las actividades programadas por la cooperativa, dentro y fuera del

horario laboral de la cooperativa

- Las demás funciones reglamentarias y las que, por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	:	COORDINADOR DE PARQUE AUTOMOTOR.	
Cargos supervisados	:	N/A	
Jefe inmediato	:	GERENTE – SUBGERENTE –	
Propósito del cargo	:	Diseñar, implementar y verificar el cumplimiento de toda la normatividad relacionada con el PESV y llevar al día el programa de mantenimiento de la empresa.	
PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	Tecnólogo o Ingeniero en áreas relacionadas al parque automotor	Certificado de estudios
Formación	:	Curso en manejo defensivo y seguridad vial, pesv.	Certificado correspondiente y/o asistencia
Experiencia	:	Mínimo seis (6) meses	Certificado laboral
Habilidades institucionales	:	Trabajo en Equipo Comunicación Asertiva Relaciones Interpersonales Orientación al Cliente Integridad Proactivo Prudente	Evaluación de desempeño
Habilidades específicas	:	Iniciativa, Liderazgo, Adaptabilidad, Recursivo, Expresión Escrita y Verbal, Promover el Desarrollo, Manejo Efectiva de la Información, Obtención de Resultados, Auto- mejoramiento, Planeación y Organización, Escucha Activa, Generar Confianza, Facilitador de Procesos, Capacidad para Resolver Tareas Bajo Presión, Atención Al Cliente, Eficiencia,	Evaluación de desempeño

	Puntualidad, Responsabilidad.	
--	-------------------------------	--

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Planifica y coordinar el trabajo a realizarse en el taller de mantenimiento y reparación de las unidades automotoras.
- Controlar el mantenimiento y las reparaciones realizadas a los vehículos.
- Efectúa inspecciones a los vehículos que presentan fallas y recomienda las reparaciones pertinentes.
- Contacta con los talleres o empresas mecánicas para resolver problemas mecánicos de los vehículos.
- Elabora y presenta los reportes estadísticos referidos a las reparaciones o estados de los vehículos.
- Cumple con las normas (resolución 315 de febrero del 2013) y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Mantener actualizado el programa de mantenimiento
- Mantener al día el registro de los alistamientos diarios y entrega de soporte.
- Realizar las hojas de vida de los vehículos
- Supervisar el cumplimiento fichas de mantenimiento
- Actualizar la documentación de las revisiones preventivas y tecno mecánicas por medio del SILOG.
- Aplicar y revisar correctivos dados pen las inspecciones periódicas
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Comunicación continua con conductores y propietarios sobre el estado del automotor.
- Coordinar fechas de revisiones preventivas ejecutadas por el CNT de Bucaramanga, vehículos urbanos pamplona, colectivas urbanas, urbanas Bochalema, interchitaga y pamplonita.
- Realizar control de los documentos de los vehículos del parque automotor.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL SGI.

- Procurar el cuidado integral de su salud;
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud;
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa;
- Informar oportunamente al empleador o contratante acerca los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo;
- Participar en actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST y
- Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. “

- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.
 - Cumplir con el horario laboral establecido.
 - Las demás funciones reglamentarias y las que, por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen
 - Asistir a las capacitaciones y actividades de SGI.
 - Mantener el puesto de trabajo ordenado.
 - Informar las condiciones inseguras.
 - Informar y reportar los accidentes e incidentes tanto a la alta dirección y al ente que corresponda.
 - Cumplimiento de las actividades de SGI estipuladas en procedimientos, programas, políticas e instructivos.
 - Responsabiliza en el cumplimiento de los numeras de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la razón social de la organización; Aplicabilidad del numeral 5.3 y 7.1.2 (ISO 9001:2015).
-
- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.
-
- Cumplir y colaborar con las actividades programadas por la cooperativa, dentro y fuera del horario laboral de la cooperativa
-
- Las demás funciones reglamentarias y las que por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen.

RENDICION DE CUENTAS

INFORMACION A ENTREGAR	CARGO AL QUE DEBA ENTREGAR	REGISTRO RESULTANTE
Resultados de política y objetivos.	Todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos del SGI
Resultados de la revisión por la gerencia y el plan de acción.	Todo el personal.	Resultados de la revisión por la gerencia
Reporte de incidentes y accidentes laborales Problemas de convivencia de la empresa.	COPASST Comité de convivencia coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas Registros de investigación de accidentes e incidentes Actas de comité
Identificación de peligros y riesgos.	Coordinador Integral	Identificación de peligros y riesgos.
Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.	Coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del cargo	:	CONDUCTOR	
Cargos supervisados	:	N/A	
Jefe inmediato	:	GERENTE – SUBGERENTE – COMITÉ DE RUTAS - JEFE DE RUTAS – OFICINISTA	
Propósito del cargo	:	Prestar de manera correcta y oportuna los servicios de transporte, manteniendo el vehículo en perfecto estado de orden, prestación y funcionamiento.	
PERFIL DEL CARGO			
CONCEPTO		REQUISITOS	REGISTROS
Educación	:	Bachiller	Certificado de estudios
Formación	:	Curso en manejo defensivo y seguridad vial. Mecánica Básica, Primeros auxilios.	Certificado correspondiente y/o asistencia
Experiencia	:	Mínimo seis (6) meses	Certificado laboral
Requisitos de la Empresa	:	Prueba Practica de conducción Prueba Teórica Licencia de conducción	Certificado Certificado Copia licencia de conducción (Clase requerida)
Habilidades institucionales	:	Trabajo en Equipo Comunicación Asertiva Relaciones Interpersonales Orientación al Cliente Integridad Proactivo Prudente	Evaluación de desempeño
Habilidades específicas	:	Iniciativa, Adaptabilidad, recursivo, Expresión Escrita y Verbal, Capacidad para solucionar Conflictos, Escucha Activa, Atención al Cliente, Eficiencia, Puntualidad, Responsabilidad.	Evaluación de desempeño

Convalidación	:	Más de dos años de experiencia realizando cargos similares convalida experiencia y educación.	Certificado de Experiencia.
----------------------	---	---	-----------------------------

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Conducción de los vehículos vinculados a la cooperativa para el traslado de personas a un lugar de destino específico según lo establecido por el comité de rutas
- Mantener control del número de personas que ingresan y salen del vehículo.
- Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo.
- Mantener el vehículo en buen estado y debidamente aseado.
- Portar adecuadamente el uniforme de la empresa a la hora de prestar el servicio de transporte.
- Informar al propietario y a la empresa las fallas técnicas y/o mecánicas del vehículo.
- Controlar que los materiales que se transportan lleguen en buen estado hasta el lugar de destino.
- Dar al cliente, siempre y en todo momento un trato dentro de los límites del respeto, cordialidad y atención.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales e internos establecidos por la cooperativa

FUNCIONES DEL SGI.

- Asistir a las capacitaciones y actividades de SGI.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado.
- Informar las condiciones inseguras.
- Informar y reportar los accidentes e incidentes tanto a la alta dirección y al ente que corresponda.
- Cumplimiento de las actividades de SGI estipuladas en procedimientos, programas, políticas e instructivos.
- Responsabiliza en el cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la razón social de la organización; Aplicabilidad del numeral 5.3 y 7.1.2 (ISO 9001:2015).

- Participar en los cursos de inducción, capacitación y actualización que se realicen para facilitar el desempeño de las funciones y lograr su desarrollo personal.
- Cumplir y colaborar con las actividades programadas por la cooperativa, dentro y fuera del horario laboral de la cooperativa
- Las demás funciones reglamentarias y las que por necesidad del servicio, disposición legal o empresarial se le asignen.

RENDICION DE CUENTAS

INFORMACION A ENTREGAR	CARGO AL QUE DEBA ENTREGAR	REGISTRO RESULTANTE
Resultados de política y objetivos.	Todo el personal.	Cumplimiento de los objetivos del SGI
Resultados de la revisión por la gerencia y el plan de acción.	Todo el personal.	Resultados de la revisión por la gerencia
Reporte de incidentes y accidentes laborales Problemas de convivencia de la empresa.	COPASST Comité de convivencia coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas Registros de investigación de accidentes e incidentes Actas de comité
Identificación de peligros y riesgos.	Coordinador Integral	Identificación de peligros y riesgos.
Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.	Coordinador Integral	Acciones correctivas y preventivas, sugerencias de mejoramiento.

PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	
<p>Objetivo: Determinar una metodología clara, donde se clarifiquen las actividades necesarias para llevar a cabo una correcta identificación de peligros.</p>	<p>Alcance: Este procedimiento es aplicable para los diferentes procesos existentes en la organización</p>
<pre> graph TD A[Recopilar Información] --> B[Analizar hallazgos] B --> C[Identificación de peligros] C --> D[Definir la fuente generadora] D --> E[Clasificar y establecer el nivel de riesgo] E --> F[Precisar criterios para iniciar controles] F --> G[Establecer medidas de intervención] G --> H[Divulgar esta información con los trabajadores] H --> I[Realizar el seguimiento y mejora continua] </pre>	<p>Realizar inspecciones a los puestos de trabajo, revisión de antecedentes de accidentes o incidentes.</p> <p>Se da paso al análisis y organización de la información recolectada</p> <p>Apoyados en los pasos anteriores, se inicia con la identificación de peligros por medio de cualquier metodología</p> <p>Ya conociendo los peligros a los que se exponen los trabajadores, se definirá la fuente que lo genera</p> <p>Para una mejor comprensión de peligro, se clasificará y definirá el nivel de este.</p> <p>Aquí se deben establecer los criterios necesarios para la proyección de controles a estos peligros</p> <p>Para contrarrestar el riesgo que presenta la exposición a estos peligros, se diseñaran unas medidas que permitan mitigar o eliminar la probabilidad de que ocurra.</p> <p>Todo esto debe ser consolidado y socializado con todos los trabajadores para que estos asuman la responsabilidad del autocuidado.</p> <p>Es obligatoria realizar periódicamente esta identificación, debido a que pueden surgir nuevos peligros o eventualidades. Todo esto con el fin de lograr una mejora continua.</p>

FORMATO REPORTE ACCIDENTE-INCIDENTE DE TRABAJO

FECHA _____

SEDE _____

ACCIDENTE:

INCIDENTE:

1. INFORMACIÓN SOBRE EL TRABAJADOR ACCIDENTADO

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

N° IDENTIFICACION _____ DE _____

SEXO: M _____ F _____ EDAD _____ AÑOS

OCUPACION HABITUAL _____ TIEMPO EN EL OFICIO _____

ANTIGÜEDAD EN EL CARGO _____ ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA _____

HORARIO DE TRABAJO _____

TIPO DE JORNADA: MAÑANA

TARDE

NOCTURNO

JEFE INMEDIATO _____

2. INFORME SOBRE EL ACCIDENTE

2.1. FECHA DEL INCIDENTE O ACCIDENTE: DIA: _____ MES: _____ AÑO: _____
HORA: _____ DIA DE LA SEMANA _____ TURNO DE TRABAJO _____

2.2. ¿ESTABA REALIZANDO SU ACTIVIDAD HABITUAL? SI

NO

2.3. SITIO DONDE OCURRIÓ EL ACCIDENTE _____

2.4. N° DE HORAS TRABAJADAS AL MOMENTO DEL ACCIDENTE _____

2.5. REALIZABA SU TRABAJO DE FORMA HABITUAL: SI _____ NO _____

POR QUE _____

4.6 CONDICIONES AMBIENTALES ENCONTRADAS (RUIDO, TEMPERATURA, SANEAMIENTO BASICO, PISOS IRREGULARES) _____

4.7 PERSONAS QUE PRESENCIARON EL ACCIDENTE O INCIDENTE: _____

4.8. ENFERMEDADES O ACCIDENTES DEL TRABAJADOR EN LOS ULTIMOS 3 MESES _____

FIRMA DEL FUNCIONARIO _____

FECHA DE REPORTE _____

FIRMA DE TESTIGO(S) _____

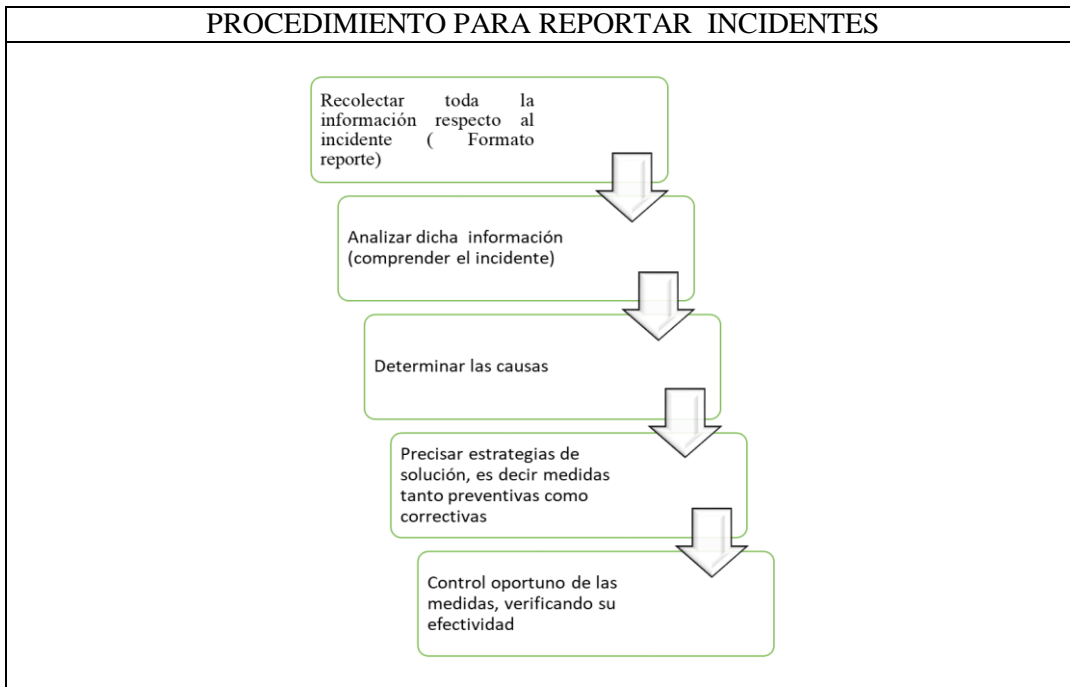
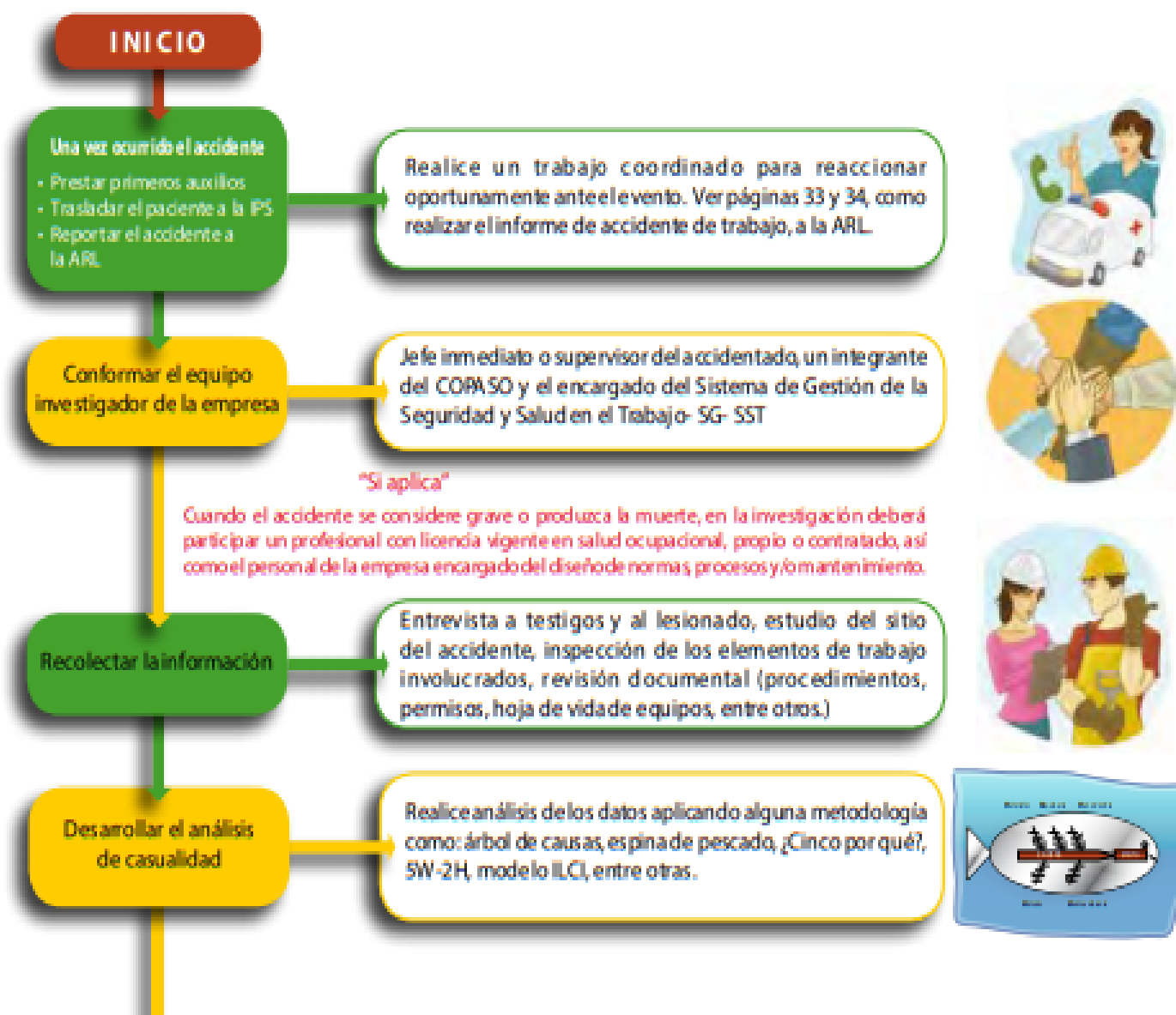
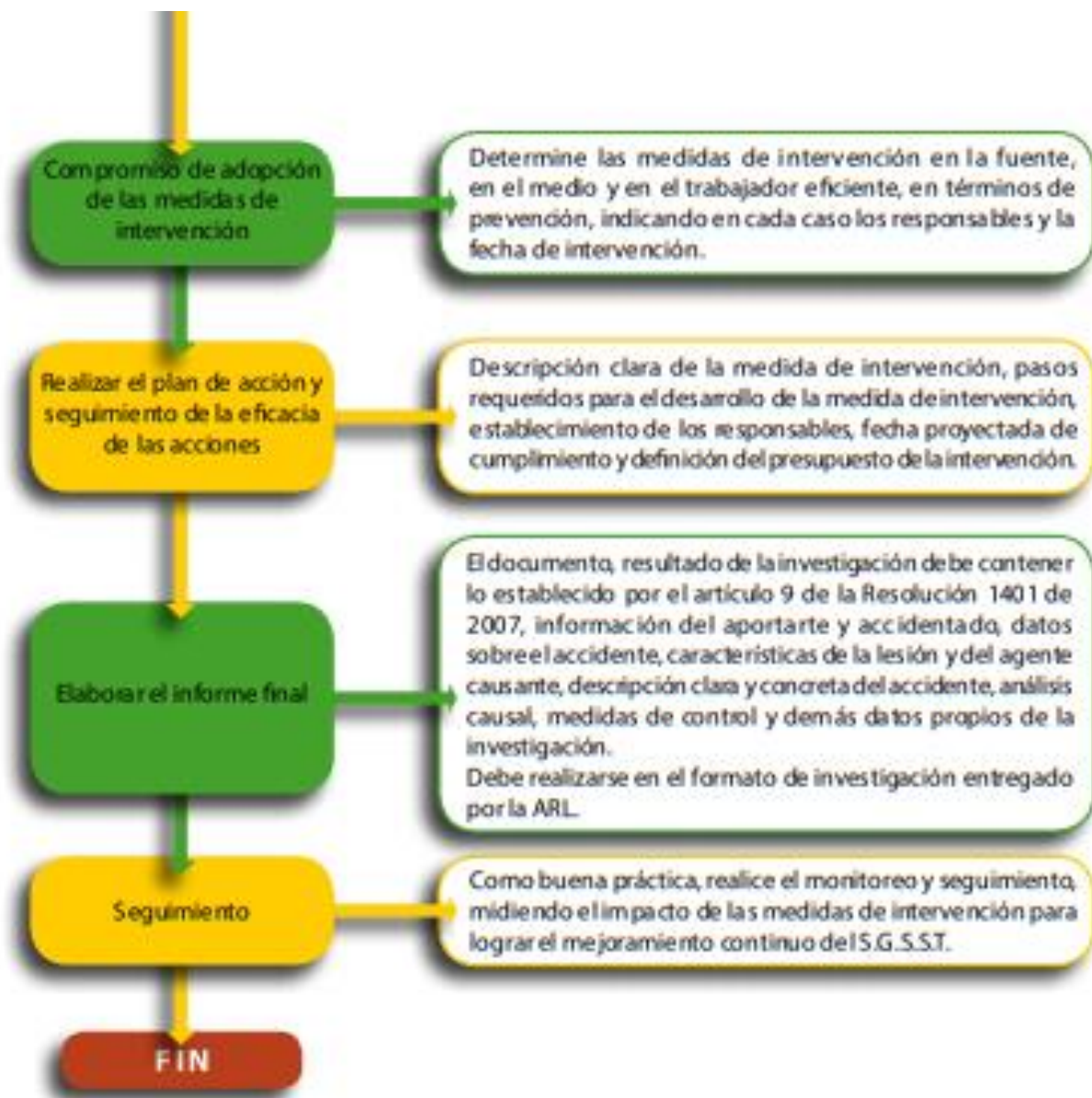


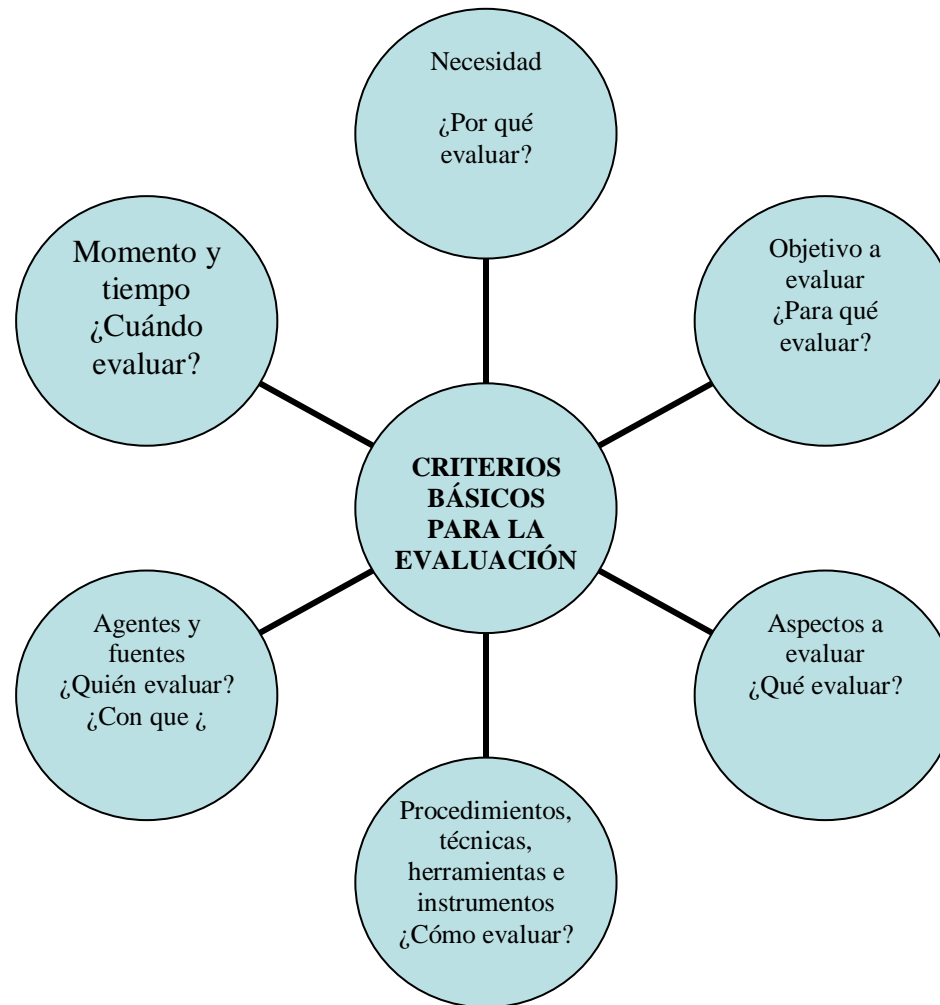
DIAGRAMA DE FLUJO PARA INVESTIGAR INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

Anexo 45

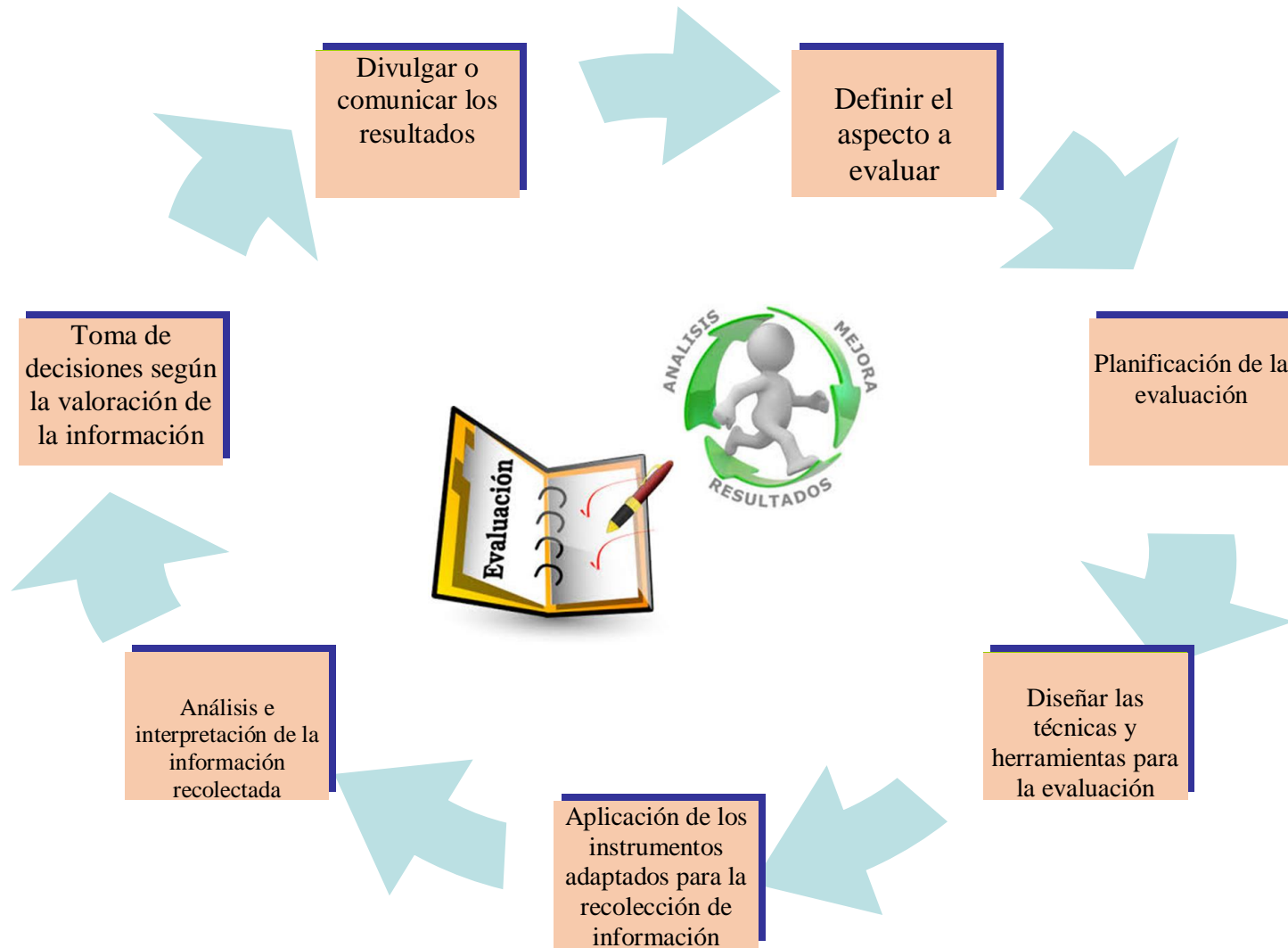




Anexo 46



Anexo 47



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

INTRODUCCIÓN.

En Cooptmotilon, pensando en el mejoramiento continuo en la prestación de sus servicios, y la satisfacción de sus clientes, implementa el sistema de gestión de calidad en sus procesos, optimizándolos y poder garantizar un servicio de calidad, mediante una estructuración organizacional dedicada al cumplimiento de los objetivos, a un conjunto de políticas, normas y procedimientos.

La implementación de un sistema de gestión integrado, permite estructurar, organizar, desarrollar y planear sus operaciones, direccionado a la satisfacción del cliente, obteniendo resultados como un sistema operativo eficiente, mejorar el ambiente laboral y el mejoramiento continuo del sistema.

El presente manual direccionara y establece los lineamientos en el sistema de gestión de calidad en COOPTMOTILON LTDA. Orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes, la confiabilidad en la prestación de los servicios, suministrar estrategias para el cumplimiento de los objetivos de calidad, y los requerimientos legales obligatorios.

El manual de gestión de calidad deberá estar disponible para su consulta por parte del talento humano de COOPTMOTILON LTDA. Y sus asociados, convirtiéndose en una herramienta para el desarrollo de la empresa, y una guía para el entendimiento, estructuración, compromiso y el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.

OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El presente manual tiene como finalidad demostrar clara y coherentemente el sistema de gestión integrado, implementado en COOPTMOTILON LTDA. Basado en estándares que aseguran y verifiquen la prestación de los servicios de transporte, y el cumplimiento legal que se requiera. Demostrando los alcances, las funciones, actividades, los procesos y responsabilidades de los trabajadores.

ALCANCE DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El sistema de gestión integrado implementado en COOPTMOTILON LTDA. En sus procesos administrativos y en la prestación de los servicios de transporte, se han estructurado para el cumplimiento de los requisitos planteados en la norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO 39001:2014, NTS TS 003, NTS 005, siendo de cumplimiento a cada uno de cada uno del personal perteneciente a la cooperativa, en especial para todos aquellos que tienen contacto directo con los clientes.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

LOGO DE LA ORGANIZACIÓN



DATOS ORGANIZACIONALES

Nombre de la organización	COOPTMOTILON LTDA.	NIT	807.003.908-3
Dirección	Carrera 9 N° 2-127 Barrio Camellon	Teléfono	5684015 EXT. 100
EMAIL	Cooptmotilon15@yahoo.com	FAX	N/A
Representante Legal	JOSE LUIS GELVEZ		

COOPTMOTILON LTDA, cuenta con los objetivos del sistema integrado de gestión:

- ✓ Contar con empleados competentes en cada puesto de trabajo y comprometidos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización
- ✓ Desarrollar proyectos de mejoramiento en cada Dirección con impacto en la calidad del servicio y de los procesos.
- ✓ Lograr un alto índice de satisfacción de los clientes y usuarios del servicio de transporte, mensajería y estación de servicio.

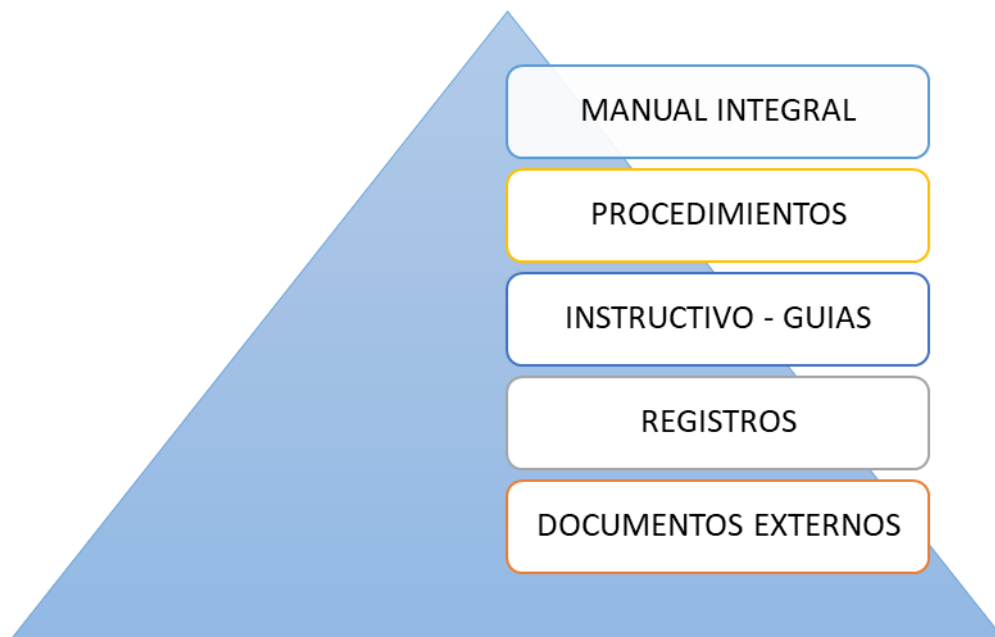
ESTRUCTURA DOCUMENTAL

REQUISITOS GENERALES

La documentación establecida en el Sistema de Gestión Integral, se ha diseñado para dar cumplimiento a los requerimientos de la organización de acuerdo a las necesidades de las partes interesadas y los requerimientos de las normas ISO 9001:2015 y del Decreto 1072 del 2015.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del sistema de gestión de calidad en **COOPTMOTILON LTDA.** Se basa en el análisis de los requerimientos internos y como lo referencia la normativa legal.



PROCEDIMIENTO.

Forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso, en la empresa se cuenta con los procedimientos documentados exigidos por la normatividad colombiana y los que requieren para garantizar una excelente prestación de los servicios.

- Control de los documentos
- Control de los registros
- Auditoria interna
- Control de producto no conforme
- Acción correctiva
- Acción preventiva

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

Se constituye como un documento maestro que integra los planes, procedimientos, registros y evaluación de los procesos internos de calidad de la empresa.

PLANES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando se deben aplicar en un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

REGISTROS

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desarrolladas para efectos de control de las funciones y medición de los alcances de la política de Integral de la COOPERATIVA.

DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos necesarios para el Sistema de Gestión Integral, pero no son generados, proporcionados, ni modificados por la Cooperativa, como: Normatividad jurídica que nos compete. Se destacan como documentos externos los que son Propiedad del Cliente (comunicados, circulares, convenios, entre otros.) y la Normatividad legal, se destacan como documentos externos, Norma NTC ISO 9001, Decreto 1972, comunicados, circulares, resoluciones entre otros.

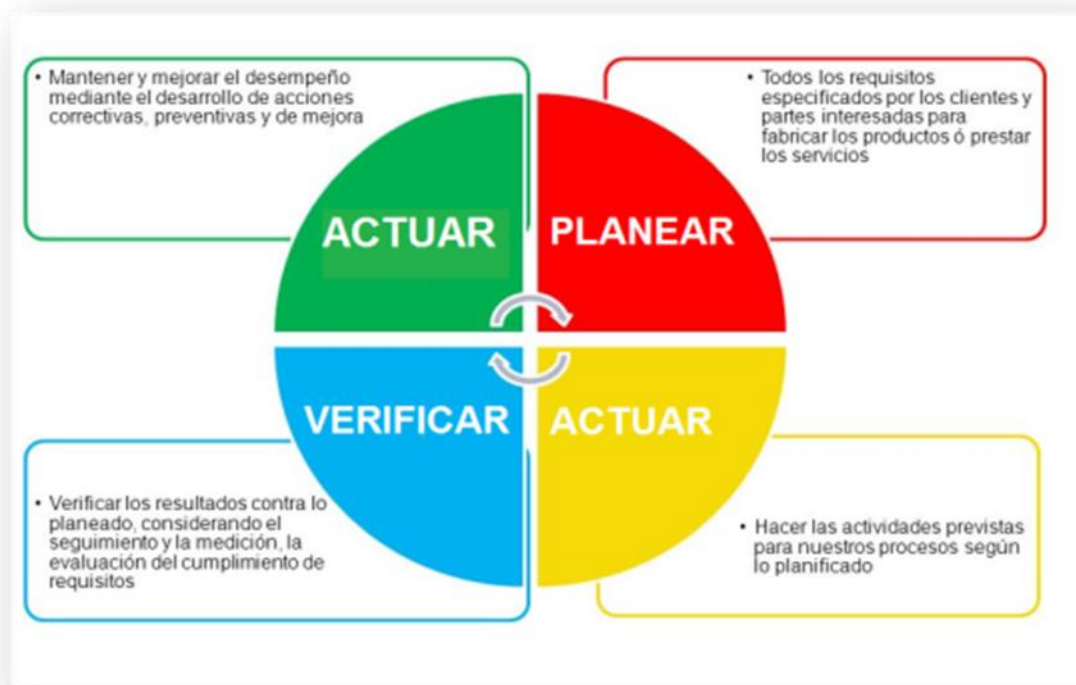
RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN.

COOPTMOTILON LTDA. Es una empresa dedica a implementar y mantener con eficacia del sistema de gestión integral basándose en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 39001:2015, NTS TS 003, NTS TS 005, con el fin de prestar el mejor servicio y por ende lograr la satisfacción de nuestros clientes y asociados, para lograr esta meta contamos con una alta dirección, mediante la planificación y revisión de cada una de las actividades del SIG, nos asegura un adecuado funcionamiento del mismo.

Además, la dirección garantiza el compromiso de su personal y la atención organizacional, financiera y tecnológica para mantener un excelente perfil operativo que garantice la aplicación permanente del sistema y su adaptación a los cambios impuestos por el medio y la competencia.

PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

En el contexto del sistema del sistema de gestión de calidad, el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), puede desarrollarse dentro de cada proceso de la empresa y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente relacionado con la planificación, implementación, control y mejora continua.



En **COOPTMOTILON LTDA.** Se logra el mantenimiento y mejora continua de la capacidad de sus procesos aplicando el concepto de PHVA en todos los niveles de la empresa de la siguiente manera:

PLANEAR

Establece los objetivos realizables y medibles para conseguir los resultados de acuerdo con las necesidades del cliente y las políticas internas, en la planificación se desarrollan las siguientes actividades:

- Analizar la necesidad de modificar o incluir directrices dentro del sistema.
- Recolectar información y formular los lineamientos de control.
- Modificar la documentación pertinente estableciendo los registros necesarios según sea aplicable.
- Implementar las directrices desarrolladas empleando el método que mejor se ajuste de acuerdo con las necesidades.

HACER

Se ejecutan las actividades de acuerdo con las directrices establecidas. La responsabilidad por desarrollar cada una de las tareas planeadas se describe en los documentos desarrollados por la organización.

VERIFICAR

Con el fin de mantener la integridad y mejorar la eficacia del Sistema se han establecido las siguientes actividades:

- De acuerdo con la aplicabilidad se implementan indicadores de gestión a los procesos establecidos internamente.
- Seguimiento y medición de indicadores de gestión.
- Auditorías internas.
- Revisiones por la dirección.

ACTUAR

A partir de los resultados de la verificación se originan actividades tendientes al mejoramiento continuo, dentro de dichas actividades se encuentran acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento, siguiendo los lineamientos del Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas. Tomando como base los resultados de la presente actividad se inicia nuevamente el ciclo PHVA buscando mejorar continuamente la eficacia del Sistema.

RESPONSABILIDADES DE LA COOPERATIVA.

COOPTMOTILON LTDA, es una cooperativa decidida a implementar y mantener con eficacia el Sistema de Gestión Integral basándose en la norma NTC ISO 9001:2015 con el fin de prestar el mejor servicio y por ende lograr la satisfacción de nuestros clientes, para lograr esta meta contamos con una alta dirección que mediante la planificación y revisión de cada una de las actividades del S.G.C nos asegura el adecuado funcionamiento del mismo.

Se promueven las siguientes responsabilidades:

- Promocionar y capacitar a todo el personal de la empresa en materia de los requisitos legales y de necesidad propia de la empresa, que apunten a objetivos comunes que garanticen el cumplimiento de metas y la satisfacción del cliente.
- Implementar acciones para el CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES
- Planear e implementar acciones que promuevan el mejoramiento permanente del Sistema de Gestión Integral.
- Organizar reuniones informativas y de trabajo para fortalecer todos los procesos anteriormente descritos

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

Con el fin de asegurar la conveniencia, eficacia continua y adecuación del Sistema de Gestión integral, la Gerencia lo revisará una vez al año. Las decisiones tomadas por la alta dirección se darán a conocer a todos los trabajadores a través de los medios de comunicación establecidos.

INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

COOPTMOTILON LTDA. Tiene como información para realizar la revisión por la dirección:

- Resultados de auditorias
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio
- Estado acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Cambios que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad
- Recomendaciones para la mejora

RESULTADOS DE LA REVISIÓN

El análisis de los resultados de la revisión involucra los criterios de análisis de los Directivos de la empresa, con el fin de plantear estrategias de mejoramiento de los procesos o afianzamiento de los mecanismos positivos que generan confianza y resultados favorables. En esta revisión se tienen en cuenta otras instancias a saber:

- Oportunidades de Mejora
- Desempeño del SG-SST
- Oportunidades de cambio en el SGI
 - Cambios a las políticas, objetivos y metas del Sistema de Gestión Integral
 - La mejora del producto y/o servicio en relación con los requisitos del cliente
 - Las necesidades de recursos
 - La actualización para abordar los riesgos y del plan de tratamiento del riesgo
 - Las necesidades de recursos.

GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO ALCANCE DEL SISTEMA

COOPTMOTILON LTDA., ha establecido el sistema de Gestión integrado descrito en este manual, a través del cual establece su Política y Objetivos que tendrá el siguiente alcance: *“Transporte especial de turismo, municipal e intermunicipal de pasajeros, actividades de mensajería, comercio al por menor de combustible, lubricantes aditivos, productos de limpieza y actividades de alojamiento”*.

El cual será regido por los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015, NTC ISO 39001:2014, NTS TS 003 y NTS 005, teniendo como nuestro principal objetivo el cumplimiento y la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, todo enmarcado por nuestra cultura del mejoramiento continuo.

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El sistema de gestión de calidad se estructuró teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos especificados en la norma NTC ISO 9001:2015 excluyendo los siguientes numerales:

8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios: La cooperativa no diseña y desarrolla los servicios prestados. La exclusión de estos apartes no afecta en modo alguno la oportuna eficacia y eficiencia en la prestación del servicio, ni incumple algún requisito de ley aplicable.

ENFOQUE AL CLIENTE

- COOPTMOTILON LTDA., a través de la gerencia, asegura que los requisitos relacionados con la prestación de los servicios de transporte de pasajeros se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente
- El enfoque se puede evidenciar en la atención al cliente y la prestación de los servicios de transporte de pasajeros vía terrestre.

De igual forma la empresa realizara periódicamente la encuesta de satisfacción para conocer el grado de conformidad que tiene el cliente con nuestros servicios y así determinar acciones de mejora.

GESTION PARA ABORDAR RIESGOS

La organización promueve e implementa una cultura para abordar los riesgos, mediante un pensamiento preventivo.

En el análisis y evaluación del riesgo se deben identificar las fuentes, estimar los riesgos y compararlos para determinar su importancia, de acuerdo a esto se les realizara un seguimiento a las actividades propuestas para tratar el riesgo.

La evaluación del Riesgo permite comparar los resultados de la calificación del riesgo, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al mismo; de esta forma es posible distinguir entre los riesgos aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento

GESTION DE PROPIEDAD DEL CLIENTE Y PROVEEDOR

Los requisitos de la norma ISO 9001 2015, que deberemos cumplir en relación a la gestión de la Propiedad de los clientes y proveedores, son:

- ✓ Tener identificadas y controladas todas las propiedades de los clientes y proveedores existentes dentro de nuestra organización.
- ✓ Se debe verificar el estado en el momento de recibir o aceptar la Propiedad. Revisando su estado al entrar en nuestra empresa, para garantizar que será el mismo cuando sea devuelta.

- ✓ Tenemos la obligación de proteger la Propiedad de clientes y proveedores de: la climatología, posibles robos, accidentes, daños... garantizando su integridad y conservación.
- ✓ No es suficiente con asegurar que la Propiedad se conserve bien. Si no que también deberemos evitar que sea utilizada de manera incorrecta. Esto es fundamental en el caso de tratarse de información confidencial.

IMPORTANTE: Es requisito de la norma ISO 9001 2015, avisar al cliente o proveedor cuando su propiedad se dañe, se pierda, la roben o sufra cualquier tipo de incidente. Además de guardar información documentada de dicho suceso, y de las acciones tomadas para subsanarlo.


PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas y sus requisitos se convierten en factores clave, aunque desde siempre lo han sido del Sistema de Gestión Integral para proporcionar productos y servicios que satisfagan dichos requisitos, a continuación, se identifican las siguientes partes interesadas de la COOPERATIVA.

GRUPO	SUBGRUPO (Parte interesada)	Definición
Personal	Afiliados	Los trabajadores y asociados de COOPTMOTILON.
	Familia de empleados/as	Personas que conviven o se ven afectas por el estado de salud o laboral del personal o del afiliado.
Propiedad	Asociados	Propietarios de la Compañía
Clientes	Clientes	Usuarios de los servicios que ofrece la compañía (Pasajeros, envíos de giros, encomiendas, vehículos que soliciten abastecimiento de combustible entre otros)
	Aliados estratégicos	Empresas públicas o privadas que generen provisionamiento de combustibles, aceites y otros artículos de limpieza para automotores.

GRUPO	SUBGRUPO (Parte interesada)	Definición
Proveedores	Proveedores de materias primas o componentes	Todos aquellos que proveen a la empresa materias como rollos, cartuchos de impresoras, equipos electrónicos.
	Proveedores de servicios	Aquellas empresas que proveen servicios como telefonía, internet, etc....
	Bancos financiadores	Entidades que captan depósitos de dinero con las cuales se establecen acuerdos para pago de nómina etc....
Competidores	Empresas competidoras	Empresas que brindan servicios similares a los nuestros
Comunidad local	Asociaciones locales	Habitantes de las localidades donde se prestan los servicios de la compañía
	Empresas vecinas	Entidades que prestan sus servicios en cercanías a nuestros puntos de venta
Administraciones Publicas	Ministerio de Transporte	Entidad de control que pueda generar sanciones o restricciones.
	Gobierno regional	Gobernación del departamento y alcaldías de los municipios.

Anexo 49

 DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL ISO 45001:2018					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 punto) ; C. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene); D. NO APLICA					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN Esta clausula determina por qué la organización está donde está. Como parte de la respuesta a esta pregunta, la organización debe identificar las cuestiones internas y externas que pueden influir en los resultados esperados, así como a todas las partes interesadas y sus necesidades. También debe documentar su alcance y establecer los límites del sistema de gestión - todo en línea con los objetivos de negocio.					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito	x			
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS TRABAJADORES Y DE OTRAS PARTES INTERESADAS					
2	Se determinan las otras partes interesadas además de los trabajadores, que son pertinentes al sistema de gestión.	x			
3	Se determinan las necesidades y expectativas (Requisitos) de los trabajadores y de otras partes interesadas.	x			
4	Se identifican cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales aplicables y otros requisitos.	x			
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST					
5	Se determinan los límites y aplicabilidad para establecer el alcance	x			
6	Se consideran las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito.	x			
7	Se tienen en cuenta los requisitos tanto de los trabajadores como de otras partes interesadas	x			
8	Se tienen en cuenta las actividades relacionadas con el trabajo (Realizadas y programadas)	x			
9	El alcance se mantiene como información documentada.	x			
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST					
10	La Organización mantiene un Sistema de Gestión de la SST.	x			
11	Se mantiene y mejora continuamente este sistema.	x			

5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO					
Esta cláusula hace especial hincapié en el liderazgo, no sólo a la dirección que figuraba en las normas anteriores. Esto quiere decir que la alta dirección tiene ahora una mayor responsabilidad y participación en el sistema de gestión de la organización. Deben integrar los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización, asegurar que el sistema de gestión logra los resultados previstos y asignar los recursos necesarios. La alta dirección es también responsable de comunicar la importancia del sistema de gestión y aumentar la toma de conciencia y la participación de los empleados.					
12	Existe un compromiso por parte de la alta dirección asumiendo la responsabilidad total en la prevención de lesiones de los trabajadores y el deterioro de la salud de los mismos relacionados con el trabajo, así como también brindar ambientes de trabajo seguros y saludables.	x			
13	La alta dirección establece una política de SST así como sus objetivos.	x			
14	Se integran los requisitos del sistema de gestión de la SST en los procesos de negocio de la organización.	x			
15	Se proveen los recursos necesarios por parte de la alta dirección para establecer, implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la SST.	x			
16	Existe un aseguramiento por parte de la alta dirección para alcanzar los resultados previstos dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la SST.	x			
17	Existe un compromiso por parte de la alta dirección para proteger a quienes informen sobre incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.	x			
18	Existen procesos para asegurar la participación y consultas de los trabajadores.	x			
19	Se establecen y apoyan la conformación y funcionamiento de comités de Seguridad y Salud.	x			
5.2 POLÍTICA DE LA SST.					
20	Existe una política de SST.	x			
21	La política es apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización así como también a la naturaleza de sus riesgos específicos y oportunidades para la SST.	x			
22	La política es comunicada a todos los trabajadores dentro de la organización.	x			
23	Se mantiene como información documentada.	x			
24	Esta disponible para todas las partes interesadas.	x			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
25	Existe información documentada acerca de las autoridades y responsabilidades dentro del sistema de gestión de la SST.	x			
26	Las autoridades y responsabilidades son comunicadas dentro de todos los niveles de la organización.	x			
5.4 PARTICIPACION Y CONSULTA					
27	Se establecen, implementan y mantienen procesos para la participación y consulta por parte de los trabajadores.	x			
28	Se controla la existencia de obstáculos o barreras respecto a la participación (falta de respuesta a los aportes o sugerencias de los trabajadores, barreras de idiomas o alfabetización, represalias o amenazas de represalias y políticas que desalienten la participación y consulta de los trabajadores)		x		

6. PLANIFICACIÓN.					
Esta cláusula proporciona la manera directa de tratar el riesgo. Una vez que la organización ha definido los riesgos y oportunidades en la cláusula 4, tiene que establecer cómo van a ser tratados a través de la planificación. Este enfoque proactivo sustituye a la acción preventiva y reduce la necesidad de acciones correctivas posteriormente. Se pone especial atención también en los objetivos del sistema de gestión. Deben ser medibles, ser objeto de seguimiento, comunicados, coherentes con la política del sistema de gestión y actualizados cuando sea necesario.					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.					
6.1.1 GENERALIDADES.					
29	La organización tiene en cuenta los peligros a los cuales se ven enfrentados.	x			
30	La organización tiene consideración acerca de los riesgos en relación a la SST y otros riesgos a los cuales se ven enfrentados. (Mantiene información documentada).	x			
31	Las oportunidades en relación a la SST y otras oportunidades. (Mantiene información documentada).	x			
32	Se consideran los requisitos legales aplicables y otros requisitos.	x			
6.1.2 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PARA LA SST.					
6.1.2.1 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS.					
33	Existen procesos de identificación continua y proactiva de los peligros.	x			
34	Estos procesos son llevados a cabo según los criterios definidos por la norma. Considerando entre otros: Factores sociales, carga de trabajo, horario de trabajo, acoso, bullying- Infraestructura (Equipos y materiales)- consideración de empresas contratistas y sus actividades- situaciones del entorno a la empresa no controlados por esta, etc.	x			
6.1.2.2 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PARA LA SST Y OTROS RIESGOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SST.					
35	Se establecen procesos para evaluar los riesgos relacionados a la SST a partir de la identificación de los peligros.	x			
36	Las metodologías y criterios de evaluación de los riesgos de la SST se mantienen como información documentada.	x			
6.1.2.3 EVALUACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES PARA LA SST Y OTRAS OPORTUNIDADES.					
37	Existen procesos para evaluar las oportunidades relacionadas a la SST, así como adaptar el trabajo o la organización de éste a los trabajadores. En el caso de que corresponda evalúan también otras oportunidades.	x			
6.1.3 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS.					
38	Se mantienen procesos para determinar y tener accesos a los requisitos legales vigentes y aplicables al tipo de organización.	x			
39	Se mantiene información documentada respecto a los requisitos legales aplicables a la organización.	x			
40	Se identifican otros requisitos que no sean legales (Ejemplo: Requisitos de los trabajadores, vecinos, etc).	x			
6.1.4 PLANIFICACIÓN PARA TOMAR ACCIONES.					
41	Se planifican acciones para abordar riesgos y oportunidades.	x			
42	Se planifican acciones para abordar requisitos legales y otros requisitos.	x			
43	Se planifican acciones con el objetivo de prepararse y responder ante situaciones de emergencia.	x			
44	Se evalúa la eficacia de las acciones descritas anteriormente.				
45	Se tienen en cuenta las jerarquías de controles al momento de planificar las acciones.	x			
6.2 OBJETIVOS DE LA SST Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.					
6.2.1 OBJETIVOS DE LA SST					
46	Se mantienen objetivos para evaluar y mejorar continuamente el sistema de gestión.	x			
47	Los objetivos son coherentes con la política de SST.	x			
48	Los objetivos son medibles en el tiempo y evaluables (Desempeño).	x			
49	Al momento de definir los objetivos se consideran los requisitos aplicables, evaluación de riesgos y oportunidades, resultados de consulta de los trabajadores.	x			
50	Los objetivos se comunican y/o actualizan según sea el caso.	x			
6.2.2 PLANIFICACIÓN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA SST.					
51	La organización planifica el cómo logrará los objetivos considerando el qué se hará, recursos necesarios, quién será el responsable, cómo se evaluarán los resultados, cómo se integrarán las acciones para lograr los objetivos de la SST en los procesos de negocios de la organización.	x			
52	La organización mantiene como información documentada los planes para lograr los objetivos.	x			

7. APOYO.

Esta clausula nos indica que después de abordar el contexto, el compromiso y la planificación, las organizaciones tendrán que analizar el apoyo necesario para cumplir con sus metas y objetivos. Esto incluye los recursos, comunicaciones internas y externas, así como la información documentada que reemplaza los términos utilizados anteriormente como documentos, documentación y registros.

7.1 RECURSOS.

53	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantención y mejora continua del sistema de gestión de la SST.	x			
----	--	---	--	--	--

7.2 COMPETENCIA.

54	La organización determina las competencias necesarias de los trabajadores que afectan o pueden afectar el desempeño en la SST.	x			
55	La organización se asegura que los trabajadores sean competentes basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.	x			
56	La organización toma acciones para adquirir y mantener las competencias necesarias	x			
57	La organización a documentado la información como evidencia de la competencia.	x			

7.3 TOMA DE CONCIENCIA.

58	Los trabajadores tienen conocimiento sobre la política de la SST.	x			
59	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los objetivos de la SST.	x			
60	Existe conocimiento sobre las implicaciones y las consecuencias de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la SST.		x		
61	Los trabajadores toman conciencia sobre los incidentes y los resultados de investigación.	x			
62	Los trabajadores toman conciencia sobre alejarse de situaciones de trabajo que se consideren como un peligro inminente para su vida o salud.	x			

7.4 INFORMACION Y COMUNICACIÓN

63	Existe un método implementado por la organización para establecer las comunicaciones internas y externas del SG de la SST (Considerando género, idioma, cultura, alfabetización y discapacidad).	x			
----	--	---	--	--	--

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.**7.5.1 GENERALIDADES.**

64	La organización a establecido la documentación documentada requerida por esta norma.		x		
----	--	--	---	--	--

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

65	Los documentos utilizados por la organización se ajustan a lo descrito por la norma (Identificación y descripción, formato, revisión y aprobación).	x			
----	---	---	--	--	--

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

66	Existe un control de la información de tal modo que cualquier interesado en el sistema de gestión de la SST pueda tener acceso.	x			
67	Esta información se encuentra debidamente protegida.	x			

8. OPERACIÓN				
Esta cláusula aborda tanto los procesos internos como los contratados externamente, mientras que la gestión del proceso global incluye criterios adecuados para el control de estos procesos así como formas de gestionar el cambio planificado y el no previsto.				
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				
8.1.1 GENERALIDADES				
8.1.2 ELIMINACION DE PELIGROS Y REDUCIR RIESGOS				
68	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para eliminar el peligro y reducir los riesgos. (Considerando la jerarquía de control de riesgos).	x		
8.1.2 GESTIÓN DEL CAMBIO.				
8.1.4 COMPRAS.				
71	La organización ha establecido, implementado y mantenido procesos para controlar la compra de productos y servicios.	x		
8.1.4.2 CONTRATISTAS.				
72	La organización ha coordinado sus procesos de compra con sus contratistas para identificar los peligros y evaluar los riesgos.		x	
73	La organización se ha asegurado que los contratistas y sus trabajadores cumplan con los requisitos de su sistema de gestión de SST.		x	
74	La organización ha definido y aplicado los procesos de compra en base a los criterios de seguridad y salud en el trabajo para la selección de contratistas.		x	
8.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.				
75	Existen procesos para la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia potenciales.	x		
76	Se actualizan estos procesos.	x		
77	Se realizan pruebas periódicas y ejercicios de la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores.	x		
78	Los contratistas, visitantes se encuentran informados en base al proceso de preparación y respuesta ante emergencias.	x		
79	Existe información documentada respecto a estos procesos.	x		

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
Para dar cumplimiento a ésta cláusula, las organizaciones deben determinar qué, cómo y cuándo ha de ser supervisado, medido, analizado y evaluado. La auditoría interna también es parte de este proceso para asegurar que el sistema de gestión se ajusta a los requisitos de la organización, así como a los de la norma, y se ha implantado y mantenido con éxito. El último paso, la revisión por la dirección, que analiza si el sistema de gestión es apropiado, adecuado y eficaz.					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.					
9.1.1 GENERALIDADES.					
80	Existen procesos para evaluar el seguimiento y realizar análisis del desempeño de la organización.	x			
81	Se identifican cuales son los procesos que necesitan ser medidos y evaluados. (Requisitos legales aplicables, logro de objetivos, eficacia de los controles operacionales, actividades relacionadas con los peligros).	x			
82	Existe una planificación de seguimiento.	x			
83	La organización evalúa el desempeño y eficacia de su sistema de gestión de la SST.	x			
9.1.2 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS					
84	Se ha determinado la frecuencia y los métodos para evaluar el cumplimiento.	x			
85	En caso de ser necesario se toman acciones de la evaluación del cumplimiento.		x		
86	Se conserva la información documentada de los resultados.	x			
9.2 AUDITORIA INTERNA					
9.2.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA					
87	Se han realizado auditoría internas dentro de la organización.	x			
88	Son planificados, se implementan y mantienen las auditorías internas dentro de la organización.	x			
9.2.2 PROCESO AUDITORIA INTERNA					
89	Existen programas de auditoría interna.	x			
90	Existen informes y resultados respecto a auditoría internas anteriores.	x			
91	Existen registros respecto a las acciones definidas para levantar las no conformidades.	x			
92	Existen documentos como evidencia de la implementación de los programas de auditoría interna.	x			
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.					
93	Existen registros de los resultados de la revisión por la dirección.	x			
10. MEJORA					
En un mundo empresarial en constante cambio, no todo siempre se lleva a cabo según lo planificado. Esta cláusula, analiza las formas de hacer frente a las no conformidades y acciones correctivas, así como las estrategias de mejora continua.					
10.1 INCIDENTES, NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.					
94	Existen procesos para informar e investigar incidentes y no conformidades.	x			
95	Existen registros de las acciones correctivas.	x			
96	Se involucran partes interesadas en las acciones correctivas para contribuir a la eliminación de la causa raíz del incidente o no conformidad. (Elaboración de informes de investigación, revisión del incidente, si ocurrió con anterioridad)	x			
97	Se comunican los resultados a los trabajadores y/o partes interesadas.	x			
10.2 MEJORA CONTÍNUA.					
98	Se incluyen a los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del sistema de gestión de la SST.	x			
99	Se comunican los resultados de la mejora continua a los trabajadores.	x			
100	Existe información documentada respecto a la mejora continua.	x			
10.2.1 OBJETIVOS DE LA MEJORA CONTINUA					
101	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad adecuación y eficacia del SGSST	x			
10.2.2 PROCESOS DE MEJORA CONTINUA					
102	Se debe implementar , planificar , establecer o mantener uno o varios procesos de mejora continua	x			
103	Se debe comunicar los resultados de la mejora continua a sus trabajadores	x			
104	La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados de la mejora continua	x			

Anexo 50

4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		100%		
La organización debe determinar:				
Ø Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad		X		
		1	0	0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		100%		
La organización debe determinar:				
a. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad;		X		
b. Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.		X		
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		X		
		3	0	0
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		100%		
Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:				
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance		X		
a. Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;		X		
b. Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2;		X		
c. Los productos y servicios de la organización;		X		
El alcance debe estar disponible y mantenerse como información documentada estableciendo:		X		
Ø Los tipos de productos y servicios cubiertos por el sistema de gestión de la calidad;		X		
Ø La justificación para cualquier requisito de esta norma internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.		X		
		7	0	0
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS		88%		
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional		X		
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:		X		
a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos;		X		
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;		X		
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;		X		
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;		X		
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;		X		
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;		X		
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;			X	
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.		X		
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:				
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;			X	
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.			X	
		9	3	0

5 LIDERAZGO		NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO					
5.1.1 Liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad			90%		
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de gestión de la Calidad:					
a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			X		
b) asegurando que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;			X		
c) asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;			X		
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;			X		
e) asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;				X	
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;			X		
g) asegurando que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;			X		
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			X		
i) promoviendo la mejora;				X	
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.			X		
			8	2	0
5.1.2. Enfoque al cliente			100%		
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:					
a) se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;			X		
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;			X		
c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.			X		
			3	0	0
5.2 POLÍTICA			100%		
5.2.1. Desarrollar la política de la calidad			100%		
La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la					
a) es apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;			X		
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad			X		
c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;			X		
d) incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			X		
5.2.2 Comunicar la política de la calidad			100%		
La política de la calidad debe:					
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;			X		
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;			X		
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			X		
			7	0	0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN			83%		
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:			X		
a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;			X		
b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;			X		
c) informar en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);			X		
d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;				X	
e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad				X	
			4	2	0

6.PLANIFICACIÓN		NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			100%		
6.1.1 Generalidades			100%		
Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:			X		
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;			X		
b) aumentar los efectos deseables;			X		
c) prevenir o reducir efectos no deseados;			X		
d) lograr la mejora			X		
			5	0	0
6.1.2 La organización debe planificar:			88%		
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;			X		
b) La manera de:			X		
1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad;					
2) evaluar la eficacia de estas acciones.				X	
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios			X		
			3	1	0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS			88%		
6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.			88%		
Los objetivos de la calidad deben:					
a) ser coherentes con la política de la calidad;			X		
b) ser medibles;			X		
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;			X		
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;			X		
e) ser objeto de seguimiento;			X		
f) comunicarse					
g) actualizarse, según corresponda.			X		
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.			X		
			7	0	0
6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:			80%		
a) qué se va a hacer;			X		
b) qué recursos se requerirán;			X		
c) quién será responsable;			X		
d) cuándo se finalizará;				X	
e) cómo se evaluarán los resultados.				X	
			3	2	0
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS			100%		
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar:			100%		
a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;			X		
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;			X		
c) la disponibilidad de recursos;			X		
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.			X		
			4	0	0

7.SOPORTE		NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
7.1 RECURSOS					
7.1.1. Generalidades			67%		
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.			X		
La organización debe considerar:					
a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;				X	
b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.				X	
		1	2	0	
7.1.2 Personas			100%		
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.			X		
		1	0	0	
7.1.3 Infraestructura			50%		
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.				X	
		0	1	0	
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos			100%		
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			X		
		1	0	0	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades			67%		
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.				X	
La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:					
a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;				X	
b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.		X			
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.		X			
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:					
a) calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;				X	
b) identificarse para determinar su estado;				X	
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.		X			
La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X			
		4	4	0	
7.1.6 Conocimientos de la organización			100%		
La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.			X		
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesaria.			X		
Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.			X		
		3	0	0	
7.2 COMPETENCIA			88%		
La organización debe:					
a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;			X		
b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;			X		
c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;				X	
d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.		X			
		3	1	0	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA			63%		
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:					
a) la política de la calidad;			X		
b) los objetivos de la calidad pertinentes;					
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;				X	
		X			
		2	1	0	

7.4 COMUNICACIÓN		100%		
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:				
a) qué comunicar;		X		
b) cuándo comunicar;		X		
c) a quién comunicar;		X		
d) cómo comunicar.		X		
e) quién comunica.		X		
		5	0	0
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA		50%		
7.5.1 Generalidades				
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:				
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional		X		
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	
		1	1	0
7.5.2 Creación y actualización		100%		
Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado				
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);		X		
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);		X		
c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.		X		
		3	0	0
7.5.3 Control de la información documentada		72%		
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:				
a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;		X		
b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).			X	
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:				
a) distribución, acceso, recuperación y uso;		X		
b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;			X	
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);		X		
d) conservación y disposición.		X		
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea apropiado y controlar.			X	
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.		X		
		5	3	0

8. OPERACIÓN		NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL			100%		
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:					
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;			X		
b) el establecimiento de criterios para: 1) los procesos; 2) la aceptación de los productos y servicios;			X		
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;			X		
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;			X		
e) la determinación y almacenamiento de la información documentada en la extensión necesaria para: 1) confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.			X		
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.			X		
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.			X		
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).			X		
			8	0	0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			90%		
8.2.1 Comunicación con el cliente			90%		
La comunicación con los clientes debe incluir:					
a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;			X		
b) la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;			X		
c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;			X		
d) manipular o controlar las propiedades del cliente;			X		
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				X	
			4	1	0
8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios			100%		
Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:					
a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2) aquellos considerados necesarios por la organización;			X		
b) la organización puede cumplir las declaraciones de los productos y servicios que ofrece.			X		
			2	0	0
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios			100%		
8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.			X		
La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:			X		
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;			X		
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;			X		
c) los requisitos especificados por la organización;			X		
d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;			X		
e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.			X		
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			X		
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.			X		
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:					
a) sobre los resultados de la revisión;			X		
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.			X		
			11	0	0
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios			100%		
La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados.			X		
			1	0	0

8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio			100%	
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	X			
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:				
a) la disponibilidad de información documentada que permita:				
1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;	X			
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;	X			
c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;	X			
d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;	X			
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;	X			
f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;	X			
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;	X			
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	X			
				9
8.5.2 Identificación y trazabilidad			100%	
La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	X			
La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	X			
La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y	X			
Se debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	X			
				4
		0		0
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			100%	
La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma	X			
La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	X			
Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y	X			
conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido..	X			
				4
8.5.4 Preservación			100%	
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.	X			
				1
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega			0%	
La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	X			
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:				
a) los requisitos legales y reglamentarios;	X			
b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas con sus productos y servicios;	X			
c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;	X			
d) los requisitos del cliente;	X			
e) retroalimentación del cliente;	X			
8.5.6 Control de los cambios			75%	
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	X			
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			X	
				1
		1		0
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS			100%	
La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	X			
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	X			
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	X			
La información documentada debe incluir:				
a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;	X			
b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.	X			
				4
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES			100%	
8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada	X			
La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.	X			
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:				
a) corrección;	X			
b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los productos y servicios;	X			
c) informar al cliente;	X			
d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión.	X			
Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	X			
8.7.2 La organización debe mantener la información documentada que:				
a) describa la no conformidad;	X			
b) describa las acciones tomadas;	X			
c) describa las concesiones obtenidas;	X			
d) identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.	X			
	11	0		

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades			93%		
La organización debe determinar:					
a) qué necesita seguimiento y medición			X		
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;			X		
c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;			X		
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				X	
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X		
La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.			X		
			6	1	0
9.1.2 Satisfacción del cliente			100%		
La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			X		
La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.			X		
			2	0	0
9.1.3 Análisis y evaluación			100%		
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.			X		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:					
a) la conformidad de los productos y servicios;			X		
b) el grado de satisfacción del cliente;			X		
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;			X		
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;			X		
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;			X		
f) el desempeño de los proveedores externos;			X		
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.			X		
			8	0	0
9.2 Auditoría interna			0%		
9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:		X			
a) es conforme con:		X			
1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;		X			
2) los requisitos de esta Norma Internacional;		X			
b) se implementa y mantiene eficazmente.		X			
			0		0
9.2.2 La organización debe:			100%		
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;			X		
b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;			X		
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;			X		
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;			X		
e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;			X		
f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.			X		
			6	0	0
9.3 Revisión por la dirección			100%		
9.3.1. Generalidades			100%		
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.			X		
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección			100%		
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:			X		
a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;			X		
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;			X		
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:			X		
1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;			X		
2) el grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad;			X		
3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;			X		
4) no conformidades y acciones correctivas;			X		
5) resultados de seguimiento y medición;			X		
6) resultados de las auditorías;			X		
7) el desempeño de los proveedores externos;			X		
d) la adecuación de los recursos;			X		
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);			X		
f) oportunidades de mejora.			X		
			15	0	0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			100%		
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:			X		
a) las oportunidades de mejora;			X		
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;			X		
c) las necesidades de recursos.			X		
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.			X		
			4	0	0

10. MEJORA		NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NINGUNO
10.1 Generalidades			100%		
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			X		
Estas deben incluir:					
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;			X		
b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;			X		
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X		
			4		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA			100%		
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:					
a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar acciones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;			X		
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:			X		
1) la revisión y el análisis de la no conformidad;			X		
2) la determinación de las causas de la no conformidad;			X		
3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;			X		
c) implementar cualquier acción necesaria;			X		
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;			X		
e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;			X		
f) si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.			X		
Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			X		
10.2.2 La organización debe conservar información documentada, como evidencia de:					
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;			X		
b) los resultados de cualquier acción correctiva.			X		
			12		
10.3 MEJORA CONTINUA			75%		
La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X		
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua.				X	
			1	1	0