

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
HSEQ PARA LA EMPRESA COOPTMOTILON LTDA.
INFORME FINAL**

**SINDY MAYERLY RAMIREZ CERINZA
CÓDIGO 1007536664**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2022**

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
HSEQ PARA LA EMPRESA COOPTMOTILON LTDA.
INFORME FINAL**

**SINDY MAYERLY RAMIREZ CERINZA
CÓDIGO 1007536664**

**Informe presentado como requisito final para optar al título de
Administración de Empresas**

**AGDA ZULUAGA ALDANA
Supervisor de Práctica**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2022**

Tabla de contenido

INTRODUCCION	8
1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL	9
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	9
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	9
1.2.1 Misión.....	9
1.2.2 Visión A 2023.....	10
1.2.3 Objetivos.....	10
1.2.4 Valores.....	10
1.2.5. Organigrama De La Empresa.....	11
1.3. Descripción Del Área De Trabajo	12
1.3.1. Condiciones ambientales	12
1.3.2. Recursos.....	12
1.4 Funciones Como Pasante	12
1.5. Diagnóstico para el Área De Sistema De Gestión Integral HSEQ.....	13
1.5.1. Resultados del instrumento de recabación de información, entrevista .	13
1.5.2. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)	15
1.5.3. Matriz De Evaluación De Factores Internos (MEFI).....	17
1.5.4. Matriz DOFA	19
1.5.5. Diagnostico Para El Área Del Sistema De Gestión Integral HSEQ.....	24
1.6 Estructuración De La Propuesta De Mejoramiento.....	24
1.6.1. Título: Caracterización del proceso Sistema Integrado de gestión HSEQ para la empresa COOPTMOTILON LTDA.....	24
1.6.2. Objetivo General	24
1.6.3. Objetivos Específicos.....	24
1.6.4 Justificación.....	25
1.6.5. Cronograma de actividades	26
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	27
2.1 Marco Teórico.....	27
3. CARACTERIZACION DEL PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION HSEQ.....	29

3.1. Caracterización el Sistema de Gestión de Calidad	30
3.1.1. Actividades que se desarrollan en el Sistema de gestión de calidad.	30
3.1.2. Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes	32
3.2. Caracterizar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	38
3.2.1. Actividades que se llevan a cabo en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.....	38
3.2.2. Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes.	40
4. FORMATO PARA LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ.....	54
4.1. Caracterización del Sistema de Gestión Integral HSEQ.....	55
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
ANEXOS	74
Carta de presentación del centro de prácticas ante la empresa.....	75
Carta de aceptación por parte de la empresa	76
Certificado de sustentación de la propuesta.....	77
Certificado de terminación de la practica empresarial	78
Formato de evaluación	79
Formato de autoevaluación	80
Carta anti plagio	81
Carta aval	82

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama Cooptmotilon LTDA.....	11
Ilustración 2 Cronograma de actividades	26
Ilustración 3. Cumplimiento de funciones.....	74
Ilustración 4. Entrevista.....	74

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz MEFE	15
Tabla 2 Matriz MEFI	17
Tabla 3 Matriz DOFA	20
Tabla 4. Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes para el sistema de gestión de calidad	32
Tabla 5 Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes para el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	40
Tabla 6. Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes para el sistema de gestión ambiental	49

ABSTRACT

This work is done with the purpose of proposing and developing an improvement proposal for the area of HSEQ Integral Management System where the business practice is performed, in order to apply the knowledge acquired throughout the university career, allowing the knowledge, study and analysis of the area to generate a diagnosis through the use of different instruments of information gathering such as observation and interview, and analysis tools such as matrices, to obtain results that allow the design of the improvement proposal that facilitates the operation of the HSEQ Integral Management System area where the quality management system, occupational health and safety management and environmental management are involved, in order to make known the process that was carried out in the business practice.

RESUMEN

El presente trabajo se hace con el propósito de plantear y desarrollar una propuesta de mejoramiento para el área de Sistema de gestión integral HSEQ donde se realiza la práctica empresarial, con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, permitiendo el conocimiento, estudio y análisis del área para generar un diagnóstico a través de la utilización de diferentes instrumentos de recabación de información como observación y entrevista, y herramientas de análisis como las matrices, para obtener resultados que permitan el diseño de la propuesta de mejoramiento que facilite el funcionamiento del área Sistema de Gestión integral HSEQ donde están involucrados el sistema de gestión de calidad, gestión de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental, con el fin de dar a conocer el proceso que se llevó a cabo en la práctica empresarial.

INTRODUCCION

El desarrollo del trabajo de grado en la modalidad práctica empresarial es una oportunidad para poder colocar en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria, experimentando el ambiente laboral donde podemos ser eficaces y de esta manera fortalecer la formación profesional y personal.

Por esta razón la práctica empresarial se lleva a cabo en la Empresa COOPTMOTILÓN LTDA la cual es una empresa de Prestación de servicios de transporte, que tiene como misión satisfacer las necesidades de sus clientes y brindar un servicio de calidad. Donde se desarrolla en el área de Sistema de Gestión Integral HSEQ, para cumplir unas funciones como pasante, permitiendo el conocimiento y estudio de esta área.

Buscando plantear una propuesta de mejoramiento a partir de un diagnóstico, a través de la utilización de diferentes instrumentos para obtener información como la observación, entrevista y herramientas de análisis en este caso matrices para obtener resultados que permitan el planteamiento de la propuesta.

Esta propuesta se plantea con el fin de que beneficie el funcionamiento del área Sistema de Gestión Integral HSEQ donde se llevan a cabo el diseño, la implementación y el seguimiento de los sistemas de gestión de Calidad, Seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental bajo las normas ISO y Normatividad legal aplicable realizando un estudio sobre ellas en cuanto a sus requerimientos adaptados a la empresa.

1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL

COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN LIMITADA- COOPTMOTILÓN LTDA

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Transcurría el mes de agosto de 1991 cuando un grupo de trabajadores de una empresa de transporte, decidió protestar contra los desmanes administrativos con que los venían tratando, sin tener en cuenta sus condiciones. Poco a poco la empresa los estaba presionando y llevando a perder las pocas oportunidades de trabajo, desesperándolos ya que este era el único sustento de su familia. Inquietos por la situación se fue gestando un grupo de personas que sabían que someterse no era la solución, la solución era unirse para crear una empresa que los tomara en cuenta como personas, que les brindará oportunidades, pero sobre todo igualdad para poder laborar dignamente y darles a sus familias un gran ejemplo de superación, es así como empieza a gestarse la cooperativa. Después de muchas dificultades y aprendizaje, la cooperativa de transportadores el Motilón Limitada "COOPTMOTILON LTDA", se constituyó en la ciudad de Pamplona con personería jurídica 0073 del 14 de enero de 1992, a fin de prestar un servicio, para satisfacer las necesidades de nuestros asociados y la comunidad en general. Contamos con licencia de mensajería especializada emanada del Ministerio de Comunicaciones según resolución 5026 del 23 de octubre de 1996. Tenemos licencia del Ministerio de transporte 4078 del 1º de septiembre de 1993 que nos permite circular por todas las carreteras del país. Además, contamos con los servicios de turismo y servicios de transporte especial. No podemos negar que el comienzo fue difícil, durante los primeros 3 años las pugnas de voz en cuello por parte de los pasajeros fueron duras, cuando el parque central Águeda Gallardo servía de terminal de transportes y todo el comercio de la ciudad se concentraban en él, recordamos sin rencores esos momentos que sin duda ayudaron a convertirnos en la empresa transportadora con mayor proyección de la región nororiental de Colombia pues ahí aprendimos que lo más importante es prestar el mejor servicio.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Misión.

COOPTMOTILON es una empresa Norte Santandereana con más 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.

1.2.2 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.

1.2.3 Objetivos.

- 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

1.2.4 Valores

Perseverancia

Porque sabemos que la constancia y la dedicación, nos ayudan a responder al compromiso con nuestros asociados y clientes

Honestidad

Nuestro comportamiento debe ser socialmente responsable, mostrando respeto, imparcialidad y sinceridad, hablando siempre con la verdad y siguiendo las reglas de la cooperativa.

Calidad

Prestar un servicio con eficiencia y eficacia para cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

Solidaridad

Nuestra empresa tiene la responsabilidad de velar por el interés colectivo de sus miembros y las personas que acceden a nuestros servicios.

Responsabilidad

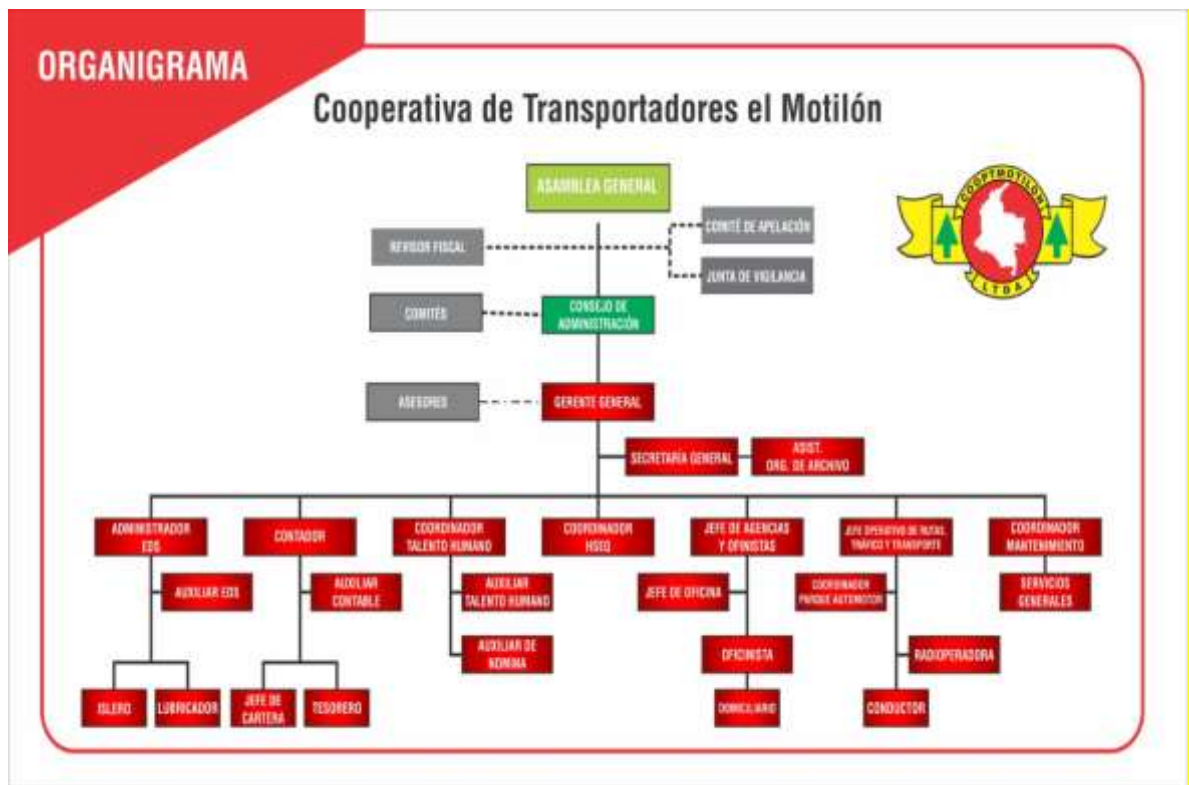
Que asumimos en bien de la comunidad y aportamos al desarrollo de la región.

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.

1.2.5. Organigrama De La Empresa.

Ilustración 1 Organigrama Cooptmotilon LTDA



Fuente. Manual HSEQ 1

1.3. Descripción Del Área De Trabajo

El desarrollo de la práctica profesionales se lleva a cabo en la Cooperativa de transportadores El Motilón LTDA en la oficina principal ubicada en Pamplona Norte de Santander en la carrera No.2-127 barrio El Camellón, en el área de Sistema de Gestión Integral HSEQ, la cual está a cargo la Coordinadora HSEQ Juliet Paola Barroso Anteliz jefe inmediata.

En esta área de trabajo se llevan a cabo el diseño, la implementación y el seguimiento de los Sistemas de gestión de Calidad, Seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental bajo las normas ISO y Normatividad legal aplicable, que se requieren para el beneficio de los demás procesos de la empresa y cumplimiento de la misión.

1.3.1. Condiciones ambientales

El área de trabajo cuenta con la iluminación, temperatura y ambiente adecuado y libre de cualquier tipo de contaminación.

1.3.2. Recursos

El área de trabajo cuenta con los recursos necesarios para la ejecución de las tareas asignadas como lo son silla y escritorio, recursos tecnológicos como el computador, internet e impresora y todos los elementos de papelería necesarios.

1.4 Funciones Como Pasante

- Apoyo en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015: planeación, gestión documental registro, adecuación de formatos, procedimientos, actualización del listado maestro de documentos.
- Apoyo en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019, bajo la norma ISO 45001:2018.
- Apoyo en la implementación del Sistema de Gestión de Ambiental de acuerdo con la normativa vigente y la norma ISO 14001:2015, registro de consumo de agua y energía, implementación y adecuación de habladores ambientales.
- Apoyo en las actividades del Plan anual de trabajo del Sistema integrado de Gestión: Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, PESV y Gestión Ambiental.

- Apoyo en el archivo, Gestión documental, registro en los Sistemas de Gestión, en cuanto a desinfección de vehículos, elementos de protección personal, inspecciones, soportes y evidencias de planes de capacitación, control de respuestas de encuestas de síntomas.

1.5. Diagnóstico para el Área De Sistema De Gestión Integral HSEQ.

Para realizar el diagnostico se utilizan herramientas de análisis para recabar la información de manera que se obtengan resultados que permitan plantear la propuesta de mejoramiento. Obteniendo variables que estén directamente relacionadas con el área de Sistema de Gestión Integral HSEQ.

Para la obtener esta información se realiza un estudio y observación, y en este caso se aplica uno de los instrumentos a utilizar, que es la entrevista, aplicada a la Coordinadora del Sistema de Gestión Integral HSEQ, con el fin de conocer los aspectos más importantes y realizar un estudio.

ENTREVISTA PARA EL AREA SISTEMA DE GESTION INTEGRAL HSEQ DE COOPTMOTILON LTDA.

1. Que funciones se llevan a cabo en esta área.
2. Que procedimientos se llevan a cabo en esta área.
3. Que áreas de trabajo se relacionan con esta área.
4. Que estrategias se llevan a cabo para que el área de trabajo funcione de la mejor manera.
5. Cuáles son las mayores fortalezas y debilidades de este proceso.
6. Qué condiciones externas afectan y benefician a esta área.
7. Que entidades regulan los procesos de esta área.

1.5.1. Resultados del instrumento de recabación de información, entrevista

Este instrumento de recabación de información dio como resultado que en esta área de trabajo se lleva a cabo el diseño, implementación, actualización y seguimiento del sistema integrado de gestión el cual se divide en el sistema de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y el plan estratégico de seguridad vial. El ultimo integrado al sistema de seguridad y salud en el trabajo. Donde se centran en la actualización de los sistemas de gestión cuando hay cambios internos o cambios de normatividad pertinentes, organizar los procesos y procedimientos de la empresa para la eficacia, organización documental, seguimiento y verificación por indicadores.

El sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el trabajo se enfoca en promocionar condiciones y actos seguros y prevenir riesgos a los que se encuentran expuestos los trabajadores durante la ejecución de sus funciones.

El Sistema de Gestión Ambiental se centra en identificar los aspectos e impactos ambientales que resultan de las actividades económicas de la empresa con el objetivo de implementar programas para proteger el medio ambiente.

También se llevan a cabo los siguientes procedimientos para la empresa:

- Auditorías internas
- Procedimiento y evaluación de requisitos legales y otros
- Procedimiento de identificación, evaluación y valoración de riesgos
- Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencia
- Procedimiento elaboración y control de información documentada
- Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Procedimiento gestión del cambio
- Procedimiento de medición, monitoreo del desempeño del SIG y mejora continua.
- Procedimiento para el manejo, etiquetado y rotulado de sustancias químicas
- Procedimiento comité paritario en seguridad y salud en el trabajo- COPASST
- Procedimiento de trabajo en alturas- cargue y descargue de combustible
- Procedimiento del subprograma de medicina preventiva
- Procedimiento conservación y uso sostenible de patrimonio cultural
- Procedimiento manejo de contaminación atmosférica, auditiva y visual.
- Reporte e investigación de accidentes
- Procedimiento comité de convivencia laboral
- Procedimiento para la gestión del riesgo y oportunidades
- Procedimiento para la identificación de aspectos e impactos ambientales
- Procedimiento competencia, formación y toma de conciencia
- Procedimiento de rendición de cuentas
- Procedimiento de salida no conforme
- Procedimiento gestión de residuos sólidos y líquidos

En el área de sistema de gestión integral HSEQ se relacionan todos los trabajadores, tanto por pertenecer a un proceso como para el cumplimiento de los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo y también los procesos de la empresa, ya que hacen parte del sistema de gestión de calidad. Una de las áreas con mayor relación es talento humano que como bien se sabe se encarga del manejo de los trabajadores. La aplicación de la norma que establece el proceso HSEQ es la encargada para que se lleven a cabo las funciones de esta área.

Lo que beneficia a esta área es el control documental que se lleva, capacitación y asesorías continuas de entidades y ARL, seguimiento del plan anual de trabajo, revisión de cada uno de los procesos verificando en listado maestro de documentos y también verificar si se está llevando adecuadamente las actividades que se relacionan en el sistema de gestión. Las entidades que regulan los procesos que se llevan a cabo en el área Sistema de Gestión Integral HSEQ y se encargan de vigilar y dar recomendaciones son:

- Ministerio de trabajo y protección social
- Ministerio de salud
- Ministerio de transporte
- Ministerio de minas
- Alcaldías
- Secretarías departamentales.
- Coorponor Norte de Santander
- Ministerio de ambiente
- ARL SURA

Después de obtener información en la entrevista y hacer un análisis y estudio del área, se procede a definir variables a través de las herramientas de análisis en este caso las matrices MEFE, MEFI Y DOFA, aplicadas al Sistema de Gestión Integral HSEQ, donde se está desarrollando la práctica empresarial para obtener resultados que permitan el diseño de la propuesta de mejoramiento.

1.5.2. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

Esta matriz permite realizar un análisis de los factores externos que afectan el área de Sistema de gestión integral HSEQ, y de esta manera identificar y evaluar los diferentes factores externos que pueden influir en esta área de la empresa.

Tabla 1 Matriz MEFE

MATRIZ MEFE			
Factores determinantes de éxito	Ponderación	Calificación	Promedio
OPORTUNIDADES			
Cambios de guías metodológicas y normatividad.	0,08	4	0,32

Nuevas tecnologías y plataformas para comunicación y gestión de información.	0,08	3	0,24
Acceso a plataformas de entidades que beneficien al proceso.	0,09	3	0,27
Disponibilidad oportuna de Asesores externos	0,10	4	0,4
Suministro oportuno de información por parte de los otros procesos.	0,12	4	0,48
Mecanismos de comunicación eficientes.	0,08	3	0,24
Asignación de recursos económicos y físicos para las actividades.	0,07	3	0,21
Apoyo y gestión de entidades externas.	0,05	3	0,15
AMENAZAS			
Manejo de la información documentada.	0,08	4	0,32
Cambios de guías metodológicas y normatividad.	0,04	3	0,12
Falta de suministro de información a la hora de ser requerida.	0,06	3	0,18
Desinformación de los cambios.	0,05	2	0,1
Reporte de condiciones inseguras en el ambiente de trabajo	0,02	2	0,04
Falta de proveedores que cumplan con los requisitos del sistema de gestión integral.	0,04	2	0,08

Baja comunicación de condiciones de salud.	0,03	2	0,06
Fenómenos naturales	0,01	2	0,02
TOTAL	1		3,23

Analizando la matriz MEFE la variable Cambios de guías metodológicas y normatividad es una oportunidad ya que se debe tener conocimiento y realizar un estudio de los cambios generados y los nuevos requerimientos para que sean adaptados a la actividad de la empresa.

La variable suministro oportuno de información por parte de los otros procesos, es una gran oportunidad para el área del Sistema de Gestión Integral, ya que la información y documentación que hacen parte de cada uno de los procesos de la empresa es necesaria para el desarrollo de las actividades del área de manera eficaz para ayudar en el cumplimiento de la misión de la empresa.

1.5.3. Matriz De Evaluación De Factores Internos (MEFI)

Esta matriz permite generar el análisis de los factores internos del área del Sistema de gestión integral HSEQ a partir de la información obtenida por el estudio y conocimiento de esta área para así definir las variables y estudiarlas de manera que permitan generar el diagnostico.

Tabla 2 Matriz MEFI

MATRIZ MEFI			
Factores determinantes de éxito	Ponderación	Calificación	promedio
Fortalezas			
Uso adecuado de la información.	0,10	4	0,4
Clasificación y archivo de la información documentada.	0,05	3	0,15
Acceso oportuno a información requerida por los demás procesos.	0,08	4	0,32

Control de información documentada del sistema de gestión.	0,10	4	0,4
Implementación de métodos Virtuales.	0,05	3	0,15
Mejoramiento continuo	0,06	3	0,18
Acompañamiento a las actividades y planes de acción de los demás procesos.	0,07	4	0,28
Uso de los recursos asignados de manera adecuada	0,06	4	0,24
Compromiso en el cumplimiento de requisitos legales.	0,08	4	0,32
Debilidades			
Poca participación en las capacitaciones por parte de los trabajadores.	0,04	2	0,08
Desconocimiento de claves para ejecutarse el proceso de acuerdo a las normas ISO.	0,05	2	0,1
Definir de manera clara a quién beneficia las actividades realizadas en el proceso.	0,03	2	0,06
Implementación de métodos virtuales.	0,04	2	0,08
Respuestas tardías por parte de las demás agencias.	0,03	2	0,06
Falta de reporte oportuno para acciones de mejora y correctivas dentro del proceso.	0,02	2	0,04
Falta de estandarización en las actividades del proceso.	0,06	2	0,12
Tener claridad de la información requerida para la realización de las actividades del proceso definidas por las normas ISO.	0,05	2	0,1
Definición de entradas y salidas.	0,03	2	0,06
Total	1		3,34

Analizando los factores internos que hacen parte de esta matriz encontramos que la mayor fortaleza que tiene el área de Sistema de Gestión Integral HSEQ es el control de información documentada en cuanto a todas las actividades que se desarrollan en el proceso, teniendo un mayor control sobre esta.

Una de las debilidades según las variables encontradas a la hora de recabar la información es la falta de estandarización de las actividades de este proceso adaptadas a los requerimientos de las normas ISO en cuanto al Sistema de Gestión de calidad, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema de Gestión Ambiental, adaptadas a la actividad de la empresa realizando un estudio de esta normatividad.

1.5.4. Matriz DOFA

Esta matriz se realiza con el fin de identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del área Sistema Integrado de Gestión HSEQ, que permita generar estrategias y un diagnóstico para obtener resultados que permitan el diseño de la propuesta de mejoramiento.

Tabla 3 Matriz DOFA.

MATRIZ DOFA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso adecuado de la información. 2. Clasificación y archivo de la información documentada. 3. Acceso oportuno a información requerida por los demás procesos. 4. Control de información documentada del sistema de gestión. 5. Implementación de métodos Virtuales. 6. Mejoramiento continuo 7. Acompañamiento a las actividades y planes de acción de los demás procesos. 8. Uso de recursos asignados de manera adecuada. 9. Compromiso en el cumplimiento de requisitos legales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poca participación en las capacitaciones por parte de los trabajadores. 2. Desconocimiento aspectos claves para ejecutarse el proceso de acuerdo a las normas ISO. 3. Definir de manera clara a quién beneficia las actividades realizadas en el proceso. 4. Implementación de métodos virtuales. 5. Respuestas tardías por parte de las demás agencias. 6. Falta de reporte oportuno para acciones de mejora y correctivas dentro del proceso. 7. Falta de estandarización en las actividades del proceso. 8. Tener claridad de la información requerida para la

		<p>realización de las actividades del proceso definidas por las normas ISO.</p> <p>9. Definición de entradas y salidas.</p>
--	--	---

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambios de guías metodológicas y normatividad. 2. Nuevas tecnologías y plataformas para comunicación y gestión de información. 3. Acceso a plataformas de entidades que beneficien al proceso. 4. Disponibilidad oportuna de Asesores externos 5. Suministro oportuno de información por parte de los otros procesos. 6. Mecanismos de comunicación eficientes. 7. Asignación de recursos económicos y físicos para las actividades. 8. Apoyo y gestión de entidades externas. 	<p>F102: Hacer uso de las plataformas y tecnologías para mantenerse informados de los cambios de las guías metodológicas y normatividad para que el proceso funcione de manera eficiente.</p> <p>F306: Generar una buena comunicación con los demás procesos para que la información y documentación requerida sea suministrada de manera eficaz para llevar a cabo el proceso.</p> <p>F607: Aprovechar los recursos asignados para que exista un mejoramiento continuo en el área.</p> <p>F704: Apoyar a los procesos de la empresa, aprovechando las asesorías externas de manera que generen mayores conocimientos.</p>	<p>D101: Aprovechar las plataformas y tecnologías para generar una mayor comunicación con los trabajadores e incentivar la participación en capacitaciones.</p> <p>D905: Facilitar a los demás procesos información y documentación que ellos requieran a partir de la normatividad aplicada en el Sistema de Gestión Integral.</p> <p>D2D802: Identificar cada una de las variables de las normas ISO para aplicarlas al contexto de la empresa especialmente en el área HSEQ.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de la información documentada. 2. Cambios de guías metodológicas y normatividad. 3. Falta de suministro de información a la hora de ser requerida. 4. Desinformación de los cambios. 5. Reporte de condiciones inseguras en el ambiente de trabajo 6. Falta de proveedores que cumplan con los requisitos del sistema de gestión integral. 7. Baja comunicación de condiciones de salud. 8. Fenómenos naturales 	<p>F4A1: Aprovechar de manera eficiente la información documentada que se tiene para darle un mejor uso.</p> <p>F1A2: Informarse de los cambios metodológicos y normativos para que haya un uso adecuado de la información.</p> <p>F6F8A4A7: Generar un buen uso de los recursos, siguiendo con la mejora continua generando una mejor comunicación con los involucrados en el área por medio de actividades, de manera que se involucren todos los procesos.</p>	<p>D3A1A4: Caracterizar el proceso de acuerdo a la norma para que haya mejor manejo de información y claridad en las actividades.</p> <p>D9A3: Definir quien suministra la información y documentación para llevar a cabo las actividades del proceso de acuerdo a la normatividad y a quien benefician estas actividades.</p>

1.5.5. Diagnostico Para El Área Del Sistema De Gestión Integral HSEQ.

Según los resultados obtenidos por las diferentes matrices, el área Sistema Integrado de Gestión HSEQ aprovecha las oportunidades externas que presentadas minimizando las amenazas, es un área importante en la empresa que se centra en la actualización de los sistemas de gestión cuando hay cambios internos o cambios de normatividad, organiza los procedimientos de la empresa y se encarga de la información documentada y seguimiento y verificación por los indicadores.

A partir del estudio y aporte de los instrumentos utilizados para recabar la información requerida para generar el diagnostico se puede establecer que área del Sistema de Gestión Integral HSEQ es fuerte en todos los aspectos, busca la mejora continua y aprovecha los recursos asignados. Lleva el control de la información documentada, pero no estandariza las actividades que se llevan a cabo en el área, donde no se ha identificado quien provee esta información para llevar a cabo estas actividades y quien se beneficia con estas, se desconocen algunos aspectos claves para ejecutarse el proceso de acuerdo a los requerimientos de las normas ISO, por esta razón se determina que la propuesta de mejoramiento es la caracterización del proceso Sistema de Gestión Integral HSEQ de la empresa COOPTMOTILON LTDA. teniendo en cuenta las normas que se aplican.

1.6 Estructuración De La Propuesta De Mejoramiento

1.6.1. Título: Caracterización del proceso Sistema Integrado de gestión HSEQ para la empresa COOPTMOTILON LTDA.

1.6.2. Objetivo General

Caracterizar el proceso Sistema Integrado de Gestión HSEQ.

1.6.3. Objetivos Específicos

- Caracterizar el Sistema de Gestión de Calidad
- Caracterizar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Caracterizar el Sistema de Gestión Ambiental.

1.6.4 Justificación.

La caracterización del proceso Sistema de Gestión HSEQ es de gran importancia ya que permite la descripción, gestión y control de las actividades que se llevan en el proceso, teniendo mayor claridad de su funcionamiento, actividades que se deben llevar a cabo, indicadores para su monitoreo, y personas encargadas e involucradas para llevarlo a cabo. De manera que cumplan con los requerimientos de la norma y puedan ser aplicados de acuerdo a la actividad de la empresa y funcionamiento del proceso.

Con el fin de realizar un estudio y conocimiento al procedimiento y normas que se utilizan para llevar al cabo el sistema HSEQ, teniendo en cuenta los requerimientos de estas normas para adaptarlos a la actividad de la empresa, y de esta manera estudiar las actividades del proceso que se desarrollan bajo las normas ISO, identificando las variables que se aplican, y a partir de ahí poder desarrollar la propuesta ajustada a las condiciones de la empresa para articularla y desarrollarla bajo las normas de HSEQ. Permitiendo mayor claridad para realizar el proceso de una manera más objetiva e involucrando el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema de Gestión Ambiental los cuales hacen parte del proceso.

1.6.5. Cronograma de actividades

Ilustración 2 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA																								
ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de practicas en COOTMOTILON LTDA.																								
Conocimiento de la empresa																								
Conocimiento del area de trabajo.																								
Inscripcion y entrega de requisitos																								
Realizacion del diacnostico.																								
Planteamiento de la Propuesta de mejoramiento.																								
Entrega del primer informe.																								
Correcciones.																								
Desarrollo de la propuesta de mejoramiento.																								
Definir objetivo, alcance y responsable del proceso.																								
Describir las actividades que se llevan a cabo en el sistema de gestion de calidad.																								
Determinar la entradas, salidas, proveedores y clientes para cada una de las actividades del sistema de gestión de calidad																								
Describir las actividades que se llevan a cabo en el sistema de gestion de Seguridad y salud en el trabajo.																								
Determinar la entradas, salidas, proveedores y clientes para cada una de las actividades del sistema de seguridad y salud en el trabajo.																								
Describir las actividades que se llevan a cabo en el sistema de gestion ambiental.																								
Determinar la entradas, salidas, proveedores y clientes para cada una de las actividades del sistema de gestión ambiental																								
Diseñar la caracterización del proceso determinando recursos, indicadores y documentos.																								
Entrega del segundo informe																								
Correcciones.																								
Conclusiones																								
Recomendaciones																								
Anexos																								
Entrega del tercer informe																								
Correcciones.																								
Sustentacion del trabajo de Grado.																								
Fin del proceso																								

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 Marco Teórico

Para realizar la caracterización del proceso es necesario tener claro que las normas ISO son un conjunto de reglas que proporcionan a las empresas una serie de procedimientos para que se produzca una gestión adecuada en todos sus ámbitos. Son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización, y se componen de guías relacionadas con sistemas y herramientas específicas de gestión aplicables en cualquier tipo de organización, con el fin mejorar los resultados de la empresa, demostrar su liderazgo e innovación y conseguir la diferenciación respecto a sus competidores. La certificación ISO de un producto o servicio funciona como garantía de un estándar de calidad y seguridad imposible de alcanzar de otra manera, las cuales proporcionan unos requisitos que se deben adaptar a la organización (iPYC).

Las normas ISO son utilizadas por los Sistemas de Gestión, y los mas conocidos y difundidos a nivel mundial, es la ISO 9001: Gestión de la Calidad, ISO 14001: Gestión Ambiental e ISO 18001: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, implementados adecuadamente tienen un objetivo muy importante en la gestión de cualquier organización. Esto es: ser aquella herramienta que permita alcanzar el logro de los objetivos esperados, conocer la satisfacción de los clientes y partes interesadas, mejorar la eficacia de los procesos, hacer más competitiva a la organización, generar una mejor comunicación entre las diferentes áreas, controlar los aspectos ambientales significativos, cumplir con la legislación aplicable, mantener el bienestar laboral y social, entre muchos otros beneficios más (Senati, 2018).

El Sistema de gestión integral HSEQ es un proceso que hace parte de la empresa que según la ISO, los procesos son un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida. En estas actividades pueden intervenir partes tanto internas como externas y también hay que tener en cuenta los clientes (ISO, 2015). Es por esto que es importante desarrollar la caracterización de procesos lo cual es una herramienta táctica que facilita la descripción del cómo funciona el proceso a través de la identificación de elementos esenciales que permiten la gestión y control de los procesos (Betancourt, 2015).

La caracterización de procesos es una herramienta usada para describir cómo funciona un proceso, sirve para facilitar la capacitación a cualquier persona o

colaborador de la organización, también ayuda a determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas en cada proceso, determina secuencia e interacción de estos procesos. Determinar y aplicar los criterios y métodos incluyendo el seguimiento que se tiene que hacer en cada uno de ellos, determinar los recursos necesarios para los procesos y asegurar y asegurarse que estos recursos estén disponibles en el proceso para que este pueda generar las salidas y puedan desarrollarse las actividades esperadas. Va ayudar a mejorar los procesos de sistema de gestión de calidad (Medina, s.f.).

La caracterización se lleva a cabo en el proceso Sistema Integrado de gestión HSEQ donde se pueden ofrecer beneficios y potenciar su eficacia. En el competitivo entorno organizacional actual, la eficacia, y la optimización de operaciones, es fundamental para mantener el liderazgo, bajar costes y mejorar la productividad. Este proceso ha sido diseñado para gestionar todos los procesos administrativos y operacionales, que involucran los sistemas de gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Ambiental de forma conjunta (Exelencia, 2021) .

Para la caracterización de los procesos se debe tener en cuenta el ciclo Planificar-Hacer-Verificar- Actuar (PHVA) el cual permite a una organización asegurarse que los procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. Donde planear es donde se establece los procesos y recursos necesarios para generar y proporcionar los resultados de acuerdo a los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades; Hacer implementar lo planificado; Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar de los resultados; Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (INCONTEC, 2015).

3. CARACTERIZACION DEL PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION HSEQ

Para llevar a cabo la propuesta de mejoramiento en la empresa COOPTMOTILON, "Caracterización del proceso sistema integrado de gestión HSEQ", el cual se rige por las normas ISO 9001:2015 para el sistema de gestión de calidad, ISO 45001 para el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, e ISO 14001:2015 para el sistema de gestión ambiental, se debe desarrollar un estudio previo para tener conocimiento de los requisitos que estas normas describen para aplicarlos de acuerdo a la actividad de la empresa y funcionamiento del área.

Como primera medida se debe definir el objetivo del proceso, su alcance y responsable. El objetivo de este proceso se determina a partir de un análisis teniendo en cuenta la ejecución y cumplimiento de su funcionalidad. El alcance se abarca el inicio del proceso y hasta donde se va implementar en la empresa teniendo en cuenta cuáles son sus límites en el desarrollo de cada una de sus actividades. En cuanto a la definición del líder del proceso es la persona encargada para dar cumplimiento de cada actividad, dar el uso adecuado de los recursos asignados para que se lleve a cabo de manera eficiente el proceso.

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la mejora continua de los sistemas de gestión de la empresa COOPTMOTILON LTDA, cumpliendo con lo establecido en las normas.

ALCANCE: Diseño, implementación y control de los Sistemas de gestión para garantizar la calidad de los servicios que ofrece la empresa, de acuerdo a los requerimientos de la normatividad, de manera que se vean beneficiados los demás procesos que hacen parte de la empresa.

RESPONSABLE: Coordinador HSEQ.

Después de definir el objetivo, alcance y responsable para llevar a cabo la caracterización del proceso Sistema integrado de gestión HSEQ, se identifican las actividades de cada uno de los Sistemas teniendo en cuenta las normas ISO donde se debe aplicar el ciclo PVHA el cual sirve como herramienta para llevar a cabo la ejecución de cada una de las actividades, para hacer que el proceso siga los lineamientos de la norma que tiene como objetivo contribuir con la misión de la empresa.

3.1. Caracterización el Sistema de Gestión de Calidad

3.1.1. Actividades que se desarrollan en el Sistema de gestión de calidad.

Para definir las actividades del sistema de gestión de calidad se realizó un estudio de la norma ISO 9001:2015, encargada del mejoramiento del desempeño. Este estudio se hizo con el fin de conocer los lineamientos y requisitos que esta describe, para que las actividades que se realizan en el proceso cumplan con los requerimientos de la norma y puedan ser aplicados de acuerdo a la actividad de la empresa y funcionamiento del proceso.

Estas actividades se identifican y se describen de acuerdo al proceso de sistema de gestión integral, de acuerdo al ciclo PHVA, donde la norma dice que al momento de Planear se debe tener en cuenta el contexto de la empresa, las necesidades y expectativas que tienen las partes interesadas; hacer: se debe implementar lo planificado en este sistema de manera que exista la mejora continua del sistema de gestión de calidad. Para la verificación se deben plantear actividades para su seguimiento y medición del proceso y para las actividades de actuar es necesario la toma de acciones para mejorar el desempeño.

De acuerdo a lo anterior se deben definir las actividades de acuerdo a los requerimientos de la norma, para que sean desarrolladas en el proceso de acuerdo al ciclo PHVA.

PLANEAR

- Planear el alcance del Sistema de gestión de calidad.
- Plantear el diseño de mecanismos de gestión de calidad para cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la organización.
- Plantear y diseñar el plan de acción para la implementación y mejoramiento del Sistema de gestión de calidad.
- Planear las políticas y objetivos del Sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la normatividad.
- Diseñar, y apoyar la implementación los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Plantear como identificar los riesgos y oportunidades de los procesos para el Sistema de gestión de calidad.
- Planificación de auditorías internas para el Sistema de gestión de calidad.
- Planear plan de trabajo anual y de capacitación apuntando a las necesidades de la empresa para el Sistema de gestión de calidad
- Plantear la actualización de la matriz legal con los requisitos legales y no legales pertinentes a la organización
- Planificar el procedimiento y los criterios para la elaboración y control de la información documentada.

- Planear auditorías internas.
- Planear la identificación para minimizar los riesgos de los demás procesos.
- Indicadores de gestión.
- Plantear el plan de mejoramiento del Sistema de gestión de calidad para el siguiente periodo.

HACER

- Implementar las medidas de cumplimiento según la normatividad para la matriz legal del Sistema integrado de gestión.
- Apoyar en la implementación de indicadores para medir el cumplimiento del objetivo del proceso.
- Ayudar con la actualización de la planeación estratégica de la organización.
- Controlar la documentación del Sistema de gestión de calidad, para que cumpla con los requisitos de las normas.
- Determinar las salidas no conformes y las respectivas soluciones.
- Ejecutar plan de comunicación del Sistema de gestión de calidad.
- Ejecutar el plan de capacitación para aspectos de calidad.
- Actualización de procedimientos y formatos.
- Ejecutar las auditorías internas dentro del Sistema de gestión de calidad.

VERIFICAR

- Asegurar que se realiza la generación, medición y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión de calidad para su respectivo monitoreo y control, a fin de implementar la mejora continua fundamentada en información real.
- Verificar el control a los riesgos de los procesos.
- Verificar el cumplimiento de los planes de trabajo para el Sistema de gestión de calidad.
- Llevar el seguimiento al plan de mejoramiento en curso.
- Revisión por la alta dirección del desempeño del Sistema de gestión de calidad.
- Cumplimiento de los requisitos de la documentación.
- Cumplimiento de los programas de auditorías periódicamente.

ACTUAR

- Llevar a cabo la acción correctiva, para controlar no conformidades encontradas tendientes al mejoramiento continuo.
- Aplicar el plan de mejoramiento del Sistema de gestión de calidad.
- Realizar correcciones pertinentes a documentos desactualizados.

3.1.2. Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes

Para identificar las entradas se tiene en cuenta la información, materiales, insumos y documentación necesaria para que el proceso pueda generar las actividades y de esta manera pueda obtener el resultado esperado del proceso, aplicando los requerimientos de la norma para el Sistema de Gestión de Calidad.

Para la identificación de las salidas se debe tener en cuenta la actividad que se realizó para obtenerlas, teniendo claro los resultados que el sistema de gestión integral espera para beneficiar a la empresa y demás procesos

Es por esto que para la identificación de las entradas y salidas se deben tener claras las actividades que se desarrollan en este proceso, debido a que de allí se va a especificar qué es lo que se necesita para realizarla y cuál va a ser el resultado final de esta, para después poder identificar el proveedor y el cliente.

El proveedor es aquel que va a permitir el insumo y las entradas para llevar a cabo las actividades del proceso, y, el cliente es aquel que se beneficia con las salidas de las actividades realizadas en el proceso.

Tabla 4. Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes para el sistema de gestión de calidad

IDENTIFICACION DE ESTRADAS, SALIDAS, PROVEEDORES Y CLIENTES PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Entes normativos y de control	Normas legales vigentes.	Planear el alcance del Sistema de gestión de calidad.	Plan de trabajo.	Todos los procesos
Líderes de los procesos	Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Planear el diseño de mecanismo de gestión de calidad para cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la organización.	Cumplimiento de requisitos. Matriz de las partes interesadas	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero	Plan estratégico.	Planificar el diseñar el plan de acción para la implementación y	Plan de acción para el Sistema	Sistema de gestión integral HSEQ

	Resultados de revisión por la alta dirección.	mejoramiento del Sistema de gestión de calidad.	de gestión integral.	
Líderes de procesos	Estructura, políticas y objetivos del sistema de gestión de calidad.	Planear como definir las políticas y objetivos del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a la normatividad.	Políticas, objetivos y mapa de procesos del sistema de gestión integral.	Todos los procesos
Entes normativos y de control Direccionamiento estratégico y financiero Partes interesadas	Directrices organizacionales. Necesidades de las partes interesadas. Requisitos legales.	Diseñar, y apoyar la implementación los procesos necesarios para el Sistema de gestión de calidad.	Políticas Manuales Procedimientos e instructivos.	Todos los procesos
Líderes de procesos	Desarrollo de actividades planeadas en los procesos.	Planificar la identificación de los riesgos y oportunidades de los procesos para el Sistema de gestión de calidad.	Planes de acción para su intervención .	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Programas de auditorías.	Planificación de auditorías internas para el Sistema de gestión de calidad.	Ejecución del plan de auditorías.	Todos los procesos
Entes normativos y de control Gestión HSEQ	Normas, decretos, leyes, matrices legales, normatividad vigente, y reglamentaria. Matriz de peligros y riesgos.	Planificar un plan de trabajo anual y de capacitación apuntando a las necesidades de la empresa de acuerdo al Sistema de gestión de calidad	Plan de trabajo anual. Plan de capacitación anual.	Todos los procesos Empleados

Entes normativos y de control	Normatividad legal aplicada en el proceso	Planificar el diseño de la actualización de la matriz legal con los requisitos legales y no legales pertinentes a la organización	Matriz legal actualizada	Todos los procesos
Líderes de procesos	Documentación de los demás procesos	Planificar el procedimiento y los criterios para la elaboración y control de la información documentada.	Documentación actualizada y controlada	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero	Informe de auditoría interna	Identificar y minimizar los riesgos de los demás procesos.	Planes de acción.	Todos los procesos
Líderes de procesos	Documentación del sistema de gestión de calidad.	Plantear Indicadores de gestión.	Indicadores de gestión.	Todos los procesos
Gestión estratégica y financiera Gestión HSEQ	Auditorías Indicadores de gestión. Rendición de cuentas. Informe de la revisión por la alta dirección.	Planificar el plan de mejoramiento del Sistema de gestión de calidad para el siguiente periodo.	Plan de mejoramiento.	Todos los procesos
HACER				
Gestión HSEQ	Matriz legal del sistema integrado de gestión	Implementar las medidas de cumplimiento según la normatividad para la matriz legal del Sistema integrado de gestión.	Matriz legal del Sistema integrado de gestión actualizada.	Todos los procesos.
Entes normativos y de control	Normas, decretos, leyes, matrices	Apoyar en la implementación de indicadores para medir el	Revisión periódica para el cumplimiento	Gestión HSEQ

	legales, normativa vigente y reglamentaria.	cumplimiento del objetivo del proceso.	o normativo y matriz de indicadores.	
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Misión, visión, políticas, DOFA, contexto organizacional, matriz de riesgo y oportunidades.	Ayudar con la actualización de la planeación estratégica de la organización.	Misión, visión, políticas, DOFA, contexto organizacional, matriz de riesgo y oportunidades actualizados.	Todos los procesos
Líderes de procesos	Políticas Procedimientos Registros	Controlar la documentación del Sistema de gestión de calidad, para que cumpla con los requisitos de las normas.	Cumplimiento de la documentación del Sistema integrado de gestión de acuerdo al listado maestro de documentos.	Todos los procesos
Líderes de procesos	Salidas no conformes de los servicios prestados.	Determinar las salidas no conformes y las respectivas soluciones.	Oportunidades de mejora.	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Plan de comunicación.	Ejecutar plan de comunicación del Sistema de gestión de calidad.	Resultados de las comunicaciones.	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Plan de capacitación del sistema integrado de gestión.	Ejecutar el plan de capacitación para aspectos de calidad.	Evidencias. Evaluación de la capacitación.	Gestión HSEQ Talento humano

			Asistencia	
Líderes de procesos	Procedimientos y formatos existentes.	Actualización de procedimientos y formatos.	Procedimientos y formatos actualizados	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de auditoría interna del sistema integrado de gestión.	Ejecutar las auditorías internas dentro del Sistema de gestión de calidad.	Informe de auditoría interna.	Todos los procesos
VERIFICAR				
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Datos de medición Indicadores de gestión.	Asegurar que se realiza la generación, medición y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión de calidad para su respectivo monitoreo y control, a fin de implementar la mejora continua fundamentada en información real.	Análisis de los resultados Generación planes de acción de medición e indicadores.	Todos los procesos
Líderes de procesos	Matriz de riesgos de los procesos.	Verificar el control a los riesgos de los procesos.	Resultados de la evaluación y seguimiento de los riesgos.	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo. Planes de mejoramiento. Planes de acción.	Verificar el cumplimiento de los planes de trabajo para el Sistema de gestión de calidad.	Nuevo plan de acción Resultado de la evaluación	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de mejoramiento en curso.	Llevar el seguimiento al plan de mejoramiento en curso.	Informe de resultados.	Todos los procesos

Direccionamiento estratégico y financiero Talento humano Gestión HSEQ	Rendición de cuentas Resultado de los indicadores Informe de auditoría interna Salidas no conformes. PQR	Revisión por la alta dirección del desempeño del Sistema de gestión de calidad.	Oportunidades de mejora Informe del desempeño del Sistema integrado de gestión.	Sistema integrado de gestión HSEQ
Líderes de procesos	Documentación de los procesos	Cumplimiento de los requisitos de la documentación.	Informe	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de auditorías internas	Cumplimiento de los programas de auditorías periódicamente.	Informes de las auditorías internas.	Todos los procesos
ACTUAR				
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Informe de auditoría interna Resultado de indicadores Rendición de cuentas Informe de la revisión por alta dirección.	Llevar a cabo la acción correctiva para controlar no conformidades encontradas tendientes al mejoramiento continuo.	Corrección de no conformidades.	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero	Plan de mejoramiento.	Aplicar el plan de mejoramiento del Sistema de gestión de calidad.	Acciones correctivas.	Todos los procesos

3.2. Caracterizar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.2.1. Actividades que se llevan a cabo en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para definir las actividades que se llevan a cabo en este Sistema se debe tener en cuenta la norma ISO 45001, la cual especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo proporcionando orientación para su uso.

Es por esto que para definir las actividades que se llevan en este Sistema, se debe estudiar la norma conocer los requerimientos y aplicarlos de acuerdo al funcionamiento del proceso, de acuerdo al ciclo PHVA, donde según la norma en planear se determinan y se evalúan los riesgos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo; hacer, se implementa lo planificado; para verificar se hace un seguimiento y medición de las actividades y en actuar se toman acciones para mejorar continuamente el desempeño de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

PLANEAR

- Planificar el plan de acción para la implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Planear como definir las políticas y objetivos del Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la norma.
- Planear como implementar mecanismos de prevención a partir del análisis de las condiciones de trabajo, identificando y evaluando el entorno laboral que pueda afectar al trabajador, proponiendo acciones de control que impacten positivamente en el bienestar del trabajador, garantizando un ambiente laboral apropiado y seguro.
- Planear la identificación de los riesgos y oportunidades de los procesos en cuanto al Sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Apoyar en el diseño de indicadores para medir el cumplimiento del objetivo del Sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Plantear un plan de trabajo anual para el Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.
- Plantear el plan de capacitación apuntando a las necesidades de la empresa en temas de Sistema de gestión en la seguridad y salud en el trabajo
- Actualizar la matriz legal con los requisitos legales y no legales pertinentes a la organización.
- Plantear la identificación de los peligros y riesgos que están expuestos a los trabajadores.
- Identificar los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

- Planificar auditorias para el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.

HACER

- Implementar las medidas de cumplimiento actualizada matriz legal del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Implementar las medidas de intervención de la matriz de peligros y valoración de riesgos.
- Control de la documentación del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo con requisitos de las normas.
- Incentivar la participación de los trabajadores a través de los diferentes mecanismos para la aplicación de acciones correctivas y mejoramiento.
- Informar a la gerencia sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.
- Ejecutar el plan de capacitación para seguridad y salud en el trabajo
- Realizar periódicamente inspecciones locativas, de elementos de seguridad, y elementos de protección personal.
- Evaluar a los proveedores para que cumplan con los requisitos de seguridad y salud en el trabajo definidos por la organización.
- Realizar las auditorias para la seguridad y salud en el trabajo.

VERIFICAR

- Asegurar que se realiza la generación, medición y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo para su respectivo monitoreo y control, a fin de implementar la mejora continua.
- Verificar el control a los riesgos de los procesos para seguridad y salud en el trabajo.
- Verificar la eficacia de las medidas de control de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.
- Verificar el cumplimiento del plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo.
- Realizar seguimiento al plan de mejoramiento en curso para el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Realizar la revisión por la alta dirección del desempeño del Sistema integrado de Gestión en especial en el Sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Verificar el cumplimiento del plan de capacitación.

ACTUAR

- Aplicar las acciones correctivas en el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo para controlar no conformidades encontradas tendientes al mejoramiento continuo.
- Ejecutar plan de comunicación para seguridad y salud en el trabajo.

3.2.2. Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes.

Para identificar las entradas del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo, se tiene en cuenta la información, materiales, insumos y documentación necesaria para que el proceso pueda generar las actividades y de esta manera pueda obtener el resultado esperado del proceso, aplicando los requerimientos de la norma para el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Para la identificación de las salidas se debe tener en cuenta la actividad que se realizó para obtenerlas, teniendo claro los resultados que el sistema de gestión integral espera para beneficiar a la empresa y demás procesos

Es por esto que para la identificación de las entradas y salidas se deben tener claras las actividades que se desarrollan en este proceso, debido a que de allí se va a especificar qué es lo que se necesita para realizarla y cuál va a ser el resultado final de esta, para después poder identificar el proveedor y el cliente.

El proveedor es aquel que va a permitir el insumo y las entradas para llevar a cabo las actividades del proceso, y, el cliente es aquel que se beneficia con las salidas de las actividades realizadas en el proceso.

Tabla 5 Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes para el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

IDENTIFICACION DE ENTRADAS, SALIDAS, PROVEEDORES Y CLIENTES PARA EL SISTEMA DE GESTION DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan estratégico Resultados por la revisión de alta dirección Auditoria Rendición de cuentas	Planificar el plan de acción para la implementación y mejoramiento del Sistema de gestión de seguridad y	Plan de acción para el Sistema integrado de gestión.	Todos los procesos

		salud en el trabajo.		
Entes normativos y de control Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Estructura, políticas y objetivos del Sistema integrado de gestión	Planear como definir las políticas y objetivos del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la normatividad	Políticas objetivos y mapa de procesos del Sistema integrado de gestión	Todos los procesos
COOPASST Gestión HSEQ Talento humano	Resultados de inspecciones Reporte de condiciones Resultado de indicadores de salud y seguridad en el trabajo. Análisis de los puestos de trabajo Manual de funciones	Planear la implementación de mecanismos de prevención a partir del análisis de las condiciones de trabajo, identificando y evaluando el entorno laboral que pueda afectar al trabajador, proponiendo acciones de control que impacten positivamente en el bienestar del trabajador, garantizando un ambiente laboral apropiado y seguro.	Plan de trabajo en seguridad y salud en el trabajo Matriz de peligros e identificación de riesgos	Todos los trabajadores
Líderes de procesos COPASST	Desarrollo de las actividades	Identificar los riesgos y oportunidades	Plan de acción del Sistema de seguridad y	Todos los trabajadores

Gestión HSEQ	planeadas en los procesos.	de los procesos para el Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	salud en el trabajo para su intervención.	
Entes normativos y de control	Normas Decretos Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria	Planear indicadores para medir el cumplimiento del objetivo de seguridad y salud en el trabajo.	Revisión periódica para el cumplimiento normativo Matriz de indicadores.	Todos los procesos
Gestión HSEQ Entes normativos y de control	Normas Decretos Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria Matriz de peligros y riesgos.	Plantear el plan de trabajo anual para el Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Plan de trabajo anual para el Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Todos los procesos
Gestión HSEQ Entes normativos y de control	Normas Decretos Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria Matriz de peligros y riesgos.	Diseñar el plan de capacitación apuntando a las necesidades de la empresa en temas de Sistema de gestión en la seguridad y salud en el trabajo	Plan de capacitación para seguridad y salud en el trabajo.	Todos los trabajadores
Gestión HSEQ Entes normativos y de control	Normatividad aplicada en el proceso.	Actualizar la matriz legal con los requisitos legales y no legales pertinentes a la organización.	Matriz legal actualizada	Todos los procesos

Direccionamiento estratégico y financiero Gestión de mantenimiento e infraestructura	Organigrama Manual de funciones Reporte de condiciones e infraestructura	Actualizar la identificación de peligros y riesgos a los que están expuestos a los trabajadores.	Matriz de peligros y riesgos	Todos los procesos
COPASST Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo	Identificar los recursos necesarios para llevar desarrollas el Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Desarrollo del plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo.	Todos los trabajadores
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ COPASST	Programas de auditorias	Planificar auditorias para seguridad y salud en el trabajo.	Plan de auditorias	Todos los procesos
		HACER		
Gestión HSEQ	Matriz legal del Sistema integrado de gestión	Implementar las medidas de cumplimiento actualizada matriz legal del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Matriz legal actualizada del Sistema integrado de gestión.	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Matriz de peligros y valoración de riesgos Recursos	Implementar las medidas de intervención de la matriz de peligros y valoración de riesgos.	Acciones para la intervención de peligros y riesgos	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Políticas Procedimientos	Control de la documentación	Cumplimiento de la	Todos los procesos

	Registros	del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, de manera que cumpla con los requisitos de las normas.	documentación del Sistema integrado de gestión de acuerdo al listado maestro de documentos.	
COPASST	Mecanismos de participación	Incentivar la participación de los trabajadores a través de los diferentes mecanismos para la aplicación de acciones correctivas y mejoramiento.	Copasst Comité de convivencia Comité vial Brigadas de emergencia Reportes de condiciones inseguras.	Todos los trabajadores
Copasst Gestión HSEQ	Informe del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Informar a la gerencia sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Acciones de mejora	Todos los trabajadores
Gestión HSEQ	Plan de capacitación de seguridad y salud en el trabajo.	Ejecutar el plan de capacitación para seguridad y salud en el trabajo	Evidencias Evaluación de la capacitación Asistencia	Gestión HSEQ
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo Inventario de elementos de emergencia.	Realizar periódicamente inspecciones locativas, de elementos de seguridad, y	Acciones correctivas y de mejora.	Todos los trabajadores

		elementos de protección personal.		
Copasst Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Criterios de calidad, seguridad y salud en el trabajo para cada tipo de proveedores	Evaluar a los proveedores para que cumplan con los requisitos de seguridad y salud en el trabajo definidos por la organización.	Resultados de la evaluación de proveedores.	Gestión HSEQ
COPASST Gestión HSEQ	Plan de auditorias	Realizar las auditorias para seguridad y salud en el trabajo.	Informe de resultados	Todos los procesos
VERIFICAR				
Gestión HSEQ	Datos de medición e indicadores de gestión	Asegurar que se realiza la generación, medición y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo para su respectivo monitoreo y control, a fin de implementar la mejora continua.	Análisis de los resultados Generación de planes de acción de medición e indicadores.	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Matriz de riesgos de seguridad y salud en el trabajo.	Verificar el control a los riesgos de los procesos para seguridad y	Resultados de la evaluación y seguimiento de los riesgos.	Todos los procesos

		salud en el trabajo.		
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Matriz de peligros y riesgos Plan anual de trabajo	Verificar la eficacia de las medidas de control de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.	Plan de acción	Todos los procesos
COPASST Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo Planes de mejoramiento Planes de acción	Verificar el cumplimiento del plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo.	Nuevo plan de acción Resultado de la evaluación	Todos los procesos
Gestión HSEQ Direccionamiento estratégico y financiero	Plan de mejoramiento en curso	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento en curso para seguridad y salud en el trabajo	Informe de resultados	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero	Rendición de cuentas Resultados de los indicadores Informe de auditoría interna	Realizar la revisión por la alta dirección del desempeño del Sistema integrado de gestión en especial en seguridad y salud en el trabajo.	Oportunidades de mejora Informe del desempeño del Sistema integrado de gestión.	Todos los procesos
Gestión HSEQ Copasst	Plan de capacitación	Verificar el cumplimiento del plan de capacitación.	Informe	Todos los procesos
ACTUAR				

Copasst Direccionamiento estratégico y financiero	Informe de auditoría interna Resultado de indicadores Rendición de cuentas Informe de la revisión por alta dirección	Aplicar acciones correctivas aplicadas en el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para controlas no conformidades encontradas tendientes al mejoramiento continuo.	Corrección de no conformidades	Todos los procesos
Copasst Gestión HSEQ	Plan de comunicación	Ejecutar plan de comunicación para el Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Resultado de las comunicaciones.	Todos los procesos

3.3. CARACTERIZAR EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.

3.3.1. Definición de las actividades

Para definir las actividades que se desarrollan en el área de Sistema de gestión integral HSEQ en cuanto al sistema de gestión ambiental se realiza un estudio de la norma ISO 14001:2015, donde especifica requisitos que permitan a la organización logre los resultados previstos que ha establecido para el sistema de gestión ambiental.

Estas actividades se adaptan a la norma según el funcionamiento del área y la actividad de la empresa, teniendo en cuenta los requerimientos estipulados por la norma, analizando cada uno de los requisitos para que se dé cumplimiento de estos, teniendo en cuenta el ciclo PHVA donde la norma describe que planear: se establecen las políticas ambientales y actividades necesarias para obtener resultados de acuerdo a la política ambiental de la empresa; hacer se implementa lo planeado; verificar se tienen en cuenta las políticas ambientales; y actuar se emprenden acciones correctivas para la mejora continua.

PLANEAR

- Plantear el diseño el plan de acción para la implementación y mejoramiento del sistema de gestión ambiental.
- Plantear el diseño de las políticas y objetivos del Sistema de gestión ambiental, de manera actualizada.
- Planear el Diseño, y apoyar la implementación los procesos necesarios para el Sistema de gestión ambiental.
- Plantear el apoyo en el Diseño de indicadores del Sistema de gestión ambiental para medir el cumplimiento del objetivo del proceso.
- Plantear el diseño un plan de trabajo anual y de capacitación apuntando a las necesidades de la empresa en temas de gestión ambiental.
- Planear la identificación y valoración de los impactos ambientales
- Plantear el procedimiento y criterios para la elaboración y control de la información documentada del sistema de gestión ambiental.
- Plantear el plan de mejoramiento del Sistema de gestión ambiental para el siguiente periodo.

HACER

- Implementar las medidas de control de la matriz de impactos ambientales.
- Llevar el control de la documentación del Sistema de gestión ambiental, de acuerdo a la normatividad.
- Ejecutar plan de comunicación para el Sistema de gestión ambiental.
- Ejecutar el plan de capacitación para aspectos ambientales
- Evaluar a los proveedores para que cumplan con los requisitos ambientales definidos por la organización.
- Llevar a cabo el plan de auditoria internas para el Sistema de gestión ambiental

VERIFICAR

- Asegurar que se realiza la generación, medición y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión ambiental para su respectivo monitoreo y control, a fin de implementar la mejora continua fundamentada en información real.
- Verificar el cumplimiento del plan de trabajo en cuanto a aspectos ambientales.
- Realizar la revisión por la alta dirección del desempeño del Sistema integrado de gestión en aspectos ambientales.
- Ejecutar el plan de auditoria para el Sistema de gestión ambiental

ACTUAR

- Llevar a cabo la acción correctiva para controlar no conformidades encontradas tendientes al mejoramiento continuo.

3.3.2. Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes.

Para identificar las entradas se tiene en cuenta la información, materiales, insumos y documentación necesaria para que el proceso pueda generar las actividades y de esta manera pueda obtener el resultado esperado del proceso, aplicando los requerimientos de la norma para el Sistema de Gestión Ambiental.

Para la identificación de las salidas se debe tener en cuenta la actividad que se realizó para obtenerlas, teniendo claro los resultados que el sistema de gestión integral espera para beneficiar a la empresa y demás procesos

Es por esto que para la identificación de las entradas y salidas se deben tener claras las actividades que se desarrollan en este proceso, debido a que de allí se va a especificar qué es lo que se necesita para realizarla y cuál va a ser el resultado final de esta, para después poder identificar el proveedor y el cliente.

Tabla 6. Identificación de entradas, salidas, proveedores y clientes para el sistema de gestión ambiental

IDENTIFICACIÓN DE ENTRADAS, SALIDAS, PROVEEDORES Y CLIENTES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
PLANEAR				
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan estratégico Resultados por la revisión de alta dirección	Planear, establecer y diseñar el plan de acción para la implementación y mejoramiento del Sistema de gestión ambiental.	Plan de acción para el Sistema de gestión ambiental	Todos los procesos
Gestión HSEQ Direccionamiento estratégico y financiero	Estructura, políticas y objetivos del Sistema integrado de gestión	Definir las políticas y objetivos del Sistema de gestión ambiental, de manera actualizada.	Políticas, objetivos y mapa de procesos del Sistema integrado de gestión	Todos los procesos

Entes normativos y de control Líderes de procesos	Directrices organizacionales Necesidades de las partes interesadas Requisitos legales	Diseñar, y apoyar la implementación de los procesos necesarios para el Sistema de gestión ambiental.	Políticas Manuales Procedimientos e instructivos.	Todos los procesos
Entes normativos de control Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Normas Decretos Leyes Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria	Plantear el diseño de indicadores del Sistema de gestión ambiental para medir el cumplimiento del objetivo del proceso.	Revisión periódica para el cumplimiento normativo y de indicadores	Todos los procesos
Entes normativos y de control Gestión HSEQ Direccionamiento estratégico y financiero	Normas Decretos Leyes Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria Matriz de impactos ambientales	Plantear un plan de trabajo anual y de capacitación apuntando a las necesidades de la empresa en temas de gestión ambiental.	Plan de trabajo anual Plan de capacitación anual.	Todos los procesos
Entes normativos y de control Gestión HSEQ	Normatividad legal ambiental Aspectos ambientales y áreas de influencia	Planear la identificación y valoración de los impactos ambientales	Matriz de impactos ambientales	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Guía técnica de documentación organizacional Mapa de procesos	Planear el procedimiento y los criterios para la elaboración y control de la información	Documentos controlados de acuerdo al Sistema integrado de gestión	Todos los procesos

		documentada del Sistema de gestión ambiental.		
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Auditorías Indicadores de gestión ambiental Rendición de cuentas Informe de la revisión por la alta dirección	Plantear el plan de mejoramiento del Sistema de gestión ambiental para el siguiente periodo.	Plan de mejoramiento	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero	Informe de auditoría	Plantear el diseño de la matriz de impactos ambientales	Matriz de impactos ambientales	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico Gestión HSEQ	Programa de auditorías	Plan de auditoría internas para el Sistema de gestión ambiental	Ejecución del plan de auditorías	Todos los procesos
HACER				
Gestión HSEQ	Matriz de impactos ambientales	Implementar las medidas de control de la matriz de impactos ambientales.	Reducir el impacto ambiental	Todos los procesos
Líderes de procesos	Políticas Procedimientos Registros	Llevar el control de la documentación del Sistema de gestión ambiental, de manera que cumpla con los requisitos de las normas.	Cumplimiento de la documentación del Sistema integrado de gestión de acuerdo al listado maestro de documentos	Todos los procesos

Direccionamiento estratégico Gestión HSEQ	Plan de comunicación del Sistema de gestión ambiental	Ejecutar plan de comunicación para el Sistema de gestión ambiental.	Resultados del plan de comunicación	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Plan de capacitación	Ejecutar el plan de capacitación para aspectos ambientales	Evidencias Evaluación de la capacitación Lista de asistencias	Gestión HSEQ
Normatividad Gestión HSEQ	Criterios ambientales	Evaluar a los proveedores para que cumplan con los requisitos ambientales definidos por la organización.	Resultado de la evaluación de proveedores	Gestión HSEQ Gestión de proveedores y compras
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de auditorias	Ejecutar el plan de auditoria para el Sistema de gestión ambiental	Informe de las auditorias	Todos los procesos
VERIFICAR				
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Datos de medición Indicadores ambientales	Asegurar que se realiza la generación, medición y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión ambiental para su respectivo monitoreo y control, a fin de implementar la mejora continua fundamentada	Análisis de resultados Generación de planes de acción e indicadores ambientales.	Todos los procesos

		en información real.		
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo Planes de acción Plan de mejoramiento	Verificar el cumplimiento del plan de trabajo en cuanto a aspectos ambientales.	Nuevo plan de acción Resultados de la evaluación	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Rendición de cuentas Resultado de los indicadores Informe de auditoría interna	Realizar la revisión por la alta dirección del desempeño del Sistema integrado de gestión en aspectos ambientales.	Oportunidades de mejora Informe del desempeño del Sistema integrado de gestión.	Todos los procesos
ACTUAR				
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Informe de auditoría interna Resultado de indicadores Rendición de cuentas Informe de la revisión por alta dirección	Llevar a cabo acciones correctivas para controlar no conformidades encontradas tendientes al mejoramiento continuo.	Correcciones de no conformidades.	Todos los procesos

4.1. Caracterización del Sistema de Gestión Integral HSEQ

La caracterización del Sistema integrado de gestión HSEQ se define a partir del desarrollo de los objetivos específicos, designando los recursos, documentación y normatividad para que su cumplimiento.

	CARACTERIZACION DEL PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Versión: 01	C- HSEQ- 01
	COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES EL MOTILÓN – COOPTMOTILON LTDA	Fecha de aprobación: DD/MM/AAAA	
	GESTIÓN HSEQ	Página 55 de 82	

NOMBRE DEL PROCESO: Sistema Integrado de Gestión HSEQ.
OBJETIVO: Garantizar la mejora continua de los sistemas de gestión de la empresa COOPTMOTILON LTDA, cumpliendo con lo establecido en las normas.
ALCANCE: Diseño, implementación y control de los Sistemas de gestión para garantizar la calidad de los servicios que ofrece la empresa, de acuerdo a los requerimientos de la normatividad, de manera que se vean beneficiados los demás procesos que hacen parte de la empresa.
LIDER DEL PROCESO: Coordinador HSEQ.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		CICLO (PHVA)	DESCRIPCIÓN		
Entes normativos y de control	Normas legales vigentes.	P	Planear el alcance del Sistema de gestión de calidad.	Plan de trabajo.	Todos los procesos
Líderes de los procesos	Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	P	Planear mecanismos de Gestión de calidad para cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas de	Cumplimiento de requisitos. Matriz de las partes interesadas	Todos los procesos

			la organización.		
Direccionamiento estratégico y financiero	Plan estratégico. Resultados de revisión por la alta dirección.	P	Planear el plan de acción para la implementación y mejoramiento del Sistema de gestión de calidad.	Plan de acción para el Sistema de gestión integral.	Sistema de gestión integral HSEQ
Líderes de procesos	Estructura, políticas y objetivos del sistema de gestión de calidad.	P	Listar las políticas y objetivos del Sistema de gestión de calidad, de manera actualizada.	Políticas, objetivos y mapa de procesos del Sistema de gestión integral.	Todos los procesos
Entes normativos y de control Direccionamiento estratégico y financiero Partes interesadas	Directrices organizacionales. Necesidades de las partes interesadas. Requisitos legales.	P	Planear la implementación de los procesos necesarios para el Sistema de gestión de calidad.	Políticas Manuales Procedimientos e instructivos.	Todos los procesos
Líderes de procesos	Desarrollo de actividades planeadas en los procesos.	P	Planificar los riesgos y oportunidades de los procesos en cuanto al Sistema de gestión de calidad para determinar el plan de acción.	Planes de acción para su intervención.	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Programas de auditorías.	P	Planificar auditorías internas del Sistema de gestión de calidad.	Plan de auditorías.	Todos los procesos
Entes normativos y de control Gestión HSEQ	Normas, decretos, leyes, matrices legales, normatividad	P	Planificar el plan de trabajo anual y de capacitación apuntando a	Plan de trabajo anual. Plan de capacitación anual.	Todos los procesos Empleados

	vigente, y reglamentaria. Matriz de peligros y riesgos.		las necesidades de la empresa en cuanto al sistema de gestión de calidad		
Entes normativos y de control	Normatividad legal aplicada en el proceso	P	Planear el diseño la actualización de la matriz legal con los requisitos legales y no legales pertinentes a la organización	Matriz legal actualizada	Todos los procesos
Líderes de procesos	Documentación de los demás procesos	P	Planificar el procedimiento y los criterios para la elaboración y control de la información documentada.	Documentación actualizada y controlada	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico y financiero	Informe de auditoría interna	P	Planear la identificación de riesgos para minimizarlos en los demás procesos.	Planes de acción.	Todos los procesos
Líderes de procesos	Documentación del sistema de gestión de calidad.	P	Planear el diseño Indicadores de gestión.	Indicadores de gestión.	Todos los procesos
Gestión estratégica y financiera Gestión HSEQ	Auditorías Indicadores de gestión. Rendición de cuentas. Informe de la revisión por la alta dirección.	P	Planificar el plan de mejoramiento del Sistema de gestión de calidad para el siguiente periodo.	Plan de mejoramiento.	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan estratégico Resultados por la revisión de alta dirección	P	Planificar y diseñar el plan de acción para la	Plan de acción para el Sistema integrado de gestión.	Todos los procesos

	Auditoria Rendición de cuentas		implementación y mejoramiento del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.		
Entes normativos y de control Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Estructura, políticas y objetivos del Sistema integrado de gestión	P	Planear como definir las políticas y objetivos del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo de manera actualizada.	Políticas objetivos y mapa de procesos del Sistema integrado de gestión	Todos los procesos
COOPASST Gestión HSEQ Talento humano	Resultados de inspecciones Reporte de condiciones Resultado de indicadores de seguridad y salud en el trabajo Análisis de los puestos de trabajo Manual de funciones	P	Planificar mecanismos de prevención a partir del análisis de las condiciones de trabajo, identificando y evaluando el entorno laboral que pueda afectar al trabajador, proponiendo acciones de control que impacten positivamente en el bienestar del trabajador, garantizando un ambiente laboral apropiado y seguro.	Plan de trabajo en seguridad y salud en el trabajo Matriz de peligros e identificación de riesgos	Todos los trabajadores
Líderes de procesos COPASST Gestión HSEQ	Desarrollo de las actividades planeadas en los procesos.	P	Planear como identificar los riesgos y oportunidades de los procesos en cuanto a	Plan de acción de seguridad y salud en el trabajo para su intervención.	Todos los trabajadores

			seguridad y salud en el trabajo.		
Entes normativos y de control	Normas Decretos Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria	P	Planificar el diseño de indicadores para medir el cumplimiento del objetivo del Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Revisión periódica para el cumplimiento normativo de Matriz de indicadores.	Todos los procesos
Gestión HSEQ Entes normativos y de control	Normas Decretos Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria Matriz de peligros y riesgos.	P	Planificar el diseño de un plan de trabajo anual para el Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Plan de trabajo anual para el Sistema de seguridad y salud en el trabajo	Todos los procesos
Gestión HSEQ Entes normativos y de control	Normas Decretos Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria Matriz de peligros y riesgos.	P	Planear el diseño del plan de capacitación apuntando a las necesidades de la empresa en temas de Sistema de gestión en la seguridad y salud en el trabajo	Plan de capacitación para el Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Todos los trabajadores
Gestión HSEQ Entes normativos y de control	Normatividad aplicada en el proceso.	P	Actualizar la matriz legal con los requisitos legales y no legales pertinentes a la organización.	Matriz legal actualizada	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico y financiero	Organigrama Manual de funciones	P	Actualizar la identificación de peligros y riesgos a los que están	Matriz de peligros y riesgos	Todos los procesos

Gestión de mantenimiento e infraestructura	Reporte de condiciones e infraestructura		expuestos a los trabajadores.		
COPASST Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo	P	Planear el uso de los recursos necesarios para desarrollar las actividades del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Desarrollo del plan de trabajo del Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Todos los trabajadores
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ COPASST	Programas de auditorías	P	Planificar auditorías para aplicar el Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Plan de auditorías	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan estratégico Resultados por la revisión de alta dirección	P	Diseñar el plan de acción para la implementación y mejoramiento del Sistema de gestión ambiental.	Plan de acción para el Sistema de gestión ambiental	Todos los procesos
Gestión HSEQ Direccionamiento estratégico y financiero	Estructura, políticas y objetivos del Sistema integrado de gestión	P	Definir las políticas y objetivos del Sistema de gestión ambiental, de manera actualizada.	Políticas, objetivos y mapa de procesos del Sistema integrado de gestión	Todos los procesos
Entes normativos y de control Líderes de procesos	Directrices organizacionales Necesidades de las partes interesadas Requisitos legales	P	Diseñar, y apoyar la implementación de los procesos necesarios para el Sistema de gestión ambiental.	Políticas Manuales Procedimientos e instructivos.	Todos los procesos
Entes normativos de control	Normas Decretos Leyes	P	Plantear el diseño de indicadores	Revisión periódica para el cumplimiento	Todos los procesos

Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria		del Sistema de gestión ambiental para medir el cumplimiento del objetivo del proceso.	normativo y de indicadores	
Entes normativos y de control Gestión HSEQ Direccionamiento estratégico y financiero	Normas Decretos Leyes Matrices legales Normatividad vigente y reglamentaria Matriz de impactos ambientales	P	Plantear el plan de trabajo anual y de capacitación apuntando a las necesidades de la empresa en temas de gestión ambiental.	Plan de trabajo anual Plan de capacitación anual.	Todos los procesos
Entes normativos y de control Gestión HSEQ	Normatividad legal ambiental Aspectos ambientales y áreas de influencia	P	Identificar la valoración de los impactos ambientales	Matriz de impactos ambientales	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Guía técnica de documentación organizacional Mapa de procesos	P	Planear el procedimiento y los criterios para la elaboración y control de la información documentada del Sistema de gestión ambiental.	Documentos controlados de acuerdo al Sistema integrado de gestión	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Auditorías Indicadores de gestión ambiental Rendición de cuentas Informe de la revisión por la alta dirección	P	Planear el diseño del plan de mejoramiento del Sistema de gestión ambiental para el siguiente periodo.	Plan de mejoramiento	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero	Informe de auditoría	P	Plantear el diseño de la matriz de impactos ambientales	Matriz de impactos ambientales	Todos los procesos

Direccionamiento o estratégico Gestión HSEQ	Programa de auditorias	P	Plan de auditoria internas para el Sistema de gestión ambiental	Ejecución del plan de auditorias	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Matriz legal del sistema integrado de gestión	H	Implementar las medidas de cumplimiento actualizada matriz legal del Sistema integrado de gestión.	Matriz legal del Sistema integrado de gestión actualizada.	Todos los procesos.
Entes normativos y de control	Normas, decretos, leyes, matrices legales, normativa vigente y reglamentaria.	H	Aplicar los indicadores para medir el cumplimiento del objetivo del proceso.	Revisión periódica para el cumplimiento normativo y matriz de indicadores.	Gestión HSEQ
Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Misión, visión, políticas, DOFA, contexto organizacional, matriz de riesgo y oportunidades.	H	Ayudar con la actualización de la planeación estratégica de la organización.	Misión, visión, políticas, DOFA, contexto organizacional, matriz de riesgo y oportunidades actualizados.	Todos los procesos
Líderes de procesos	Políticas Procedimientos Registros	H	Controlar la documentación del Sistema de gestión de calidad, para que cumpla con la normatividad.	Cumplimiento de la documentación del Sistema integrado de gestión de acuerdo al listado maestro de documentos.	Todos los procesos
Líderes de procesos	Salidas no conformes de los servicios prestados.	H	Determinar las salidas no conformes y las respectivas soluciones.	Oportunidades de mejora.	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Plan de comunicación.	H	Ejecutar plan de comunicación del Sistema de	Resultados de las comunicaciones.	Todos los procesos

			gestión de calidad.		
Gestión HSEQ	Plan de capacitación del Sistema integrado de gestión.	H	Ejecutar el plan de capacitación para aspectos de calidad.	Evidencias. Evaluación de la capacitación. Asistencia	Gestión HSEQ Talento humano
Líderes de procesos	Procedimientos y formatos existentes.	H	Actualización de procedimientos y formatos.	Procedimientos y formatos actualizados.	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de auditoría interna del Sistema integrado de gestión.	H	Ejecutar las auditorías internas dentro del Sistema de gestión de calidad.	Informe de auditoría interna.	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Matriz legal del Sistema integrado de gestión	H	Implementar las medidas de cumplimiento actualizada matriz legal del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Matriz legal actualizada del Sistema integrado de gestión.	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Matriz de peligros y valoración de riesgos Recursos	H	Implementar las medidas de intervención de la matriz de peligros y valoración de riesgos.	Acciones para la intervención de peligros y riesgos	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Políticas Procedimientos Registros	H	Controlar la documentación del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, para que cumplan con la normatividad	Cumplimiento de la documentación del Sistema integrado de gestión de acuerdo al listado maestro de documentos.	Todos los procesos
COPASST	Mecanismos de participación	H	Incentivar la participación de los trabajadores a través de los diferentes	COPASST Comité de convivencia Comité vial Brigadas de emergencia	Todos los trabajadores

			mecanismos para la aplicación de acciones correctivas y mejoramiento.	Reportes de condiciones inseguras.	
COPASST Gestión HSEQ	Informe del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	H	Informar a la gerencia sobre el funcionamiento y los resultados del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Acciones de mejora	Todos los trabajadores
Gestión HSEQ	Plan de capacitación del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	H	Ejecutar el plan de capacitación para seguridad y salud en el trabajo	Evidencias Evaluación de la capacitación Asistencia	Gestión HSEQ
Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo Inventario de elementos de emergencia.	H	Realizar periódicamente e inspecciones locativas, de elementos de seguridad, y elementos de protección personal.	Acciones correctivas y de mejora.	Todos los trabajadores
COPASST Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Criterios de calidad, seguridad y salud en el trabajo para cada tipo de proveedores	H	Evaluar que los proveedores cumplan con los requisitos de seguridad y salud en el trabajo definidos por la organización.	Resultados de la evaluación de proveedores.	Gestión HSEQ
COPASST Gestión HSEQ	Plan de auditorías	H	Realizar las auditorías para el Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Informe de resultados	Todos los procesos

Gestión HSEQ	Matriz de impactos ambientales	H	Implementar las medidas de control de la matriz de impactos ambientales.	Reducir el impacto ambiental	Todos los procesos
Líderes de procesos	Políticas Procedimientos Registros	H	Controlar la documentación del Sistema de gestión ambiental, de manera que cumpla con los requisitos de las normas.	Cumplimiento de la documentación del Sistema integrado de gestión de acuerdo al listado maestro de documentos	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico Gestión HSEQ	Plan de comunicación del Sistema de gestión ambiental	H	Ejecutar plan de comunicación para el Sistema de gestión ambiental.	Resultados del plan de comunicación	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Plan de capacitación	H	Ejecutar el plan de capacitación para aspectos ambientales	Evidencias Evaluación de la capacitación Lista de asistencias	Gestión HSEQ
Normatividad Gestión HSEQ	Criterios ambientales	H	Evaluar a los proveedores para que cumplan con los requisitos ambientales definidos por la organización.	Resultado de la evaluación de proveedores	Gestión HSEQ Gestión de proveedores y compras
Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de auditorias	H	Ejecutar el plan de auditoria para el Sistema de gestión ambiental	Informe de las auditorias	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Datos de medición Indicadores de gestión.	V	Asegurar que se realiza la generación, medición y análisis de los indicadores del Sistema de	Análisis de los resultados Generación planes de acción de medición e indicadores.	Todos los procesos

			Gestión de calidad para su respectivo monitoreo y control, a fin de implementar la mejora continua fundamentada en información real.		
Líderes de procesos	Matriz de riesgos de los procesos.	V	Verificar el control a los riesgos de los procesos.	Resultados de la evaluación y seguimiento de los riesgos.	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo. Planes de mejoramiento. Planes de acción.	V	Verificar el cumplimiento de los planes de trabajo para el Sistema de gestión de calidad.	Nuevo plan de acción Resultado de la evaluación	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de mejoramiento en curso.	V	Llevar el seguimiento al plan de mejoramiento en curso.	Informe de resultados.	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico y financiero Talento humano Gestión HSEQ	Rendición de cuentas Resultado de los indicadores Informe de auditoría interna Salidas no conformes. Petición de quejas y reclamos	V	Revisión por la alta dirección del desempeño del Sistema de gestión de calidad.	Oportunidades de mejora Informe del desempeño del Sistema integrado de gestión.	Sistema integrado de gestión HSEQ
Líderes de procesos	Documentación de los procesos	V	Cumplimiento de los requisitos de la documentación.	Informe	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de auditorías internas	V	Cumplimiento de los programas de auditorías periódicamente.	Informes de las auditorías internas.	Todos los procesos

Gestión HSEQ	Datos de medición e indicadores de gestión	V	Asegurar que se realiza la generación, medición y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo para su respectivo monitoreo y control, a fin de implementar la mejora continua.	Análisis de los resultados Generación de planes de acción de medición e indicadores.	Todos los procesos
Gestión HSEQ	Matriz de riesgos de SST	V	Verificar el control a los riesgos de los procesos para seguridad y salud en el trabajo.	Resultados de la evaluación y seguimiento de los riesgos.	Todos los procesos
Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Matriz de peligros y riesgos Plan anual de trabajo	V	Verificar la eficacia de las medidas de control de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.	Plan de acción	Todos los procesos
COPASST Direccionamiento o estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo del Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Planes de mejoramiento Planes de acción	V	Verificar el cumplimiento del plan de trabajo del Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.	Nuevo plan de acción Resultado de la evaluación	Todos los procesos
Gestión HSEQ Direccionamiento o estratégico y financiero	Plan de mejoramiento en curso	V	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento en curso para seguridad y salud en el trabajo.	Informe de resultados	Todos los procesos

Direccionaliento estratégico y financiero	Rendición de cuentas Resultados de los indicadores Informe de auditoría interna	V	Realizar la revisión por la alta dirección del desempeño del Sistema integrado de gestión en especial en seguridad y salud en el trabajo.	Oportunidades de mejora Informe del desempeño del Sistema integrado de gestión.	Todos los procesos
Gestión HSEQ COPASST	Plan de capacitación	V	Verificar el cumplimiento del plan de capacitación.	Informe	Todos los procesos
Direccionaliento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Datos de medición Indicadores ambientales	V	Asegurar que se realiza la generación, medición y análisis de los indicadores del Sistema de Gestión ambiental para su respectivo monitoreo y control, a fin de implementar la mejora continua fundamentada en información real.	Análisis de resultados Generación de planes de acción e indicadores ambientales.	Todos los procesos
Direccionaliento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Plan de trabajo Planes de acción Plan de mejoramiento	V	Verificar el cumplimiento del plan de trabajo en cuanto a aspectos ambientales.	Nuevo plan de acción Resultados de la evaluación	Todos los procesos
Direccionaliento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Rendición de cuentas Resultado de los indicadores Informe de auditoría interna	V	Realizar la revisión por la alta dirección del desempeño del Sistema integrado de gestión en aspectos ambientales.	Oportunidades de mejora Informe del desempeño del Sistema integrado de gestión.	Todos los procesos

Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	informe de auditoría interna Resultado de indicadores Rendición de cuentas Informe de la revisión por alta dirección.	A	Llevar a cabo la acción correctiva para controlar no conformidades encontradas tendientes al mejoramiento continuo.	Corrección de no conformidades.	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero	Plan de mejoramiento.	A	Aplicar el plan de mejoramiento del Sistema de gestión de calidad.	Acciones correctivas.	Todos los procesos
COPASST Direccionamiento estratégico y financiero	Informe de auditoría interna Resultado de indicadores Rendición de cuentas Informe de la revisión por alta dirección	A	Aplicar las acciones correctivas aplicadas en el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para controlar no conformidades encontradas tendientes al mejoramiento continuo.	Corrección de no conformidades	Todos los procesos
COPASST Gestión HSEQ	Plan de comunicación	A	Ejecutar plan de comunicación para el Sistema de seguridad y salud en el trabajo.	Resultado de las comunicaciones.	Todos los procesos
Direccionamiento estratégico y financiero Gestión HSEQ	Informe de auditoría interna Resultado de indicadores Rendición de cuentas Informe de la revisión por alta dirección	A	Aplicar las acciones correctivas para controlar no conformidades encontradas tendientes al mejoramiento continuo.	Correcciones de no conformidades.	Todos los procesos
RECURSOS					
Recursos humanos					

Recursos financieros
Recursos físicos
Recursos tecnológicos
Maquinaria y equipo

DOCUMENTOS, INDICADORES Y REGISTROS.

- Auditorías internas
- COPASST
- Convivencia Laboral
- Gestión del cambio
- Elaboración y control de la información documentada
- Procedimiento y evaluación de requisitos legales y otros
- Procedimiento de identificación, evaluación y valoración de riesgos
- Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencia
- Procedimiento elaboración y control de información documentada
- Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Procedimiento gestión del cambio
- Procedimiento de medición, monitoreo del desempeño del SIG y mejora continua
- Procedimiento para el manejo, etiquetado y rotulado de sustancias químicas
- Procedimiento comité paritario en seguridad y salud en el trabajo-COPASST
- Procedimiento de trabajo en alturas- cargue y descargue de combustible
- procedimiento del subprograma de medicina preventiva
- Procedimiento conservación y uso sostenible de patrimonio cultural
- prevención contra explotación y comercio sexual de menores de edad relacionado a actividad turística
- procedimiento manejo de contaminación atmosférica, auditiva y visual.
- Reporte e investigación de accidentes
- Procedimiento comité de convivencia laboral
- Procedimiento para la gestión del riesgo y oportunidades
- Procedimiento para la identificación de aspectos e impactos ambientales
- procedimiento competencia, formación y toma de conciencia
- Procedimiento de rendición de cuentas
- Procedimiento de salida no conforme
- Procedimiento gestión de residuos sólidos y líquidos
- Plan de acción correctiva, preventiva y de mejora
- Plan de acción
- Plan de auditorías
- Plan de comunicación
- Registro de Uso eficiente de agua
- Registro de Uso eficiente de energía
- Registro de Indicadores de seguridad y salud en el trabajo

NORMATIVIDAD

ISO 9001:2015
ISO 45001
ISO 14001: 2015

CONCLUSIONES

- La implementación del Sistema de gestión de calidad requiere contar con la colaboración de los demás procesos que hacen parte de la organización, ayudando a la mejora permanente en cuanto a la calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.
- La caracterización del proceso Sistema integrado de gestión permite a la organización conocer a fondo cada uno de los requerimientos y procedimientos a seguir para lograr la efectividad a la hora de realizar las actividades.
- Desarrollar la caracterización en el proceso Sistema integrado de gestión HSEQ facilita tener claro el funcionamiento del proceso, debido a que se tiene claridad de las actividades a realizar.
- Es muy importante saber los requerimientos de la normatividad para adaptarlos a la actividad de la empresa, debido a siempre se va a satisfacer a los clientes y va existir una mejora continua.
- Realizar la práctica empresarial requiere de gran responsabilidad debido a que se deben cumplir las funciones asignadas de la mejor manera generando conocimientos y adquiriendo una gran experiencia en el ámbito personal y laboral.

RECOMENDACIONES

- Se debe tener en cuenta la caracterización del proceso de sistema de gestión integral HSEQ para que se estandarizan todas las actividades a realizar en el proceso, ya que benefician a la empresa y sus procesos.
- Realizar el estudio de las normas aplicadas al proceso para tener claros los requerimientos de manera que sean adaptados a la actividad de la empresa para que exista un mejoramiento continuo y se puedan cumplir sus objetivos.
- Se tiene que facilitar la información necesaria para el desarrollo de las actividades del proceso del Sistema integral HSEQ, debido a que el Sistema HSEQ beneficia a los procesos que hacen parte de la empresa.
- Implementar la caracterización del sistema integrado de gestión HSEQ necesita de la colaboración de todos los trabajadores de la empresa ya que las actividades realizadas benefician al cumplimiento de la misión.

ALCANCE DE LA PRACTICA. La experiencia como pasante a nivel personal en cuanto a los resultados obtenidos de mi primera y grata experiencia laboral en un área afín a la carrera permitieron retroalimentar al aprendizaje y esfuerzo. De dicha experiencia se ratifica que como persona y profesional mas allá de cumplir con las metas del trabajo se comprende que se debe aportar con la labor al constructo de una mejor sociedad desempeñando las funciones desde la honestidad, el compromiso, la responsabilidad y el sentido de pertenencia por el trabajo.

En cuanto a la propuesta de mejoramiento esta aplica en el área de Sistema de Gestión Integral, y también a la empresa y demás procesos debido que las actividades realizadas benefician a cada uno de los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Exelencia, E. E. (23 de febrero de 2021). *Escuela Europea de Exelencia*. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2021/02/sistemas-integrados-de-gestion-hseq-beneficios-y-compatibilidad-de-normas-iso/>
- INCONTEC. (2015). Sistema de gestión de calidad . En ICONTEC, *icontec internacional* (pág. i).
- iPYC. (s.f.). *Ingenieros de calidad y produccion* . Obtenido de <https://ipyc.net/noticias/que-son-y-para-que-sirven-las-normas-iso.html>
- Senati. (04 de enero de 2018). *Senati/noticias*. Obtenido de <https://www.senati.edu.pe/noticias/los-sistemas-de-gestion-una-herramienta-efectiva-para-el-cumplimiento-de-objetivos>